



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Asunnottomuutta kokeneiden kokemuksia asun-  
nottomuuspalveluista Kuopiossa**

Materiaalia Sirkkulanpuiston toimintayhdistyksen edunvalvonta-  
ja vaikuttamistoiminnan tueksi

*Petri Ruotsalainen*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

11 / 2018

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Petri Ruotsalainen	<b>Sivumäärä</b> 62 ja 6 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Asunnottomuutta kokeneiden kokemuksia asunnottomuuspalveluista Kuopiossa : materiaalia Sirkkulanpuiston toimintayhdistyksen edunvalvonta- ja vaikuttamistoiminnan tueksi	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Jari Klemola	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry, Laura Meriluoto	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa asunnottomien kokemuksista materiaalia, jota työn tilaaja, Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry, voisi hyödyntää Kuopion huono-osaisimpien väestöryhmien vaikuttamis- ja edunvalvontatoiminnassaan sekä alueen kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä. Opinnäytetyö oli luonteeltaan tutkimuksellinen kehittämistyö ja se toteutettiin laadullisen tutkimuksen menetelmin. Tutkimusaineiston hankinnassa käytettyjä menetelmiä olivat yksilöteemahaastattelut, ryhmähaastattelut sekä havainnointi. Kerätty aineisto analysoitiin hyödyntäen teoriasidonnaista sisällönanalyysiä. Lisäksi tutkimusta täydentämässä opinnäytetyön yhtenä osiona oli keskustelu- ja vaikuttamistilaisuus, jossa joukko tutkimuksen kohderyhmään kuuluvia henkilöitä sekä erinäiset asumissosiaalista työtä tekevät ja asunnottomia työssään kohtaavat Kuopion alueen toimijat kohtasivat, ja jolla pyrittiin vahvistamaan näiden välistä dialogia.</p> <p>Opinnäytetyö tuotti tietoa tutkimukseen osallistuneiden asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden henkilöiden kokemuksista ja toiveista asunnottomille suunnattujen palvelujen ja tukitoimintojen suhteen sekä toimenpide-ehtotuksia näiden kehittämisestä. Sirkkulanpuiston toimintayhdistys voi hyödyntää opinnäytetyön tuloksia vaikuttamistoiminnassaan ja huono-osaisten edunvalvonnassa sekä rahoitushakemuksissa ja uutta toimintaa suunniteltaessa. Opinnäytetyön tulokset kiinnostanevat erityisesti asumissosiaalista työtä tekeviä toimijoita laajemminkin.</p>	
<b>Asiasanat:</b> asunnottomuus, huono-osaisuus, asiakaslähtöisyys, kansalaistoiminta	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Degree Programme in Civic Activities and Youth Work**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Petri Ruotsalainen	<b>Number of Pages</b> 62 annex pages 6
<b>Title</b> Experiences of services for homeless in Kuopio by persons who have faced homelessness : material to support trusteeship and advocacy activities of Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry	
<b>Supervisor(s)</b> Jari Klemola	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry, Laura Meriluoto	
<b>Abstract</b> <p>The aim of this research-based thesis was to produce material about experiences of homeless people so that the subscriber, Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry (a non-governmental organization), could use it as a part of their trusteeship and advocacy activities for the most underprivileged population groups in Kuopio and to improve civic activities and voluntary work in the Kuopio region. This research-based development was carried out with the methods of qualitative research. The research data was collected by using semi-structured individual interviews, group interviews and observation. The data was analyzed by using abductive content analysis. As a part of this thesis, a conversation and influence workshop was held to complement the study. In this workshop, a group of targets of the study and certain agents doing housing social work in Kuopio met each other. The aim of this workshop was to strengthen the dialogue between these actors.</p> <p>This thesis produced knowledge about the experiences and wishes of homeless and ex-homeless people interviewed regarding different services for homeless in Kuopio. It also produced proposals for improving these services. Sirkkulanpuiston toimintayhdistys can use the results of this thesis in their advocacy and trusteeship activities, in proposals and funding applications and when planning new activities. The results of this thesis may interest widely, especially agents practicing housing social work.</p>	
<b>Keywords</b> homelessness, underprivileged social position, customer orientation, civic activism	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	6
2.1 Tilaajan esittely: Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry	6
2.2 Työn tarkoitus ja tavoitteet	7
3 TIETOPERUSTA	9
3.1 Asunnottomuus	9
3.2 Asiakaslähtöisyys	12
3.3 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta	13
3.4 Asunnottomille suunnattuja palveluja ja tukitoimintoja Kuopiossa	15
4 TYÖN TOTEUTUS	19
4.1 Käytetyt menetelmät	19
4.2 Aineiston hankinta	21
4.3 Aineiston analysointi	26
5 TULOKSET	28
5.1 Kokemuksia palveluista ja tukitoiminnoista	28
5.2 Toiveita ja kehitysehdotuksia alueen palveluille ja tukitoiminnoille	38
5.3 Kaivattavia kolmannen sektorin palveluita	40
6 KESKUSTELU- JA VAIKUTTAMISTILAISUUS	43
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	44
8 ARVIOINTIA	50
8.1 Aineiston luotettavuus	50
8.2 Työn eettisyys	52
8.3 Itsearviointia ja omaa pohdintaa	53
8.4 Tilaajan antama arvio	56
8.5 Jatkotutkimusehdotukset	56
LÄHTEET	58
LIITTEET	63

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tilaaja on Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry, jossa yhteyshenkilönä toimii yhdistyksen kansalaistoiminnan koordinoimisesta vastaava Laura Meriluoto. Meriluoto toimii tämän lisäksi mm. Kuopion kaupunginvaltuutettuna. Tein jo aikaisemmin Kehittämistyön menetelmät 2 -opintojaksolla Sirkkulanpuiston toimintayhdistykselle pienryhmässä kehittämistehtävän, jossa keräsimme päiväkeskuskävijöiltä kehittämisideoita päiväkeskustoimintaan liittyen. Päiväkeskuksen kävijöissä oli mm. erilaisista päihdeongelmista kärsiviä sekä asunnottomia henkilöitä. Tämä aiempi kehittämistehtävä poikikin minulle lopulta mahdollisuuden tehdä myös aiheeseen liittyvän opinnäytetyön yhdistykselle. Keskusteltuamme aiheesta Meriluoto kertoi, että yhdistyksellä olisi tarvetta mm. saada Kuopion asunnottomilta ja kaikkein huono-osaisimmilta henkilöiltä suoraa palautetta kokemuksistaan asunnottomuuspalvelujen suhteen. Tätä materiaalia yhdistys voisi hyödyntää mm. edunvalvonta- ja vaikuttamistoiminnassaan. Päädyin tähän aiheeseen, vaikka se sopisi myös esimerkiksi sosiologiopiskelijan opinnäytetyön aiheeksi, sillä kohderyhmä oli itseäni suuresti kiinnostava ja aihe mielestäni tärkeä. Aihevalintaani vaikutti suuresti myös oma kiinnostukseni mm. yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen sekä sosiaalipolitiikkaan. Vaikka aihe asettuukin vahvasti sosiaalityön viitekehykseen, koen sen sopivan myös yhteisöpedagogin opinnäytetyön aiheeksi, sillä erilaisten ihmisten kohtaaminen ja kyky toimia heidän kanssaan on yhteisöpedagogin ammatillisen osaamisen keskiössä. Lisäksi myös kolmannen sektorin toimijoilla on tärkeä sija sosiaalisessa palvelujärjestelmässä ja sen kehittämisessä mm. palveluntuottajina sekä kansalais-, edunvalvonta- ja vaikuttamistoiminnan kautta.

Opinnäytetyöni on luonteeltaan tutkimuksellinen kehittämissyö. Opinnäytetyöni aineisto on kerätty laadullisen tutkimuksen menetelmiä hyödyntäen. Opinnäytetyön tekemisessä olen hyödyntänyt lisäksi mm. asunnottomuudesta ja huono-osaisuudesta kertovaa sekä muuta alaan liittyvää kirjallisuutta, tutkimus- ja menetelmäkirjallisuutta sekä aihetta sivuavia opinnäytetöitä.

## 2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Tilaajan esittely: Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry

Opinnäytetyöni tilaaja, Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry, on Kuopion alueella toimiva raittius- ja kansanterveysyhdistys, jonka yhtenä päätavoitteista on raittiuden edistäminen sekä yksilöille ja yhteisölle aiheutuvien päihdehaittojen ehkäiseminen (Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018b; 2018d). Yhdistys mm. tuottaa asumispalveluja kaupungin erityisryhmille. Tämän lisäksi yhdistyksen toimintaan kuuluu oleellisesti erilaista kansalais- ja vapaaehtoistoimintaa sekä tämän kehittämistä erilaisten kokeilujen kautta. (Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018b.) Yhdistys pyrkii kehittämään uusia ja erilaisia toimintamuotoja ympäristön tarpeiden mukaan (Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018c).

Sirkkulanpuiston toimintayhdistys on perustettu 1980-luvun alkupuolella. Sen toiminnan lähtökohtana on aina ollut toimia heikoimpien puolestapuhujana ja heidän oikeuksiensa perääjänä. Yhdistyksen toiminta perustui alkujaan kansalaisten vertaistukseen ja oma-apuun, jossa sosiaalipalveluita tarvitsevat alkoivat auttamaan toinen toisiaan ja itse itseään. Toimintaan kuului tuolloin esimerkiksi pienimuotoista kirpputorin ylläpitämistä, yhteisiä kalastusretkiä, vanhojen rakennusten valtausta sekä päivätoiminnan ja hätämajoituksen järjestämistä itse. Yhdistyksen toiminnassa painotettiin erityisesti oma-aloitteisuutta sekä osallisuutta ja se sai vaikutteita mm. Paolo Freiren sorrettujen pedagogiikan ajattelusta. Vähitellen yhdistyksen toiminta kuitenkin laajeni ja muuttui myös ammatillisempaan suuntaan. 1990-luvulla yhdistykseen palkattiin ensimmäiset työntekijät, kun yhdistys aloitti palvelutuotannon. (Suonio, Pekonen, Meriluoto, Ruuskanen, & Mönkkönen 2015, 149–151, 154.)

Tänä päivänä yhdistyksen kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan tavoitteena on syrjäytymisen ja asunnottomuuden ehkäiseminen sekä huono-osaisuudesta ja erilaisista sosiaalisista ongelmista kärsivien henkilöiden auttaminen (Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018c). Yhdistyksen kansalaistoiminnan osa-alueina ovat huono-osaisien edunvalvonta, vertais- ja vapaaehtoistoiminta, päiväkeskustoiminta sekä erilaiset leirit. Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ajaa erilaisten yhteiskunnan margi-

naalissa elävien asiaa myös mm. olemalla mukana kehittämisverkostoissa luomassa yhteisöllisyyttä edistäviä rakenteita. (Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018a.) Yhdistyksellä onkin paljon yhteistyökumppaneita, ja se on myös yksi Kuopion seudun Päihdepalvelusäätiön perustajajäsenistä (Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018e).

## 2.2 Työn tarkoitus ja tavoitteet

Sirkkulanpuiston toimintayhdistys kaipasi tutkittua tietoa erityisesti Kuopion asunnottomien ja huono-osaisimpien väestöryhmien omista kokemuksista ja mielipiteistä hankehakemusten sekä edunvalvonta- ja vaikuttamistoimintansa tueksi ja alueen kansalaistoiminnan kehittämistä varten. Tilaajalla oli halu saada Kuopion alueen heikoimmassa asemassa olevien oma ääni paremmin kuuluviin. Tilaajan kanssa käytyä keskustelussa tarkasteltavaksi kohderyhmäksi tässä tarkentuivat erityisesti asunnottomat ja asunnottomuutta kokeneet henkilöt Kuopion alueella. Tilaajan tavoitteena oli saada suoraa tietoa tältä kohderyhmältä sekä tarjota kohderyhmään kuuluville mahdollisuus saada oma äänensä kuuluviin. Syvempänä tavoitteena lienee ollut alueen asunnottomien ja huono-osaisten osallisuuden lisääminen itseään koskevien palvelujen kehittämisessä.

Opinnäytetyöni tarkoituksena olikin kerätä kuopiolaisilta asunnottomilta ja asunnottomuutta kokeneilta ihmisiltä heidän omia kokemuksiaan, ajatuksiaan, näkemyksiään ja mielipiteitään siitä, miten asunnottomille tarkoitetut palvelut ovat heidän omalla kohdallaan toteutuneet sekä miten niitä pitäisi kehittää. Tavoitteena ei ollut tuottaa kattavaa, kaikkiin alueen asunnottomiin tai asunnottomuutta kokeneisiin yleistettävissä olevaa tietoa, vaan ainoastaan tietoa tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden henkilökohtaisista näkemyksistä. Tarkoitus oli hankkia vastauksia erityisesti seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Miten asunnottomuuspalvelut ovat toteutuneet asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden omasta näkökulmasta?
- 2) Miten asunnottomat ja asunnottomuutta kokeneet henkilöt toivoisivat asunnottomuuspalveluja kehitettävän?

3) Millaisia kolmannen sektorin palveluja asunnottomat ja asunnottomuutta kokeneet henkilöt kaipaavat Kuopion alueelle?

Asunnottomuuspalveluilla tarkoitetaan tässä kaikkia erityisesti asunnottomille suunnattuja julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin palveluja ja tukitoimintamuotoja. Koska termi ”asunnottomuuspalvelut” ei tietääkseni ole yleisesti käytössä, käytin aineistoa kerätessäni tämän sijasta termiä ”asunnottomille tarkoitettut palvelut ja tukitoiminnot”. Tätä termiä käytän myös jatkossa tässä opinnäytetyössäni. Tällaisia opinnäytetyön alkuvaiheessa tilaajan esiin nostamia palveluja ja tukitoimintoja Kuopion alueella olivat mm. erilaisten yhdistysten tarjoamat tukitoiminnot sekä kaupungin sosiaalitoimi. Aineistoa kerätessäni esiin nousi myös joitakin sellaisia kaikille yleisiä palveluja, joissa oli havaittu asunnottomien näkökulmasta kehitettävää tai joissa he kokivat epäoikeudenmukaisuutta. Tällaisia olivat esimerkiksi poliisin toiminta ja terveyspalvelut.

Tilaajan mukaan sekä sosiaali- että terveysalalla on vielä paljon tekemistä sen suhteen, että heikoimmassa asemassa olevien asiakasryhmien aito osallisuus palveluissa toteutuisi (Meriluoto 2017). Aihe on ajankohtainen myös tulevan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen (sote-uudistus) myötä. Hallituksen esityksessä erilaisilla kolmannen sektorin toimijoilla olisi uusissa maakunnissa tärkeä asema sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisessa että hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä. Hallituksen esityksessä maakunnan olisi lisäksi huolehdittava, että järjestöjen edustajat voivat osallistua hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tavoitteiden suunnitteluun sosiaali- ja terveyspalveluissa. (Valtioneuvosto 2018.) Tilaajan mukaan tulevassa sote-uudistuksessa huono-osaisimmat kansalaiset ovat kuitenkin todennäköisesti jäämässä jalkoihin (Meriluoto 2018a). Myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen asiantuntijat ovat sote-uudistuksen valmistelussa esittäneet huolensa paljon sosiaalipuolen palveluja käyttävien ja erityisen tuen tarpeessa olevien henkilöiden sekä mielenterveys- ja päihdeongelmaisten asemasta (Liukko, Blomgren & Muuri 2017; Suvisaari ym. 2017).

Opinnäytetyöni päämääränä oli tuottaa tutkittua tietoa Kuopion asunnottomien ja huono-osaisten omista tarpeista ja näkemyksistä asunnottomille tarkoitetuista palveluista ja tukitoiminnoista sekä tämän perusteella toimenpide-ehdotuksia siitä, miten



näitä palveluja ja toimintaa alueella tulisi kehittää. Tavoitteena oli, että kerätyn ja tuotetun aineiston avulla Sirkkulanpuiston toimintayhdistys kykenee kehittämään edunvalvonta- ja vaikuttamistoimintaansa sekä alueen kansalais- ja vapaaehtoistoimintaa paremmin kohderyhmän tarpeita vastaaviksi. Työn tarkoituksena oli lisäksi saada kohderyhmän oma ääni kuuluviin nostamalla esiin kohderyhmään kuuluvien henkilöiden omat tarpeet, ajatukset, mielipiteet ja näkemykset. Henkilökohtaisena tähtäimenäni oli lisäksi saada kokemusta järjestöjen vaikuttamistyöstä.

### 3 TIETOPERUSTA

Opinnäytetyöhöni liittyviä keskeisiä käsitteitä ovat mm. asunnottomuus, asiakaslähtöisyys sekä tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tarkastelen näitä käsitteitä seuraavissa alaluvuissa. Tarkimmin käsittelen asunnottomuutta, sillä se on näistä käsitteistä työn aiheen suhteen oleellisin. Hieman lyhyemmin käsittelen termiä asiakaslähtöisyys. Avaan myös käsitettä tutkimuksellinen kehittämistoiminta, jota opinnäytetyöni pohjimmiltaan on. Lopuksi esittelen vielä lyhyesti perustietoja niistä Kuopion alueella asunnottomille suunnatuista palveluista ja tukitoiminnoista sekä niitä tuottavista toimijoista, jotka erityisesti nousivat tutkimuksessani esille.

#### 3.1 Asunnottomuus

Asunnottomuudella tarkoitetaan oman vakituisen asunnon ajoittaista tai jatkuvaa puuttumista (HUS 2018; Y-Säätiö 2018b). Asunnottomuus on lähinnä kaupunkeihin liittyvä köyhyyden ja huono-osaisuuden ilmiö. Suomessakin asunnottomuus keskittyy suurimmalta osin pääkaupunkiseudulle. Esimerkiksi vuonna 2015 70 % pitkäaikaisasunnottomista asui Helsingissä. (Eskelinen & Sironen 2017, 47.) Asunnottomuuden tarkka määrittely on kuitenkin hankalaa, sillä asunnottomien tilanteet voivat vaihdella paljonkin (Y-Säätiö 2018a). Muun muassa Tilastokeskus määrittelee käyttämissään tilastoissa asunnottomiksi luettavat henkilöt seuraavasti:

Asunnottomiin luetaan ulkona, erilaisissa tilapäissuojissa ja yömajoissa olevat sekä laitoksissa asunnon puutteen vuoksi asuvat (esim. ensisuoijat, hoito- ja huoltokodit, psykiatriset sairaalat, kehitysvammaisten laitokset). Myös vapautuvat vangit, joilla ei ole asuntoa tiedossa, luetaan asunnottomiksi. Lisäksi asunnottomiksi luetaan tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona asustavat ja kiertelevät. (Tilastokeskus 2018.)

Samoin Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA jaottelee asunnottomat seuraavasti:

Asunnottomiksi määritellään ihmiset, joilla ei ole omaa asuntoa (vuokra- tai omistusasuntoa) ja jotka elävät

1. ulkona, porrashuoneissa, ns. ensisuojojissa,
2. asuntoloissa tai majoitusliikkeissä,
3. huoltokotityyppisissä asumispalveluyksiköissä, kuntouttavissa yksiköissä, sairaaloissa tai muissa laitoksissa ja
4. tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona asunnon puutteen vuoksi (ARA 2018a, 10).

Pitkäaikaisasunnottomiksi taasen lasketaan henkilöt, joiden asunnottomuusjakso on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä sosiaalisten tai terveydellisten syiden vuoksi yli vuoden mittaiseksi tai joiden elämässä asunnottomuutta on esiintynyt toistuvasti viimeisen kolmen vuoden aikana (Saari 2015, 23). Pitkäaikaisasunnottomuudessa korostuu kuitenkin asumista olennaisesti vaikeuttava sosiaalisesta tai terveydellisestä ongelmasta (esim. mielenterveys-, päihde, tai velkaongelmasta) aiheutuva avun ja hoidon tarve, sen ajallinen kesto on toissijaista (ARA 2018a, 10).

Asunnottomuuden syitä on tavallisesti luokiteltu yhteiskunnallisiin ja yksilöllisiin tekijöihin. Syitä asunnottomuuteen yhteiskunnallisella tasolla ovat mm. väestönkasvu, kaupungistuminen, talouden suhdannevaihtelut (erityisesti kiristyneet asuntomarkkinat) sekä suuret tuloerot. Nykyisin asunnottomuuden katsotaankin olevan pohjimmiltaan nimenomaan yhteiskunnallinen ongelma. (Y-Säätiö 2018b.) Kuitenkin myös tietyillä erityisryhmillä ja syrjäytymisriskissä elävillä henkilöillä erilaiset asumisen ongelmat voivat kärjistyä herkästi (Lehtonen & Salonen 2008, 10). Tällaisiksi yksilötason riskitekijöiksi voidaan lukea mm. köyhyys ja vähävaraisuus, päihde- ja mielenterveysongelmat sekä erilaiset elämänhallinnan vaikeudet, vähäiset sosiaaliset resurssit sekä elämäntilanteen muutokset (esimerkiksi vakava sairastuminen, ero, muutto toiselle paikkakunnalle tai äkillinen työttömyys) (Y-Säätiö 2018b). Myös maahanmuutta-

jataustaiset henkilöt (Vailla vakinaista asuntoa ry 2018), nuoret tai vankilasta vapautuneet voivat kuulua asunnottomuuden riskiryhmiin (Lehtonen & Salonen 2008, 11).

Asunnottomuus liittyy osaksi laajempaa huono-osaisuutta. Myös huono-osaisuus on laaja ja moninainen käsite, jolla viitataan useille elämän osa-alueille kasautuneeseen kurjuuteen ja ongelmiin (Eskelinen & Sironen 2017, 12–13). Huono-osaisuudesta puhuttaessa voidaan puhua ainakin sen taloudellista, sosiaalista ja terveydellisistä ulottuvuuksista (Ohisalo, Laihiala & Saari 2015, 443). Saari (2015, 14) kuvailee huono-osaisia yhteiskuntamme ”notkelmiin” sijoittuviksi, heikossa asemassa elävien vähemmistöstä muodostuvien alaryhmien jäseniksi. Huono-osaisuuteen liittyy taloudellisen niukkuuden ja elämänhallinnan vaikeuksien lisäksi vahvana tekijänä eriarvoisuus. Huono-osaisia varjostaa huono-osaisen identiteetti, eli he itsekin kokevat olevansa muita kansalaisia alempana. Heidän asemansa on niin taloudellisilla, sosiaalisilla, poliittisilla kuin kulttuurisilla tekijöillä tarkasteltuna olennaisesti muita suomalaisia heikompi. Heidän elämänsä siis poikkeaa laadullisella tavalla useimpien muiden yhteiskuntamme jäsenten elämästä. (mt., 14–15.) Saaren mukaan pitkäaikaisasunnottomuus onkin yksi esimerkki yhteiskunnassamme esiintyvistä äärimmäisistä huono-osaisuudesta (mt., 22, 25).

Asunnottomuudella on ilmeisiä elintaso-, elämänlaatua ja elämäntapaa heikentäviä vaikutuksia (Saari 2015, 16). Hyvinkin arkisten asioiden hoitaminen vaikeutuu oman asunnon puuttuessa. Stressiä aiheuttaa epävarmuus tulevaisuudesta, ja normaalista poikkeava elämäntilanne voi myös hävettää. (Y-Säätiö 2018b.)

Asunnottomien määrä Suomessa on laskenut viimeisen kolmenkymmenen vuoden aikana merkittävästi (Karppinen 2018, 25). Suomessa asunnottomien määrää tilastoi asumistilastoja keräävä Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. ARA:n tuoreimman selvityksen mukaan Suomessa oli vuoden 2017 marraskuussa yhteensä 7112 asunnotonta (ARA 2018a). Tämän uusimman selvityksen mukaan Kuopiossa oli vuoden 2017 lopussa 128 asunnotonta henkilöä, joista pitkäaikaisasunnottomia oli 29 henkilöä (ARA 2018b).

Erilaisia asumiseen ja asunnottomuuteen liittyviä hankkeita ja projekteja on Suomesakin toteutettu useita. Niiden toteuttamisesta ovat yleensä vastanneet julkinen sek-

tori (valtio ja kunnat) ja erilaiset säätiöt sekä muut kolmannen sektorin toimijat. (Lehtonen & Salonen 2008, 41.) Oletettavasti merkittävimpiä viimeaikaisia asunnottomuuden vähentämiseen tähdänneitä toimia Suomessa ovat Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmat (PAAVO I ja PAAVO II) sekä tällä hetkellä käynnissä oleva Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma AUNE. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmat PAAVO I ja PAAVO II toteutettiin vuosina 2008–2015 ja niitä koordinoi ympäristöministeriö. Mukana oli lisäksi mm. sosiaali- ja terveysministeriö, Rikosseuraamuslaitos, ARA, Raha-automaattiyhdistys sekä useita kaupunkeja, järjestöjä ja muita palveluntuottajia. (Kaakinen 2012, 3; Karppinen & Fredriksson 2016, 3.) Näiden ohjelmien aikana erityisesti pitkäaikaisasunnottomuutta saatiinkin huomattavasti vähennettyä. Uusin asunnottomuuden vähentämiseen tähtäävä ohjelma on vuosina 2016–2019 toteutettava Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma (AUNE). Sen tavoitteena on edelleen jatkaa asunnottomuuden vähentämistä parantamalla erityisesti asunnottomuuden ennaltaehkäisyä, sekä torjumalla asunnottomuuden uusiutumista. (Karppinen 2018, 2–4.)

### 3.2 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisellä palvelulla tarkoitetaan palvelua, jossa asiakas itse osallistuu palvelutapahtuman tuottamiseen jollain lailla, esimerkiksi kertomalla tarpeensa tai toiveensa (Löfman-Lindström 2016). Asiakaslähtöisessä palvelussa asiakas on keskiössä ja palvelu lähtee hänen tarpeistaan (Pelkonen & Rahikainen 2011, 12). Asiakaslähtöisyyteen kuuluu mm. asiakkaan omien käsityksien ja toiminnan kunnioittaminen, asiakkaan osallistuminen häntä varten suunnitellun palvelukokonaisuuden tuottamiseen sekä asiakkaan tarpeiden ja odotuksien tunteminen ja näihin vastaaminen. Lisäksi asiakaslähtöisyyteen sisältyy palvelujen joustavuuden lisääminen asiakkaan palautteen perusteella. (Rostila 2001, 39.) Käsitteenä asiakaslähtöisyydellä ei kuitenkaan ole vain yhtä yleisesti hyväksyttyä ja eksaktia määritelmää. Siihen liitettäviä lähikäsitteitä ovat mm. asiakaskeskeisyys ja asiakasnäkökulma (Ristaniemi 2005, 23–25.)

Sosiaali- ja terveystalvissa asiakaslähtöisyys on paljon käytetty termi ja suurin osa toimijoista määrittelee toimintansa olevan asiakaslähtöistä. Sosiaalipalveluissa asiakaslähtöisen toiminnan perusta onkin sosiaalityön eettisissä periaatteissa, joissa

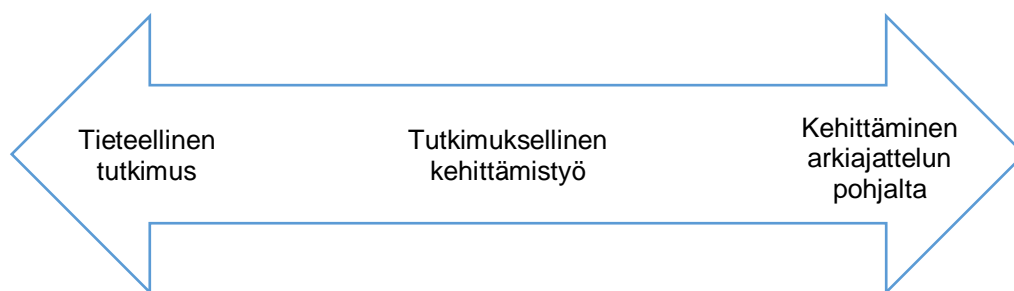
puhutaan asiakkaan itsemääräämisoikeudesta, ihmisarvosta, oikeudenmukaisuudesta ja yhdenvertaisuudesta. (Pelkonen & Rahikainen 2011, 12.) Asiakslähtöiselle toiminnalle sosiaalipalveluissa on Suomessa myös lainsäädännölliset perusteet. Mm. sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) sekä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) puhutaan asiakslähtöisyydestä ja asiakaskeskeisyydestä. Esimerkiksi sosiaalihuoltolain 1 §:ssä mainitaan yhtenä lain tarkoituksena olevan ”edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa” (Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)). Vastaavasti laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mainitaan lain yhtenä tarkoituksena olevan ”edistää asiakslähtöisyyttä”. Samassa laissa todetaan myös mm. seuraavasti:

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)).

### 3.3 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Tutkimuksellisella kehittämisellä tarkoitetaan toimintaa, jossa pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia sekä uudistamaan ja luomaan uutta tietoa työelämän käytännöistä systemaattisesti kerätyn ja kriittisesti arvioidun tiedon tuella (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015 17–19, 21). Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on yleensä luonnostella, kehittää ja ottaa käyttöön uusia ratkaisuja. Kehittämistyössä ei ainoastaan selitetä ja kuvailla ilmiöitä, vaan pyritään etsimään parempia vaihtoehtoja ja viemään asioita eteenpäin käytännössä. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu usein uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palvelujen muodostamista ja käytäntöön viemistä. (mt., 19.)

Tutkimuksellinen kehittämistyö voidaan ajatella sijaitsevan keskellä jatkumoa, jonka toisessa päässä on tieteellinen tutkimus ja toisessa kritiikitön omiin näkemyksiin ja arkiajatteluun pohjautuva kehittäminen. Tätä on havainnollistettu kuviossa 1. (mt., 17–18.)



KUVIO 1. Tutkimuksellisen kehittämisen olemus (Mukaillen mt. 17–18).

Toikko ja Rantanen (2009, 21) puolestaan määrittelevät tutkimuksellisen kehittämistoiminnan väljäksi yleiskäsitteeksi, jolla kuvataan tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan välistä yhteyttä tai risteyspaikkaa. Tätä risteyspaikkaa voidaan lähestyä joko tutkimuksen tai kehittämisen suunnasta. Tutkimuksen näkökulmasta lähestyttäessä voidaan puhua esimerkiksi kehittävästä tutkimuksesta. Tässä pääpaino on nimenomaan tutkimuksessa, joka on kuitenkin suuntautunut toiminnan kehittämiseen. Vastaavasti lähestyttäessä risteyspaikkaa kehittämisen suunnasta, toiminnan pääpaino on sanalla kehittämistoiminta, mutta toiminnassa pyritään kuitenkin hyödyntämään tutkimuksellisuutta. Tällöin käytännön kehittämistoiminta sanelee tutkimuksen reunaehdot, eli tutkimusasetelma on käytännön kehittämiselle alisteisessa asemassa. Tässä tapauksessa tutkimuksen logiikkaa ja menetelmiä hyödynnetään toiminnassa ainoastaan tarpeen mukaan. (mt., 21–22.)

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa pyritään tuottamaan tietoa, mutta tiedon merkitys poikkeaa kuitenkin esimerkiksi tieteellisestä perustutkimuksesta. Kehittämistoiminnassa tuotettu tieto on usein käytännöllistä ja tiedontuotannolla pyritään vastaamaan monenlaisiin tehtäviin, esimerkiksi herätteleämään kriittistä keskustelua (mt., 113, 117.) Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa työn tutkimuksellisiin asetelmiin liittyy myös haasteita, jotka poikkeavat tieteellisessä tutkimusprosessissa luonteenomaisesti ilmenevistä haasteista. Tästä johtuen tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa ei useinkaan ole resursseja yhtä perusteelliseen analyysiin sekä tutkimukselliseen syvyyteen ja luotettavuuteen kuin tieteellisessä tutkimuksessa. (mt., 121.) Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2015, 21–22) toteavatkin tutkimuksellisuuden ilmenevän kehittämistyössä nimenomaisesti järjestelmällisyytenä, analyttisyytenä sekä kriittisyytenä.

### 3.4 Asunnottomille suunnattuja palveluja ja tukitoimintoja Kuopiossa

Tässä alaluvussa esittelen lyhyesti perustietoja joistakin Kuopion alueella toimivista asunnottomille suunnattuja palveluja ja tukitoimintoja tuottavista toimijoista. Tässä on esitelty erityisesti sellaisia toimijoita, jotka nousivat tutkimuksessa esille tai ovat muuten oleellisessa roolissa opinnäytetyössäni. Näiden lisäksi Kuopion alueella on paljon muitakin asunnottomille suunnattuja palveluja ja tukitoimintamuotoja, mutta tutkimukseeni osallistuneilla ei ollut niistä joko kokemusta tai ne eivät muista syistä nousseet keskusteluissa esiin. Tällaiset palvelut ja tukitoiminnot sekä niitä tuottavat toimijat olen rajannut tämän opinnäytetyön ulkopuolelle, eikä niitä siten käsitellä tässä opinnäytetyössä lainkaan. Osa käsiteltävistä palveluista ei myöskään ole ainoastaan asunnottomille tai asunnottomuutta kokeneille suunnattuja, vaan mukana on myös kaikille yleisiä palveluja tuottavia toimijoita ja laitoksia, kuten esimerkiksi Kansaneläkelaitos tai Niiralan Kulma Oy. Lisäksi tässä kohden lienee paikallaan huomauttaa, että eri yhteiskunnan sektoreilla toimivia tekijöitä ohjaavat myös erilaiset sääntelymekanismit. Esimerkiksi julkisia toimijoita ja niiden palveluita ohjaavat julkisista palveluista säädetyt lait (esim. kuntalaki, päihdehuoltolaki, sosiaalihuoltolaki, terveydenhuoltolaki ym.). Vastaavasti kolmannen sektorin toimijoiden toimintaan vaikuttavat pitkälti rahoittajalle (useimmiten Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus eli STEA) rahoitushakemuksessa luvatut asiat. STEA-rahoitteisesti ei myöskään saa tuottaa sellaista palvelua, joka lain mukaan kuuluu julkiselle sektorille. (Meriluoto 2018b.)

#### **Patakukkulan palvelukeskus (Työterapinen yhdistys ry):**

Patakukkulan palvelukeskus on Työterapinen yhdistys ry:n ylläpitämä yksikkö, johon kuuluu sekä tuetun asumisen asumisyksikkö että hätämajoitusta tarjoava asumispäivystys (Työterapinen yhdistys ry 2018b). Työterapinen yhdistys ry on pääasiassa Kuopion alueella sosiaalipalveluja tuottava järjestö, joka on erikoistunut tuottamaan tukiasumispalveluja erityisesti mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, joille asumisessa on muodostunut haasteita. Yhdistyksen keskeisiä periaatteita ovat päihteettömyyden tukeminen sekä mielenterveyden edistäminen. (Työterapinen yhdistys ry 2018a.) Patakukkulan palvelukeskuksen tuetun asumisen asumisyksikkö on päihteetön yksikkö, joka on suunnattu yli 18-vuotiaille päihde- ja mielenterveyskuntoutujille. Asuminen

yksikössä aloitetaan lyhytaikaiseksi tarkoitettulla kartoitusjaksolla, jonka aikana mm. kartoitetaan asukkaan elämäntilannetta ja arvioidaan asumisyksikön tarjoaman tuen sopivuutta asukkaalle. Onnistuneen kartoitusjakson jälkeen kuntoutujan on mahdollista siirtyä asumaan yksikön pihapiirissä sijaitseviin asuntoihin. Tavoitteena on, että kuntoutujan elämönhallintataidot kehittyvät niin, että tämä kykenee siirtymään kevyemmän tuen piiriin tai omaan asuntoon. (Työterapinen yhdistys ry 2018b.)

Patakukkulan palvelukeskuksen yhteydessä toimii myös asumispäivystys, joka tarjoaa tilapäismajoitusta kuopiolaisille asunnottomille ja yösjaa tarvitseville täysi-ikäisille henkilöille. Asumispäivystys on avoinna klo 21.00 – 07.30 ja sinne voi tulla myös päihtyneenä. Asumispäivystyksessä yöpymiseen ei vaadita erillistä maksusitoumusta. Yöpyjien perustarpeista kuten turvallisuudesta ja levosta huolehditaan ja heitä ohjataan tuen piiriin mm. yhteistyössä kaupungin sosiaalitoimen kanssa. (mt..) Palvelu on Kuopion kaupungin kilpailuttamaa julkista palvelua.

Patakukkulan palvelukeskuksen lisäksi Työterapisella yhdistyksellä on Kuopiossa neljä muuta asumisyksikköä. Näistä erityisesti Kotirinne ja Inkilänkoti ovat tämän kohderyhmän näkökulmasta mainitsemisen arvoisia. Kotirinne on erityisesti pitkäaikaisasunnottomien asumistarpeisiin suunnattu tuetun asumisen asumisyksikkö. Inkilänkoti on päihteen yksikkö, joka tarjoaa mahdollisuuden tukiasumiselle, palveluasumiselle tai tehostetulle palveluasumiselle. Yhdistyksen kaksi muuta asumisyksikköä on kohdennettu erityisesti nuorille ja ne tarjoavat kuntouttavaa asumista. (mt..)

### **Sirkkulanpuiston omat toimipisteet - Keltsu, Sateenkaaritalo ja Likolahden asuinyhteisö:**

Keltsu on Sirkkulanpuiston nopean toiminnan joukot -hankkeen matalan kynnyksen periaatteella toimiva toimitila aivan Kuopion keskustassa. Sirkkulanpuiston nopean toiminnan joukot on Veikkauksen tuotoilla tuettu hanke, jonka tavoitteena on tarjota Kuopion heikoimmassa asemassa oleville väestöryhmille merkityksellistä toimintaa sekä lisätä heidän hyvinvointiaan, arjen hallintaa, sosiaalisia verkostoja ja osallisuuden kokemusta. Hankkeen kohderyhmään kuuluvat asunnottomat (erityisesti pitkäaikaisen asunnottomuuden riskiryhmään kuuluvat), päihderiippuvuuksista kärsivät, yksinäisyydestä kärsivät ikäihmiset, työ- ja opiskeluelämän ulkopuolella olevat nuoret aikuiset (18–29-vuotiaat), pitkäaikaisesta köyhyydestä kärsivät, pitkäaikaistyöttömät



ja työkyvyttömät sekä mielenterveyden ongelmista kärsivät henkilöt. Keltsu on kaikille avoinna tiistaista torstaihin kello 10–13, jolloin siellä on mahdollisuus mm. kahvitte- luun ja rupatteluun, päivän lehden lukemiseen, virastoasioiden hoitamiseen joko pu- helimitse tai päätteellä, sosiaalisiin kontakteihin ja kohdatuksi tulemiseen sekä mo- nenlaiseen mielekkääseen tekemiseen. Avoimien aukiolojen ulkopuolella Keltsu jär- jestää lisäksi erilaisia vapaaehtoisten sekä hankkeen työntekijöiden ohjaamia ryhmä- toimintoja sekä muita aktiviteetteja. Keltsusta saa myös asiointiapua mm. virastoihin, lääkäriin sekä muihin palveluihin. (Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018f.)

Sateenkaaritalo on toinen kahdesta Sirkkulanpuiston toimintayhdistyksen ylläpitä- mästä asumisyksiköstä. Sateenkaaritalon asumisyksikkö tarjoaa tukiasumista kuu- dessa erikokoisessa asunnossa. Asunnot on tarkoitettu henkilöille, jotka asunnon lisäksi tarvitsevat tukea päivittäisten asioiden hoitamisessa sekä elämänhallinnassa. Vaikka Sateenkaaritalo onkin päihteet salliva yksikkö, sen yhteydessä toimii arkisin myös kaikille avoin päiväkeskus, jonka toimintaan osallistumisessa edellytetään päih- teettömyyttä. Päiväkeskuksessa on mahdollisuus mm. internetin käyttöön, päivän lehtien lukemiseen sekä edulliseen aamiaiseen, lounaaseen ja päiväkahviin. (Sirkku- lanpuiston toimintayhdistys 2018g.) Sateenkaaritalon asumisyksikkö on Kuopion kaupungin ostamaa (julkista) palvelua, kun taas päiväkeskustoiminta on STEA- rahoitteista, yleishyödyllistä toimintaa.

Toinen Sirkkulanpuiston toimintayhdistyksen ylläpitämä asumisyksikkö on Kuopion Kellolahdessa sijaitseva Likolahden asuinyhteisö. Likolahden asuinyhteisö on keski- ikäisille ja ikääntyville alkoholiongelmallisille miehille suunnattu päihteet salliva asu- misyhteisö, joka käsittää kymmenen rivitaloasuntoa. Asuntojen lisäksi pihapiirissä on asukkaille avoin päiväkeskus sekä rantasauna. Yhteisissä tiloissa sekä piha-alueella päihteiden käyttö on kielletty, mutta omissa asunnoissa päihteitä saa käyttää, kunhan se ei häiritse muuta yhteisöä ja käyttäytyminen on yhteisön normien mukaista. (mt.)

### **Niiralan Kulma:**

Niiralan Kulma Oy on Kuopion kaupungin kokonaan omistama vuokra-asuntoyhtiö. Yhtiöllä on yli 6000 asuntoa Kuopion alueella ja näissä asuu yhteensä yli 10 000 asukasta. (Niiralan Kulma Oy 2018a.) Näin ollen Niiralan Kulma on Kuopion suurin vuokranantaja. Yhtiö on perustettu vuonna 1949. (Niiralan Kulma Oy 2018b.) Niiralan

Kulma nousi tutkimuksessani useasti esiin oletettavasti siksi, että monelle se oli ensisijainen vuokra-asuntoja tarjoava yhtiö, jonka piiriin he olivat ohjautuneet. Tähän vaikuttanee mm. se, että yhtiö tarjoaa sosiaalisin perustein tarjottavia Aravavuokra-asuntoja (nykyisin ARA-vuokra-asunnot). Näihin asuntoihin valitaan asukkaiksi sosiaalisen tarkoituksenmukaisuuden ja taloudellisen tarpeen perusteella asuntoa eniten tarvitsevia hakijoita. Etusijalle on tällöin asetettu asunnottomat ja muut kiireellisimmässä asunnontarpeessa olevat sekä vähävaraisimmat ja pienituloisimmat hakijat. (ARA 2018c.)

### **Kansaneläkelaitos:**

Kansaneläkelaitos (Kela) on julkinen laitos, joka hoitaa Suomessa asuvien perusturvaa. Sen asiakkaita ovat kaikki Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvat henkilöt sekä tietyt työnantajaorganisaatiot. (Kansaneläkelaitos 2018a.) Kela on perustettu vuonna 1937 ja huolehti alun perin ainoastaan kansaneläkkeiden maksamisesta. Sittemmin Kela on laajentunut kaikille tarkoitetun perusturvan ja sosiaalisen turvan takaajaksi. (Kansaneläkelaitos 2018b.) Nykyisin Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat mm. erilaiset lapsiperheiden tuet, työttömien perusturva, asumistuki sekä vähimmäiseläkkeet (Kansaneläkelaitos 2018c). Myös perustoimeentulotuen maksu siirtyi Kelan vastuulle vuoden 2017 alusta lähtien (Kansaneläkelaitos 2018b).

### **Kuopion kaupungin sosiaalitoimi:**

Sosiaalipalvelujen järjestäminen on yksi kunnan lakisääteinen tehtävä. Kunta itse kuitenkin päättää siitä, miten palvelut järjestetään ja niiden toimintaan annettavista resursseista. Kuopiossa sosiaali- ja terveystyöt kuuluvat perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueisiin. (Kuopion kaupunki 2017.) Kuopiossa erityisesti tämän tutkimuksen kohderyhmän kannalta maininnan arvoisia sosiaalipalveluja ovat mm. aikuissosiaalityö sekä asunnottomien sosiaalityö. Aikuissosiaalityö on 18–64 -vuotiaiden parissa tehtävää, sosiaalisten ongelmien ehkäisyyn pyrkivää työtä, ja asunnottomien sosiaalityö kuuluu osaksi sitä (Kuopion kaupunki 2018a; 2018b). Jatkossa opinnäytetyössäni en kuitenkaan ole eritellyt esimerkiksi aikuissosiaalityötä tai asunnottomien sosiaalityötä toisistaan, sillä aineistoa kerätessäni tutkimukseeni osallistuneet eivät näitä erotelleet, vaan yleensä puhuttiin vain sosiaalitoimesta tai ”sos-susta”.

## 4 TYÖN TOTEUTUS

### 4.1 Käytetyt menetelmät

Tämän tutkimuksellisen opinnäytetyön aineisto on kerätty laadullisen tutkimuksen menetelmiä käyttäen. Aineiston keräämisessä käyttämiäni menetelmiä olivat yksilöteemahaastattelut, ryhmähaastattelut sekä havainnointi. Seuraavassa käyn läpi perustietoa käyttämästäni aineistonhankintamenetelmistä.

*Haastattelu* on yksi käytetyimpiä tiedonkeruumenetelmiä. Haastattelu on joustava ja monenlaisiin tutkimustarkoituksiin soveltuva tiedonhankinnan muoto, jossa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan henkilön kanssa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 34.) Haastattelu on perusteltu menetelmä erityisesti silloin, kun halutaan korostaa, että haastateltava henkilö nähdään tutkimustilanteessa subjektina. Tutkittava henkilö nähdään siis merkityksiä luovana ja aktiivisena osapuolena, ei pelkkänä toiminnan kohteena. Haastattelu valitaan toisinaan, kun halutaan liittää haastateltavan puhe laajempaan kontekstiin. Haastattelun etuna on myös, että sen aikana saatuja vastauksia ja tietoja voidaan selventää ja syventää - esimerkiksi pyytämällä perusteluja haastateltavan mielipiteille tai esittämällä lisäkysymyksiä. Haastattelulla on menetelmänä kuitenkin myös haittapuolia, mm. se, että sen katsotaan sisältävän useita mahdollisia virhelähteitä. Haastattelu on myös usein varsin työläs ja aikaa vievä menetelmä. (mt., 34–35.)

Haastattelun avulla voidaan välittää kuvaa haastateltavan henkilön omista ajatuksista, kokemuksista ja tunteista (mt. 41). Tämä olikin painavin syy, miksi valitsin haastattelun menetelmäksi aineiston keräämiseksi. Valitsin haastattelun yhdeksi aineistonkeruumenetelmäksi myös siitä syystä, että lomakekyselyt eivät useinkaan ole mielekäs tapa kerätä tietoa kaikista heikoimmassa asemassa olevilta henkilöiltä. Lomakekyselyt tuottavat ongelmia kyselyiden tavoittavuuden ja erittäin vähäisen vastaushalukkuuden vuoksi erityisesti tämän kohderyhmän osalta. (Saari 2015, 23–24.)

*Teemahaastattelu* on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa haastattelu etenee tiettyjen etukäteen määriteltyjen aihealueiden eli teemojen varassa. Tällöin haastattelu kohdennetaan tiettyihin keskeisiin teemoihin, joista haastattelussa keskustellaan. Haastattelukysymysten avoimuudessa teemahaastattelu asettuu jonnekin täysin strukturoidusti etenevän ja avoimen (strukturoidun tai ns. syvähaastattelu) haastattelun välille, ollen kuitenkin lähempänä avointa haastattelua. Teemahaastattelussa kysymysten tarkka muotoilu ja niiden järjestys voivat vaihdella, ainoastaan käsiteltävät teema-alueet on määritetty etukäteen. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47–48; Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–88.) Toisaalta puolistrukturoidulle haastattelulle tyypilliseen tapaan joitakin tilanteeseen sopimattomia kysymyksiä voidaan haastattelijan harkinnan mukaan jättää kysymättä, kun taas vastaavasti mukaan voidaan sisällyttää haastattelun aikana mieleen tulevia uusia kysymyksiä (Ojasalo ym. 2015, 108).

*Ryhmähaastattelu* (tai fokusryhmämenetelmä) on haastattelumenetelmä, jossa haastatteluun osallistuu useita henkilöitä, tyypillisesti noin 6-12 henkeä (mt., 111). Haastattelutilanne on eräänlainen ryhmäkeskustelu, jossa haastattelijaa puhuu samanaikaisesti useille haastateltaville, voiden välillä suunnata kysymyksiä myös yksittäisille ryhmän jäsenille (Hirsjärvi & Hurme 2014, 61). Yksilöhaastattelusta poiketen ryhmähaastattelussa myös ryhmän dynamiikka voi ohjata keskustelua ja näin viedä käsiteltävää aihetta uusille tasoille. Myös haastattelijoina voi olla yksi tai useampi, jolloin toinen haastattelijaa voi esimerkiksi keskittyä muistiinpanojen tekemiseen, samalla kun toinen ohjaa käytävää keskustelua. (Ojasalo ym. 2015, 111–112.)

Ryhmähaastattelua käytetään joskus laajemman tutkimuksen alkuvaiheessa, jolloin ryhmästä voidaan pyrkiä kokoamaan laajasti erilaisia vastauksia ja mielipiteitä. Näiden vastausten pohjalta laaditaan aiheet tutkimuksen varsinaista tiedonkeruumenetelmää (esimerkiksi kyselylomaketta) varten. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 61.) Opinnäytetyössäni hyödynsin tätä tapaa siten, että alussa järjestetystä ryhmähaastattelusta saatu aineisto auttoi minua jäsentämään sopivia teemoja yksilöteemahaastatteluja varten. Toisinaan taas ryhmähaastattelua hyödynnetään, kun ei olla kiinnostuneita yksittäisten ihmisten ajatuksista, vaan tutkittavana aiheena on kollektiivinen näkemys jostakin asiasta. Myös markkinatutkimuksissa ryhmähaastattelu on paljon käytetty tiedonhankintamenetelmä. (mt., 61.)

*Havainnointi* on laadullisen tutkimuksen piirissä kyselyn ja haastattelun ohella yleinen tiedonkeruumenetelmä. Sen erilaisia muotoja ovat mm. piilohavainnointi, havainnointi ilman osallistumista, osallistuva havainnointi ja osallistava havainnointi. Havainnointi on perusteltu tiedonhankintamenetelmä esimerkiksi, kun tutkittavasta kohteesta tiedetään vain vähän tai ei lainkaan tai jos tiedon kerääminen siitä muilla tavoin on haasteellista. Havainnointi voi myös täydentää muiden menetelmien kautta saatua tietoa ja sen avulla tutkittavasta kohteesta haluttua tietoa voidaan monipuolistaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 93–94.) Havainnointia voidaankin pitää hyvin suositeltavana menetelmänä kaikenlaiseen kehittämistyöhön (Ojasalo ym. 2015, 42).

Havainnointitekniikka voidaan jaotella strukturoituun (jäsenneiltyä) tai strukturoimattomaan (joustavaa ja väljää) havainnointiin. Strukturoidussa havainnoinnissa ongelma jäsenneillä perusteellisesti jo ennen varsinaista havainnointitilannetta ja laaditaan erilaisia tilanteeseen sopivia luokitteluja. Strukturoimaton havainnointi sen sijaan sopii, kun tutkittavasta ilmiöstä halutaan saada mahdollisimman paljon ja monipuolista tietoa. Tällöin ei etukäteen luokitella mahdollisesti saatavia havaintoja, vaan havainnointi on huomattavasti joustavampaa. Kuitenkin myös tällöin hyödynnetään ilmiöön liittyvää teoriaa, jonka pohjalta voidaan tehdä oletuksia siitä, mitä ilmiössä voi tapahtua. (mt., 116.)

Havainnointia on kritisoitu mm. siitä syystä, että havainnoitsija saattaa häiritä tai jopa kokonaan muuttaa tutkittavaa tilannetta. Tällöin puhutaan ns. kontrolliefektistä. Ongelmia voi tuottaa myös se, jos havainnoitsija sitoutuu emotionaalisesti tutkittavaan ryhmään tai tilanteeseen. Tällöin havainnoinnin objektiivisuus voi heikentyä. Eteen voi myös tulla tilanteita, joissa havainnoitsija ei voikaan tallentaa havaintojaan välittömästi, vaan hänen on luotettava muistiinsa ja kirjattava havainnot ylös vasta havainnointitilanteen päätyttyä. (mt., 116–117.)

#### 4.2 Aineiston hankinta

Aineistolähtöisessä tutkimuksessa henkilöitä, joilta aineistoa kerätään, nimitetään yleensä tiedonantajiksi tai informanteiksi (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2018). Tässä opinnäytetyössäni olen valinnut käyttäväni näistä henkilöistä sanaa informantti. In-

formantteja olivat siis kaikki yksilöhaastatteluihin osallistuneet henkilöt (13 kpl) sekä ryhmähaastattelutilaisuuksiin (nk. ”kehittämispaneelisiin”) osallistuneet asunnottomuutta kokeneet henkilöt (ensimmäisessä paneelissa 6 henkilöä, toisessa 4 henkilöä, osa näistä samoja). Keräämäni aineisto oli siis näistä informanteista ja heidän haastatteluistaan muodostuva näyte. Näytteessä havaintoyksikköjen todennäköisyyttä tulla valituksi mukaan tutkimukseen ei tiedetä ja niiden valinta onkin usein harkinnanvaraista. Tällöin puhutaankin usein harkinnanvaraisesta näytteestä. (Mattila 2003.) Näytteestä ei voi vetää koko perusjoukkoon yleistettävissä olevia johtopäätöksiä (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2018). Näyte on yleinen, ja joskus ainoa, tiedon keruun tapa, kun tutkitaan esimerkiksi erilaisia alakulttuurin jäseniä, kuten vaikkapa huumeiden käyttäjiä. Tällaisista henkilöistä ei useinkaan ole olemassa kattavaa listaa ja edes perusjoukon koosta ei ole olemassa täysin varmaa tietoa. Tällöin koko perusjoukkoa kuvastavan edustavan otoksen kerääminen on mahdotonta. (Mattila 2003.) Laadullisen tutkimuksen piirissä ei ylipäätään edes puhuta otoksista, vaan ainoastaan näytteistä (Vilka 2015, 150–151).

### **Yksilöhaastattelut:**

Haastattelin asunnottomia ja asunnottomuutta kokeneita henkilöitä kesä- ja heinäkuussa 2018. Näiden kahden kuukauden aikana tavoitin yhteensä 13 henkilöä, jotka suostuivat haastateltavaksi. Haastattelut olivat luonteeltaan teemahaastatteluja ja ne toteutettiin yksilöhaastatteluina. Koska asunnottomuuden tarkat määritelmät hieman vaihtelevat, en lähtenyt aineistoa kerätessäni määrittelemään asunnottomuutta minikään tietyn yksittäisen määritelmän perusteella, vaan annoin osallistujien itse määrittellä, kuuluvatko he kohderyhmään vaiko eivät. Haastateltavien henkilöiden ei myöskään tarvinnut välttämättä olla Sirkkulanpuiston toimintayhdistyksen asiakkaita.

Haastattelujen kestot vaihtelivat hieman yli puolesta tunnista puoleentoista tuntiin. Yksilöhaastattelut nauhoitettiin kahta poikkeusta lukuun ottamatta digitaalisella äänitallentimella. Näin kykenin jälkikäteen kuuntelemaan haastatteluja uudestaan. Ennen haastattelujen alkua kysyin aina haastateltavilta, saiko haastatteluja nauhoittaa. Ainoastaan kaksi haastateltavista ei halunnut, että haastatteluja äänitettäisiin. Äänitallentimen käytön lisäksi kirjoitin jokaisessa haastattelutilanteessa myös muistiinpanoja erilliseen vihkoon.

Yksilöhaastatteluita varten olin rakentanut itselleni haastattelurungon, jota käytin jokaisessa haastattelussa. Haastattelurunkoon olin kirjannut erilaisia teemoja, joista pyrin keskustelemaan haastateltavien kanssa. Tällaisia teemoja olivat mm. ”asunnon saaminen Kuopiosta”, ”virastoissa asioiminen”, ”suurimmat ongelmat asunnottomille tarkoitetuissa palveluissa” sekä ”Miten asunnottomia voisi mielestäsi parhaiten tukea asunnottomuusaikana tai sitä ennen / sen jälkeen?”. Teemoina olivat myös erilaiset alueella palveluja ja tukitoimintoja tarjoavat toimijat, joita olin listannut itselleni haastattelurunkoon. Osa haastattelurungon teemoista oli suunnattu lähinnä antamaan itselleni parempaa ymmärrystä haastateltavien tilanteista ja kokemuksista, eivätkä ne siten suoraan tarjonneet vastauksia tutkimusongelmaan. Tällaisia olivat esimerkiksi teemat ”Miten jouduit asunnottomaksi?” ja ”asunnottomien arki”. Nämä taustatietoja tarjoavat kysymykset kuitenkin auttoivat itseäni paremmin hahmottamaan asunnottomien erilaisia elämäntilanteita sekä mahdollisia tuen tarpeita. Haastattelujen loppupuolella pyrin esittämään kysymyksen: ”Jos tapahtuisi ihme ja saisit muuttaa minkä tahansa asian asunnottomille tarkoitetuissa palveluissa ja tukitoiminnoissa Kuopion alueella, mitä tapahtuisi?”. Tällä halusin antaa haastateltaville mahdollisuuden ilmaista omia toiveitaan ja kehittämisajatuksiaan mahdollisimman vapaasti.

Haastattelin kohderyhmään kuuluvia henkilöitä kolmessa eri Sirkkulanpuiston toimintayhdistyksen toimintayksikössä, Keltsussa, Sateenkaaritalolla sekä Likolahden asuinyhteisössä. Nämä haastattelupaikat valikoituivat siksi, että tiesin jo entuudestaan niissä oleskelevan kohderyhmään kuuluvia henkilöitä ja lisäksi tilaajan toimipisteinä ne olivat luonnollisia paikkoja haastattelujen toteutukselle. Paikat, joissa huonot osaiset (esim. asunnottomat) ja heille suunnatut palvelut kohtaavat, ovatkin perinteisesti olleet toimivia ympäristöjä tutkimushaastatteluille (Saari 2015, 24). Markkinoin haastattelutilaisuuksia Keltsussa, Keltsun Facebook-sivuilla sekä Sateenkaaritalolla esille asetetuilla tiedotteilla. Lisäksi motivoitakseni potentiaalisia haastateltavia suostumaan haastatteluun, oli jokaiselle haastateltavalle varattu pieni palkkio kiitokseksi haastatteluun osallistumisesta. Paikalla ollessani myös toimintayksikköjen henkilökunta auttoi minua löytämään haastatteluihin soveltuvia kohderyhmään kuuluvia henkilöitä.

Alun perin tarkoitukseni oli lisäksi mennä haastattelemaan Patakukkulan palvelukeskuksen asumispäivystykseen, jossa yöpyvät henkilöt olisivat olleet asunnottomia.

Tämä olisi kuitenkin vaatinut tutkimusluvan saamista Työterapisen yhdistyksen hallitukselta, pelkkä yhdistyksen toiminnanjohtajan lupa ei olisi riittänyt. Virallisen luvan myöntäminen tätä kautta olisi kuitenkin tuottanut ylimääräistä työtä myös Työterapiseille yhdistykselle. Kun lisäksi olin tähän mennessä ehtinyt tavoittaa jo 13 haastateltavaa, tulimme yhdessä työelämäohjaajani Laura Meriluodon kanssa siihen tulokseen, ettei liene vaivan arvoista ryhtyä viemään lupaprosessia läpi tällä tavoin. Päädyinkin siksi luopumaan alkuperäisestä suunnitelmastani ja jättämään Patakukkulan palvelukeskuksen asumispäivystyksessä yöpyvien henkilöiden haastattelut kokonaan pois. Tämän lisäksi oli yhteydessä Kuopion seudun Nuorisoasunnot ry:een, jonka kautta tavoitteenani oli tavoittaa nimenomaan nuoria asunnottomuutta kokeneita henkilöitä. Yhdistys ei kuitenkaan säilytä kontaktoimiensa nuorten yhteystietoja. Täten asunnottomuutta kokeneiden nuorten tavoittaminen yhdistyksen kautta ei onnistunut. Yhdistyksen työntekijän ehdotuksesta tein kuitenkin tiedotteen, joka julkaistiin mm. yhdistyksen Twitter-tilillä. Tämä tiedote oli suunnattu nimenomaan asunnottomia ja asunnottomuutta kokeneita henkilöitä työssään kohtaaville eri alojen ammattilaisille. Tämä haastattelujen markkinointiyritys ei kuitenkaan tuottanut yhteydenottoja.

Alkuperäisenä tarkoituksenani oli siis haastatella muitakin kuin Sirkkulanpuiston toimintayhdistyksen toimipisteissä asioivia henkilöitä. Molemmat yritykset eivät kuitenkaan lopulta johtaneet haastatteluihin. Tästä syystä kaikki yksilöhaastatteluihin osallistuneet henkilöt olivat siis jollakin tapaa yhteyksissä Sirkkulanpuiston toimintayhdistyksen kanssa.

### **Ryhmähaastattelut (kehittämispaneelit):**

Yksilöhaastattelujen lisäksi oleellisena aineistonhankintamenetelmänä käytin kahta ryhmähaastattelutilaisuutta, joista käytettiin nimitystä ”kehittämispaneelit”. Näihin kehittämispaneeleihin kutsuttiin mukaan asunnottomia ja asunnottomuutta kokeneita henkilöitä. Kehittämispaneeleissa keskusteltiin osallistujien kokemuksista asunnottomille tarkoitettujen palveluiden toimivuudesta sekä siitä, kuinka asunnottomana olevia henkilöitä voitaisiin parhaiten tukea asunnottomuusaikana. Nämä kehittämispaneelit eivät kuuluneet alkuperäiseen suunnitelmaani aineiston hankkimiseksi. Työelämäohjaajani Laura Meriluoto kuitenkin kertoi yhdistyksen järjestäneen vastaavia tilaisuuksia aiemmin ja ehdotti minulle, että voisin hyödyntää järjestämiemme tilaisuuksien aineistoa myös opinnäytetyössäni.



Kehittämispaneelleja markkinoitiin mm. tiedotteilla. Kehittämispaneelisiin motivoitiin osallistumaan tarjoamalla tilaisuuksissa kahvit ja naposteltavaa sekä tarjoamalla viidelletoista ensimmäisenä ilmoittautuneelle 20 euron arvoinen elintarvikelahjakortti S-kauppaan.

Ensimmäinen kehittämispaneeli järjestettiin 7.6.2018. Tuolloin mukana oli minun ja Laura Meriluodon lisäksi yhteensä 6 asunnottomuutta kokenutta henkilöä sekä yksi vapaaehtoistyöntekijä. Meriluoto ohjasi keskustelua ja minä äänitin tilaisuuden digitaalisella äänitallentimella sekä tein tilaisuudesta muistiinpanoja. Osallistujilta oli pyydetty etukäteen lupa tilaisuuden nauhoittamiseen.

Ensimmäisen kehittämispaneeli järjestettiin ennen yksilöhaastattelujen toteuttamista ja sen yhtenä tarkoituksena olikin auttaa itseäni ideoimaan haastattelurunkoa tulevia yksilöhaastatteluja varten. Kokosinkin yksilöhaastatteluissa käyttämäni haastattelurungon ensimmäisen kehittämispaneelin aineistojen pohjalta.

Toinen kehittämispaneeli järjestettiin 4.9.2018. Tässä vaiheessa olin saanut kaikki yksilöhaastattelut toteutettua ja alustavasti analysoitua. Tähän kehittämispaneeliin osallistui minun ja Laura Meriluodon lisäksi yhteensä 4 asunnottomuutta kokenutta henkilöä. Kuten ensimmäisessäkin paneelissa, Meriluoto ohjasi keskustelua ja minä äänitin tilaisuuden digitaalisella äänitallentimella tehden samalla muistiinpanoja tilaisuudesta. Myös tässä paneelissa osallistujilta oli pyydetty lupa tilaisuuden nauhoittamiseen. Tässä toisessa kehittämispaneelissa hyödynsimme ensimmäisestä kehittämispaneelistä sekä yksilöhaastatteluista saamiamme aineistoja, ja näin pystyimme syventymään tiettyihin teemoihin lisää. Tilaisuudessa varmistettiin lisäksi, että olisi syytä järjestää vielä yhteinen keskustelutilaisuus, johon mukaan kutsuttaisiin asunnottomuutta kokeneiden henkilöiden lisäksi ulkopuolisia tahoja, kuten Kuopion kaupungin sekä Niiralan Kulman edustajia.

### **Havainnointi:**

Yksilö- ja ryhmähaastattelujen lisäksi hyödynsin opinnäytetyössäni myös havainnointia. Haastattelujen yhteydessä minulla oli mahdollisuus samalla seurata toimipisteissä tehtävää työtä ja niiden asiakkaita. Mm. seuraamalla asiakkaiden käyttäytymistä

sekä henkilöstön kanssa käymieni keskusteluiden pohjalta sain lisää tietoa toimintaympäristöstä sekä kohderyhmän toiminnasta. Kirjasin haastatteluista sekä muissa kohtaamistilanteissa tekemiäni havaintoja itselleni ylös. Samoin haastatteluja litteroidessani ja analysoidessani kirjasin mahdolliset huomioni ja ideat ylös. Myös nämä ideat ja ajatukset ohjasivat opinnäytetyöni kehitystä. Vaikka havainnointini ei ollutkaan suunnitelmallista, vaan melko satunnaista, niin tekemäni havainnot olivat kuitenkin oleellisessa roolissa opinnäytetyössäni. Havainnointitekniikkani voisikin täten luonnehtia strukturoimattomaksi havainnoinniksi.

#### 4.3 Aineiston analysointi

Yksilöhaastattelut nauhoitettiin kahta poikkeusta lukuun ottamatta digitaalisella äänitallentimella. Näin kykenin jälkikäteen kuuntelemaan haastatteluja uudestaan. Myös kehittämispaneelit äänitettiin samalla tavoin. Jälkikäteen siirsin haastattelujen ja kehittämispaneelien äänitallenteet tietokoneelle. Kuuntelin jokaisen äänitteen uudelleen yksi kerrallaan ja kirjoitin haastattelut auki (eli litteroin) tekstinkäsittelyohjelmalla. Kuunnellessani haastatteluja uudelleen, vertasin niitä haastattelutilanteessa tekemiini muistiinpanoihin. Litteroinnissa käyttämäni tarkkuus oli referoivaa litterointia. Se on litteroinnin tasoista vähiten tarkin, jossa haastatteluäänitteitä ei pureta sanasta saan, vaan keräten sisällöstä vain pääkohdat esimerkiksi ranskalaisia viivoja käyttäen. Tällä tavoin sisältöä tiivistetään ja puheesta kirjataan ylös esimerkiksi vain satunnaisia suoria lainauksia tai puheen osia. Tällöin litteroijan tulokinnalla on merkittävä rooli, sillä litteroija päättää, mitkä asiat haastattelusta kirjataan ylös ja millä sanoin. Tämä litteroinnin taso ei kuitenkaan mahdollista haastattelun syvällistä analyysiä, eikä sitä suositella, jos aineistoa on tarkoitus jatkokäyttää esimerkiksi toisissa tutkimuksissa. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2017.) Päädyin kuitenkin valitsemaan tämän litterointitarkkuuden, sillä se nopeutti litterointiin tarvittavaa aikaa, ja se oli sekä ohjaavan lehtorini että työelämäohjaani mielestä työhön sopiva. Litterointitarkkuus oli mielestäni riittävä myös siksi, että tarkoituksenani oli tehdä nimenomaan tutkimuksellista kehittämistyötä, ei tieteellistä tutkimusta. Keräämääni aineistoa ei myöskään ollut tarkoitettu muiden tutkijoiden jatkokäyttöön.

Kaksi yksilöhaastatteluihin osallistuneista ei halunnut, että heidän haastattelujaan äänitettäisiin, joten heidän kohdalla tyydyin pitäytymään pelkissä haastattelutilanteessa tehdyissä muistiinpanoissa. Nämä kaksi yksilöhaastattelua, joista minulla ei siis ollut minkäänlaista äänitallennetta, purin tekstimuotoon haastattelutilanteessa tekemiäni muistiinpanojen pohjalta vielä saman päivän aikana, jotta haastatteluissa läpikäytyt asiat pysyisivät paremmin muistissani.

Analysoin litteroitua aineistoa hyödyntäen teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on erityisesti laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetty perusanalyysimenetelmä. Se voidaan nähdä joko yksittäisenä metodina tai väljemmin ymmärrettävänä erilaisten analyysikokonaisuuksien muodostamana teoreettisena kehyksenä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103; Liikenteen tutkimuskeskus Verne 2018.) Sisällönanalyysissä tekstiksi muutettua aineistoa tutkitaan mm. eritellen sekä yhtäläisyyksiä ja eroja etsien siten, että tutkittavasta ilmiöstä pyritään muodostamaan tiivistetty kuvaus (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a). Tyypillisiä menetelmiä ovat mm. aineiston kuvailu, luokittelu, teemoittelu, tyypittely sekä luokkien yhdistely (Hirsjärvi & Hurme 2014, 145–150; Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–107). Sisällönanalyysistä voidaan puhua aineistolähtöisestä, teoriaohjaavasta tai teorialähtöisestä sisällönanalyysistä, riippuen siitä, miten tutkittavan ilmiöön kytkeytyvä teoria ohjaa aineiston keräämistä, analysoimista ja raportointia. Teoriaohjaavassa (tai ns. abduktiivisessa) sisällönanalyysissä kytkökset teoriaan voivat toimia analyysin apuna, mutta analyysi ei kuitenkaan suoraan pohjautu teoriaan. Sanalla teoria tarkoitetaan tässä aikaisempia havaintoja tai tietoja tutkittavasta ilmiöstä. Teoriaohjaavasta sisällönanalyysistä käytetään myös nimitystä teoriasidonnainen sisällönanalyysi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107–111.)

Keräämäni aineiston analysoinnin taustalla vaikuttavana teoreettisena kehyksenä käytin tietoa alueella toimivista palveluista ja tukitoiminnoista, joiden piirissä kohdeyhmään kuuluvat henkilöt saattoivat asioida. Näiden toimijoiden mukaan luokittelin aineistoa. Lisäksi hyödynsin analyysissä mm. teemoittelua ja luokkien yhdistelyä. Keräsin litteroidusta aineistosta erilleen kokemukset eri toimijoiden palveluista sekä toiveet palvelujen kehittämiseksi. Tarkastelin aineistoa mm. etsien sieltä useissa yhteyksissä esiintyviä teemoja ja ilmiöitä. Samoin kiinnitin erityistä huomiota mahdollisiin säännönmukaisuuksien poikkeamiin ja erikoistapauksiin.

## 5 TULOKSET

Tässä luvussa esittelen yksilöhaastatteluista ja kehittämispaneeleista saadun aineiston pääkohdat. Opinnäytetyössäni oli alun perin tarkoitus hankkia vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Miten asunnottomille tarkoitetut palvelut ja tukitoiminnot ovat toteutuneet asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden omasta näkökulmasta?
- 2) Miten asunnottomat ja asunnottomuutta kokeneet henkilöt toivoisivat näitä palveluja ja tukitoimintoja kehitettävän?
- 3) Millaisia kolmannen sektorin palveluja asunnottomat ja asunnottomuutta kokeneet henkilöt kaipaaisivat Kuopion alueelle?

Pääkohdat jokaiseen kysymykseen käsittelen seuraavissa alaluvuissa, kukin kysymys omassa alaluvussaan. Tuloksissa on käsitelty ainoastaan niitä alueen toimijoita, palveluita ja tukitoimintamuotoja, jotka aineistoa kerätessä erityisesti nousivat esiin. Näiden lisäksi Kuopion alueella on paljon muitakin asunnottomille suunnattuja palveluja ja tukitoimintamuotoja, mutta informanteilla ei ollut niistä joko kokemusta tai ne eivät muista syistä nousseet haastatteluissa merkittävästi esiin.

### 5.1 Kokemuksia palveluista ja tukitoiminnoista

Tähän alalukuun olen tiivistetysti koonnut informanttien kokemuksia asunnottomille tarkoitettujen palvelujen ja tukitoimintojen toteutumisesta. Tämä alaluku pyrkii siis vastamaan tutkimuskysymykseen 1) ”Miten asunnottomille tarkoitetut palvelut ja tukitoiminnot ovat toteutuneet asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden omasta näkökulmasta?”.

#### **Sateenkaaritalo, Keltsu ja Likolahti:**

Sirkkulanpuiston omat toimipisteet Sateenkaaritalo, Keltsu sekä Likolahden asuinyhteisö keräsivät toiminnallaan kiitosta usealta haastateltavalta sekä kehittämispaneelisiin osallistuneelta henkilöltä. Ne koettiin paitsi tarpeellisiksi, myös yhteisöllisyyttä lisääviksi ja tasa-arvoisiksi paikoiksi. Keltsua kehuttiin mm. paikan lämminhenkisyydestä sekä siksi, että sieltä sai mielekästä tekemistä arkeen ja se mahdollisti kanssakäymisen toisten ihmisten kanssa. Myös henkilökuntaa kiiteltiin mm. ystävällisyydestä sekä siitä, että he auttoivat esimerkiksi virastoissa asioinnissa. Samoin Sateenkaaritalon henkilökunta keräsi toiminnallaan ja avuliaalla käytöksellään kehuja. Erityisesti se, että Sirkkulanpuiston toimipisteissä ei edellytetty täydellistä päihteettömyyttä, oli usein kiitoksen aiheena. Yksi haastatelluista jopa totesi voivansa kiittää Sirkkulanpuistoa hengestään. Eräs haastateltava mainitsi, että vaikka Kuopiosta löytyykin työttömien tupia ja vastaavia, eivät ne kuitenkaan ole samalla tavoin esimerkiksi Keltseen verrattavissa. Ainoastaan yksi tilaajan toimipisteisiin liittyvä lievästi negatiivisyvytteinen kommentti nousi esiin: yksi haastatelluista kertoi, että Keltsulle ja Sateenkaaritalolle oli muodostunut omat ”porukkansa” ja ettei näihin paikkoihin täten oikein hyväksytä ulkopuolisia. Tästä syystä hän ei ollut juuri käynyt Sateenkaaritalolla, vaan pääasiassa Keltsulla.

#### **Patakukkulan palvelukeskus:**

Patakukkulan palvelukeskusta sekä voimakkaasti kritisoitiin, että myös kehuttiin. Käsitellen tässä Patakukkulan palvelukeskuksen päihteettömän asumisen (eli niin sanotun ”kuivan puolen”) ja palvelukeskuksen yhteydessä toimivan, hätmajoitusta tarjoavan asumispäivystyksen (eli niin sanotun ”märän puolen”) erillisinä.

Patakukkulan palvelukeskuksen yhteydessä toimivan asumispäivystyksen (ns. ”märän puolen”) positiivisiksi puoliksi mainittiin mm. se, että siellä voi pestä pyykit ja yöpyessä saa lisäksi lämpimän aterian ja aamiaisen. Myös henkilökuntaa kehuttiin, sillä henkilökunnan koettiin pitävän hyvin järjestystä yllä. Joskus oli kuitenkin myös sattunut tilanteita, jolloin kaikki asumispäivystykseen yöpymään pyrkineet eivät olleet sinne mahtuneet. Tulijoita olisi siis ollut enemmän kuin paikkoja. Erityisen ikävää tällainen tilanne on talvella, sillä Patakukkulan palvelukeskuksen asumispäivystyksen lisäksi Kuopiossa ei ilmeisesti tällä hetkellä ole muuta vastaavanlaista hätmajoitusta. Myös se, että asumispäivystyksestä joutui aamulla poistumaan hyvin aikaisin, koettiin pidemmän päälle raskaaksi.

Osa haastateltavista kertoi, etteivät he halunneet mennä Patakukkulan palvelukeskuksen yhteydessä toimivaan asumispäivystykseen yöpymään lainkaan. Tähän vaikutti mm. se, että siellä joutuu olemaan päihtyneiden ihmisten ympäröimänä sekä se, ettei siellä ole mahdollisuutta omaan rauhaan. Osa haastateltavista kertoi, etteivät he joko luottaneet muihin siellä yöpyviin tai siellä oli välillä rauhatonta. Osalla taas syy oli myös se, että pelättiin oman, jo hallinnassa olevan päihteidenkäytön alkavan lipsua päihdemyönteisten ihmisten ympäröimänä. Mm. sellaiset henkilöt, jotka eivät olleet asumispäivystyksessä koskaan yöpyneet, vaikuttivat olevan hyvin varautuneita paikan suhteen.

Patakukkulan palvelukeskuksen tuetun asumisen asumisyksikkö (eli ns. ”kuiva puoli”) keräsi myös sekä kehuja että kritiikkiä. Muutama haastateltava kertoi, että heille oli kyllä tarjottu mahdollisuutta päästä asumaan palvelukeskuksen asumisyksikköön, mutta he olivat kieltäytyneet, koska asumisyksikössä edellytetään täydellistä päiheteettömyyttä. Osa ei vielä kyennyt päiheteettömään elämään, kun taas osa koki tämän omaa vapautta ja itsemääräämisoikeutta rajoittavana ja siten alentavana tekijänä. Yksi haastateltava jopa totesi olevansa mieluummin asunnottomana, kuin hakeutuvansa asumaan liian tiukasti säännösteltyihin ja päiheteettömyyttä vaativiin asumisyksiköihin. Myös muita kritiikin aiheita löytyi. Eräs haastateltava kertoi kokeneensa asumisyksikön kartoitusjakson ”hivittäväksi paikaksi”. Hän ei ollut siellä viihtynyt, koska koki, ettei siellä voi elää ”omaa elämää” (mm. huone on pieni ja sen joutuu jakamaan toisen kanssa). Lisäksi muutamat informantit kritisoivat Patakukkulan asumisyksikköä liian kalliiksi.

Patakukkulan palvelukeskuksen päiheteetön asuminen keräsi kuitenkin myös kehuja. Mm. asumisyksikön verastiloja keuhuttiin. Toiset kokivat myös yksikön alkoholittoman ympäristön hyvänä, sillä se tuki omaa raittiina pysymistä.

### **Niiralan Kulma**

Niiralan Kulmalla asumisesta oli sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia. Jotkut kertoivat ”saaneensa tarpeekseen” Niiralan Kulmasta, eivätkä enää halunneet asumaan yhtiön vuokra-asuntoihin. Yksi haastatelluista kertoi saaneensa Niiralan Kulman taholta todella tylyä kohtelua sekä suorastaan ”päin naamaa pilkkaamista”. Osa

koki myös vuokran korkeana ja osalla oli jopa tunne siitä, että Niiralan Kulma ja muut vuokra-asuntoyhtiöt valikoivat paremmin toimeentulevia asukkaiksi hinnoittelullaan.

Kuitenkin myös päinvastaisia kommentteja kuului. Osa kertoi kokeneensa Niiralan Kulman toimineen oikein hyvin, tai ettei mitään moitittavaa ollut. Niiralan Kulman todettiin myös kehittäneen toimintaansa. Esimerkiksi Niiralan Kulman valitusprosessin tiukentuminen keräsi kehuja. Ilmeisesti Niiralan Kulma oli muuttanut käytäntöjään siten, että nykyisin valituksen tekemiseen tarvitaan kirjallisena tarkka kuvaus aiheutuneesta häiriöstä, häiriön aiheuttajan nimi sekä kahden naapurin allekirjoitukset. Lisäksi allekirjoittaneiden on oltava valmiit todistamaan tarvittaessa oikeudessa. Aiemmin ilmeisesti pelkkä soitto Niiralan Kulman toimistoon riitti valituksen tekemiseen. Tätä muutosta pidettiin todella hyvänä, sillä sen koettiin vähentävän turhia valituksia.

”Minusta Niku [Niiralan Kulma] on hirmu ihanasti kehittänyt noita systeemejä kyllä, että... [tauko] ...on tosi hyvä juttu” (Kehittämispaneeliin osallistunut henkilö).

Asunnon saaminen Kuopiosta vaikutti olevan äärimmäisen hankalaa niille, joille oli kertynyt maksamattomia rästejä Niiralan Kulmalle. Jos henkilöllä oli rästejä Niiralan Kulmalle, ei hän voinut saada Niiralan Kulmalta uutta vuokra-asuntoa, ei myöskään muilta Niiralan Kulman kanssa yhteistyötä tekevilta vuokra-asuntoyhtiöiltä. Tällöin vuokra-asunnon saaminen nähtiin onnistuvan ainoastaan yksityisten vuokranantajien kautta. Lisäksi erään haastateltavan mukaan tilannetta vaikeuttaa se, että koska Niiralan Kulma on monelle se ensisijainen vuokranantaja, osalla ei välttämättä edes riitä mielenkiinto ryhtyä selvittämään muita olemassa olevia vuokra-asuntoyhtiöitä.

### **Kela ja muut virastot**

Toimeentulotuen siirtyminen sosiaalitoimesta Kelalle oli yleinen kritiikin aihe. Monella informantilla oli kokemuksia, että siirtymän jälkeen tuet eivät olleet tulleet ajoissa tai olivat esimerkiksi tulleet omalle tilille, vaikka tuen olisi pitänyt mennä suoraan laskuttajalle. Joitakin hakemuksia oli jopa kokonaan ”hävinnyt”. Tällaiset tilanteet aiheuttivatkin yleistä epäluottamusta Kelan järjestelmän toimivuutta kohtaan. Muutama informantti oli kuitenkin kokenut, ettei Kelan kanssa asioimisessa ollut ollut mitään on-

gelmia. Yksi haastateltava jopa koki perustoimeentulotuen siirron Kelaan olleen loppujen lopuksi hyvä ratkaisu, vaikka se väliaikaisesti hidastikin Kelan toimintaa.

Osa koki, ettei Kela tarjoa riittävästi tietoa tuista ja etuuksista, joihin asiakas olisi oikeutettu. Tällaisina mainittiin esimerkiksi työttömien tuetut lomamatkat sekä toimeentulotukseen liittyvät asiat. Samoin jonotusaikoja Kelan konttorissa kritisoitiin. Myöskään Kelan palautelomakkeiden täyttämisen ei juurikaan uskottu olevan todellisuudessa vaikutusta mihinkään.

Osalle informanteista virastoissa asioiminen saattoi tuottaa toisinaan haasteita. Eräs haastateltava totesi, että aiemmin virastoissa asiointi oli hänen lyhyen kärsivällisyytensä vuoksi ollut hänelle ”yhtä painajasta”. Sittemmin hän oli kuitenkin saanut Kelasta tukea virastoissa asioimiseen. Muutama informantti kertoi lisäksi kokevansa kasvokkain asioimisen itselleen huomattavasti toimivammaksi kuin kirjallisen tai puhelimen tai internetin kautta asiointin.

Useat informantit olivat sitä mieltä, että palvelu virastoissa vaihtelee paljonkin. Hyvin paljon riippui siitä, millainen virkailija ”sattui kohdalle”. Tästä esimerkkinä seuraava lainaus:

”Osa [virkailijoista] on kyllä palveluaittiita ja näin ja kohteliaita, mutta sitte, sitte se toinen puoli on se, että on sellanen ’hällävälää-assenne’ osalla ja ne oikein mielellään vaan lähettää takasin sinne ulos, että ’mene vaan pois’ (--)” (Haastateltava 1).

Eräs haastateltava totesi, että vaikei hänellä itsellään ole hirveän huonoja kokemuksia Kelan kanssa asioimisesta, niin Kelallakin on vielä kehitettävää asiakaspalvelussa. Hän myös luonnehti virastoissa torjutuksi tulemisen kokemusta yhdeksi suurimmista ongelmista asunnottomille suunnatuissa palveluissa. Hän totesi, että olennaista ei niinkään ollut se mitä sanotaan, vaan miten. Asunnottomia työssään kohtaavien virkailijoiden ja työntekijöiden tulisi siis olla helposti lähestyttäviä ja auttamishaluisia sekä kyetä jättämään välittävä kuva kohdattaessa. Tällöin siis kohtaamislanteessa korostuvat toisen kunnioittava kohtaaminen, empatiakyky sekä positiivinen asenne. Myös sanattomalla vuorovaikutuksella on merkitystä. Lisäksi mainittiin, että virkailijoiden tulisi ”ottaa ihminen ihmisenä”. Hyvänä esimerkkinä tästä oli yhden ke-



hittämispaneeliin osallistujan kokemus, kun Kelan virkailija kohdattaessa kysyi: ”Mitäs sulle kuuluu?”. Hänen mukaansa tällainen yksinkertainen kommentti ”pelasti päivän”.

Useat informantit totesivat, että kynnyks avun hakemiseen virastoista oli korkea. Matalan kynnyksen palvelut koettiin helpommin lähestyttäviksi, ja avun hakemista niistä suosittiin virastojen sijaan.

### **Kaupungin sosiaalitoimi:**

Myös sosiaalitoimen palveluista oli sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia. Sosiaalitoimen toiminnasta löytyi kuitenkin yleisesti ottaen enemmän positiivista palautetta kuin esimerkiksi Kelan toiminnasta. Sosiaalitoimen kerrottiin parhaimmillaan toimineen jopa erinomaisesti. Monet kiittelivät, miten sosiaalitoimi oli järjestänyt asunnon nopeasti, maksanut vuokratästejä tai antanut tukea ja neuvoja.

Kuitenkin myös huonoja kokemuksia sosiaaliviraston toiminnasta nousi esiin. Yksi haastateltava koki, että ”sossusta” sai lähinnä rahallista tukea, sitten kun on onnistunut itse saamaan asunnon jostain. Hän koki, ettei sosiaalitoimi kuitenkaan auttanut asunnon etsinnässä tarpeeksi. Toinen haastateltava kertoi, että asunnottomuusaikanaan hän oli käynyt vain yhden kerran sosiaalitoimistossa. Tuolloin hänelle oli kuitenkin sanottu, että koska hänellä ei ollut asumismenoja, niin Kelan työmarkkinatuen pitää riittää. Minkäänlaisia muita neuvoja hän ei kertomansa mukaan sosiaalitoimistosta tuolloin saanut. Myöskään minkäänlaista talous- tai velkaneuvontaa ei hänelle tarjottu. Hän kertoi kaivanneensa edes jonkinlaisia neuvoja tilanteeseensa, sillä hän ei ollut tietoinen paikoista, joihin asunnottomana hakeutua. Kun hän ei tuolloin kokenut saavansa sosiaalitoimistosta tarvitsemaansa apua, hän ei enää toiste hakeutunut sinne. Vasta vuosia myöhemmin hän sai sosiaalitoimen toiminnasta positiivisia kokemuksia.

Eräs ensimmäiseen kehittämispaneeliin osallistuja koki, että sosiaalihuoltolaki ei käytännössä toteudu ja että virkailijat tekevätkin joskus jopa ”suoranaista vääryyttä”. Jotkut kokivat ongelmalliseksi myös sen, että vaikka päivystävälle virkailijalle saa kyllä varattua ajan, niin tässä ja asioiden selvittelyssä kestää oma aikansa.

Eräs haastateltava koki sosiaalitoimen puolelta avun hakemisen turhaksi, koska hänen mukaansa asunnottomien sosiaalityö ohjaa hänet kerta toisensa jälkeen Niiralan Kulmalle, jonne hänellä on maksamaton velkarästi. Täten hän ei voi saada asuntoa Niiralan Kulmalta. Yksi haastatelluista taasen koki jäätyään Kuopiossa asunnottomaksi, että sosiaalivirastosta hänet ohjattiin Patakukkulalle, josta taas ohjattiin takaisin sosiaalivirastoon. Näin hänelle tuli tunne, että häntä vain pompotellaan kahden tahon välillä. Tästä seurasi tunne, että tätä kautta hän ei tule saamaan tarvitsemaansa apua. Valittamaan hän ei kuitenkaan jaksanut ryhtyä. Hänen onnistui kuitenkin lopulta saada itselleen asunto erään järjestön kautta.

### **Terveydenhuolto:**

Osa koki terveydenhuollon toimineen heidän kohdallaan vähintäänkin kohtalaisesti ("Ei valittamista.") tai hyvin, muutamat jopa erittäin hyvin. Todettiin mm. nykyisin olevan hyvä, että päivystyksessä mielenterveyden puoli on erikseen. Tämän koettiin jouhevoittavan joitakin päivystyksen palveluja. Myös korvaushoidosta annettiin positiivista palautetta. Esiin kuitenkin nousi, että erityisesti huumeriippuvaiset henkilöt olivat kokeneet julkisessa terveydenhuollossa hyvin alentavaa, halveksivaa ja epäasiallista kohtelua. Heidän ongelmiaan ei otettu yhtä vakavasti, kuin muiden potilaiden ja heidän oletettiin usein olevan ainoastaan hakemassa päihdyttäviä lääkkeitä.

"...se on automaattinen oletus, että 'jotain pillereitä oot vailla kuitenkin...' (Kehittämispaneeliin osallistunut henkilö A).

"Se yksikin päihdemerkintä papereissa, niin se aiheuttaa ihan älyttömästi ongelmia terveydenhuollossa. Siinä vaiheessa menettää ihan täyden uskottavuuden lääkärin silmissä. (--) Erittäin moni, niinku, sanotaan neljästäkymmenestä ylöspäin päihdeongelmainen, ei ne enää edes hakeudu lääkäreihin. Ei ne, niinku, ei niillä ole mitään luottamusta terveyden-niinku-huoltoon. Meillä on iso semmonen ryhmä, mikä puuttuu ihan kokonaan tuolta [terveydenhuollosta]." (Kehittämispaneeliin osallistunut henkilö B.)

Kerrottiin myös, että huumeriippuvaisilla esiintyi kokemuksia terveystalvakuista poiskäännyttämisestä. Samoin esimerkiksi mielenterveydellisiä ongelmia ei välttämättä tunnustettu, vaan niiden voitiin olettaa johtuvan päihtymystilasta. Eräs haastateltava kertoi myös saaneensa erityisen huonoa kohtelua terveydenhuollossa hepattiin vuoksi. Hänellä oli aikaisemmin todettu hepattiin tartunta, ja tuolloin kohtelu tervey-

denhuollossa oli hänen omien sanojensa mukaan ”aivan karseeta”. Tuolloin hänen ei tehnyt mieli mennä lääkäriin kuin vasta äärimmäisessä hädässä. Kun hepitiitti spontaanisti parantui, myös kohtelu terveydenhuollossa muuttui ratkaisevasti paremmaksi (”kohdeltiin taas kuin ihmistä”).

Eräs korvaushoidossa oleva haastateltava kertoi, ettei häntä hyväksytä ADHD-diagnosointitesteihin hänen päihteidenkäyttönsä takia. Tämän vuoksi hän kertoi kokevansa syvää katkeruutta, sillä hän koki ongelmiensa pohjimmiltaan johtuvan nimenomaan hoitamattomasta ADHD:sta. Tunnistamaton ja hoitamaton ADHD onkin riskitekijä päihdehäiriön sekä muiden toiminnallisten riippuvuuksien kehittymiselle (Leppämäki 2016). Haastateltava kuvaili joutuvansa käymään läpi mahdottomalta tuntuvaa prosessia, joka kestää ties kuinka kauan. Päihdeongelmaisena henkilönä hänen on ilmeisesti todella vaikea saada ADHD-diagnoosia. Tämä johtunee siitä, että päihdeongelman hoito on aloitettava ennen kuin voidaan luotettavasti tutkia ja arvioida ADHD:n oireita. ADHD:n tunnistaminen olisi kuitenkin tärkeää, sillä sen hoito saattaa helpottaa myös potilaan kykyä hallita päihdeongelmaansa. (mt..)

Näiden lisäksi muutamat informantit kokivat ongelmalliseksi sen, että terveydenhuollossa hoitopaikka määräytyy viimeksi voimassa olleen osoitteen mukaan. Tämä voi kuitenkin sijaita aivan eri paikassa, kuin missä henkilö nykyisin majoittuu. Tämä taas tuottaa vaikeuksia hoitopaikkaan matkustamisessa.

### **Poliisi ja vartijat:**

Toisessa kehittämissaneelissa keskusteltiin myös osallistujien kokemuksista poliisin ja vartijoiden kanssa. Osa kertoi, ettei minkäänlaisia ongelmia ollut ollut. Osa kuitenkin kertoi kokeneensa uhkauksia, epäilyä ja jopa väkivaltaa poliisien ja vartijoiden taholta. Tällaisten ylilyöntien ajateltiin johtuvan päihdeongelmaisen ja epäilyttävän kansalaisen ”leimasta”. Myös vähättelyä ja pienten perusoikeuksien polkemista esiintyi. Eräs paneeliin osallistuja totesi tällaisten pientenkin epäoikeudenmukaisiksi koettujen asioiden satuttavat ja voivat tuntua todella ilkeiltä, erityisesti jos henkilö kokee jo entuudestaan alemmuuden tunnetta. Viranomaisten ylimääräinen auktoriteettiaseman pönkytys kohdattaessa koettiin aiheuttavan vain turhia jännitteitä.

### **Muita kokemuksia:**

Useassa yksilöhaastattelussa tuli esiin, että vaikka Kuopiossa onkin tarjolla erilaisia tukitoimija varsin laajasti, tietoa niistä ei useinkaan ollut riittävästi. Moni toi esille, etteivät he olleet tietoisia kaikista alueella tarjolla olevista palveluista ja tukitoiminnoista. Eri toimijoilla on usein kyllä olemassa verkkosivut, joista tietoa saattoi etsiä, mutta tästä huolimatta tieto ja tiedon tarvitsija eivät aina kohdanneet. Yksi haastateltava kritisoikin voimakkaasti tällaista tietojen siirtymistä verkkoon. Hän koki, etteivät palvelut olleet lähellä ja helposti saavutettavissa, ”täällä ihmisten tasossa”, vaan useimmiten internetissä. Hän kertoikin kokevansa tiedon etsimisen internetistä ”kylmempänä” ja ”merkityksettömämpänä” kuin esimerkiksi kasvokkain asioinnin (”välittääkö kukaan?”). Osa myös koki, ettei kaikista vuokra-asuntoja tarjoavista tahoista ollut riittävästi tietoa saatavilla. Eräs haastateltava esimerkiksi kertoi kuulleensa vasta vähän aikaa sitten M2-Kodit -asuntoyhtiöstä ystävältään. Aiemmin Kuopiossakin ilmeisesti oli ollut yksi ”asuntotoimisto”, johon kun täytti hakemuksen, niin se välitettiin kaikille vuokra-asuntoa tarjoaville tahoille. Nykyisin Kuopion kaupungin asuntotoimi ei kuitenkaan enää välitä vuokra-asuntoja, vaan hakemukset on jätettävä kirjallisesti suoraan asuntojen tarjoajille (Kuopion kaupunki 2018c). Esimerkiksi kaupungin nettisivuilla erilaisia Kuopiossa vuokra-asuntoja tarjoavia yrityksiä on listattu 11 kappaletta (mt.). Yksi haastateltava totesikin, ettei hän tiedä, mitä kaikkia vuokra-asuntoa tarjoavia tahoja Kuopiossa on ja millaisia vaatimuksia näillä on hakijan ja hakemuksen suhteen. Hän kuvailikin asunnon löytämistä ”arpapeliksi”.

Erilaiset palvelut ja tukitoiminnot koettiin olevan kovin hajallaan ja usein tämä johti ns. luukulta luukulle juoksuttamiseen. Ei riittänyt, että asioi yhdessä virastossa tai toimipisteessä, vaan saadakseen tarvitsemaansa apua, täytyi sitä etsiä useasta eri paikasta. Osalle tämä taas johti siihen, ettei apua tällöin jaksettu lähteä hakemaan. Sopivan avun tai asunnon löytäminen oli toisinaan pitkä prosessi, ja osa asunnottomista oli sellaisessa kunnossa, etteivät he välttämättä jaksaneet kulkea tätä prosessia loppuun saakka. Jos avun saaminen vaati useassa virastossa tai toimipisteessä asioimista, saatettiin tämä kokea ”pompottamisena” ja ”juoksuttamisena” ja oma motivaatio avun hakemiseen saattoi loppua kesken.

Sekä yksilöhaastatteluissa että kehittämispaneeleissa nousi esiin, että usealla henkilöllä oli kokemuksia myös aiheettomista varoituksista ja häädöistä. Tämän lisäksi kokemus leimatuksi tulemisesta oli varsin yleinen. Nämä kaksi olivatkin usein kytkök-

sissä toisiinsa. Kun naapurustossa tiedettiin, että pihapiirissä asui epäilyttävältä vaikuttava henkilö, mahdollisten häiriöiden ilmettyä syyttävä sormi kääntyi herkästi tämän henkilön puoleen. Moni toki myönsi, että useimmiten saadut varoitukset olivat tulleet täysin aiheesta. Toisinaan kuitenkin informanteja oli epäilty ja syytetty häiriön aiheuttajiksi myös täysin aiheetta. Tosin jos varoituksen oli saanut aiheettomasti, tilanne usein selvisi, kun asiaa ryhtyi itse selvittämään. Kaksi haastatelluista kuitenkin mainitsi, että he eivät häätöilmoituksen saatuaan kyenneet tai jaksaneet ryhtyä selvittämään tilannetta vuokranantajalle ja olivat lopulta menettäneet asunnon. ”Leiman” saaminen koettiin ongelmalliseksi jopa viranomaisten taholta, sillä aiempien ”törttöilyjen” koettiin vaikuttavan edelleen myös viranomaisten suhtautumiseen. Tähän saattaa vaikuttaa mm. Niiralan Kulman käytäntö, että jos entisellä asukkaalla on taustallaan häiriöhäätö, voi yhtiöltä saada asunnon vasta kun häädöstä on kulunut kaksi vuotta. Tällöinkin asunnon saanti edellyttää, että henkilön elämäntavoissa on tapahtunut pysyvä parannus. (Niiralan Kulma Oy 2018c.) Tarvitaan siis ”riittävä näyttö” siitä, että henkilö on muuttunut ennen kuin uutta asuntoa voidaan myöntää. Sitä, mitä tämä riittävä näyttö sitten käytännössä tarkoittaa, ei ole tarkasti määritely. Kuitenkin esimerkiksi sosiaaliviranomaisen lausunto voidaan tulkita riittävänä näyttönä.

Osa informanteista koki asunnon saamisen Kuopiosta haasteelliseksi. Asunnon saaminen koettiin erityisen vaikeaksi, jos henkilöllä oli maksamattomia velkoja Niiralan Kulmalle. Tällöin Niiralan Kulman kautta asunnon saaminen ei onnistunut, ei myöskään muiden Niiralan Kulman kanssa yhteistyötä tekevien vuokra-asuntoja tarjoavien yritysten kautta. Tällöin vuokra-asunnon saaminen koettiin onnistuvan ainoastaan yksityisten vuokranantajien kautta, mikä huomattavasti vaikeutti asunnon saamista. Osalle informanteista uuden asunnon saaminen ei kuitenkaan ollut tuottanut mitään vaikeuksia.

Tutkimuksessani tuli yllättävän paljon esiin myös positiivista palautetta alueen palveluista ja tukitoiminnoista. Jotkut informantit suorastaan kehuivat, miten hyvin asiat alueella on järjestetty, ja miten hyvin esimerkiksi erilaiset asumisyksiköt toimivat. Eräs haastateltava koki myös moniammatillisen verkostoitumisen eri asunnottomuus-toimijoiden välillä hyväksi kehityssuunnaksi.

## 5.2 Toiveita ja kehitysehdotuksia alueen palveluille ja tukitoiminnoille

Tähän alalukuun olen koonnut joitakin haastatteluista ja kehittämispaneeleista esiin nousseita kehitysehdotuksia ja -toiveita jo olemassa olevista asunnottomille suunnatuista palveluista ja tukitoiminnoista. Tämä alaluku pyrkii siis vastaamaan tutkimuskysymykseen 2) ”Miten asunnottomat ja asunnottomuutta kokeneet henkilöt toivoisivat asunnottomuuspalveluja kehitettävän?”. Tässä esitetty listaus ei ole täydellinen, vaan olen nostanut tässä esiin raportoinnin kannalta oleellisimpia aiheita. Lista, johon kaikki yksilöhaastatteluissa ilmenneet toiveet ja kehitysehdotukset on koottu, löytyy tämän opinnäytetyön liitteistä (Liite 1). Aluksi käsittelen joitakin usean informantin esiin tuomia kehitystoiveita, lopuksi muutamia yksittäisiä toiveita.

### **Tiedonkulun parantaminen:**

Kuten edellä on todettu, niin vaikka Kuopiossa onkin tarjolla erilaisia tukitoimija varsin laajasti, tietoa niistä ei useinkaan koettu olevan riittävästi tarjolla. Moni toi esille, etteivät he olleet tietoisia kaikista tarjolla olevista palveluista ja tukitoiminnoista. Siksi tietoa näistä toivottiinkin lisää ja tiedonkulkua toivottiin parannettavan. Tämä toive tuli esiin useissa eri yhteyksissä. Jotkut totesivat tiedon jakamisen olevan jopa yksi parhaita tapoja tukea asunnottomia. Eräs haastateltava ehdotti, että asunnottomille olisi hyvä olla internetissä oma sivusto, jossa olisi listattuna esimerkiksi erilaisia vuokra-asuntoja tarjoavia yhtiöitä. Tällaisia sivustoja tosin varmaankin on jo olemassa, mutta (jälleen kerran) tietoa tällaisista sivustoista ei kuitenkaan vaikuttaisi olevan riittävästi. Tosin konkreettisesti silmien edessä olevat ilmoitukset hän koki vielä toimivammiksi ja helpommin lähestyttävimmiksi kuin internetistä löytyvät tiedot.

### **Yhden luukun palvelu:**

Edelliseen kohtaan vahvasti liittyvänä kehitystoiveena tuotiin esiin myös toive yhden luukun palvelusta. Erilaiset palvelut ja tukitoiminnot koettiin olevan kovin hajallaan ja usein tämä johti ns. luukulta luukulle juoksuttamiseen. Toivottiinkin, että olisi yksi paikka, josta saisi kokonaisvaltaista apua – paikka, jossa neuvottaisiin ja autettaisiin kaikissa ongelmissa. Tämä toive nousi esiin useassa eri yhteydessä.

### **Kelan toiminnan kehittäminen:**

Toimeentulotuen siirtymisestä Kelalle aiheutuneiden ongelmien vuoksi Kelan toimintaa toivottiin varmemmaksi. Samoin todettiin, että Kelalla ja muilla virastoilla olisi kehitettävää asiakaspalvelussaan. Todettiin myös, että Kelan pitäisi tiedottaa enemmän tuista ja etuuksista, joihin henkilö olisi oikeutettu. Tällaisina mainittiin esimerkiksi työttömien tuetut lomamatkat sekä toimeentulotukeen liittyvät asiat. Lisäksi eräs kehittämisspaneeliin osallistuja ehdotti, että Kelalta tulisi ohjata enemmän asiakkaita myös sosiaalihuollon piiriin - erityisesti toimeentulotuen saajia ja hakijoita.

### **Asumispäivystyksen kehittäminen:**

Patakukkulan palvelukeskuksen asumispäivystykseen esitettiin myös konkreettinen kehitystoive. Toivottiin, että asumispäivystykseen saisi tulla aikaisemmin, esimerkiksi kello 18 aikoihin. Samoin olisi hienoa, jos aamulla voisi jäädä yhteisiin tiloihin viettämään aikaa, esimerkiksi biljardia pelailemaan - erityisesti jos henkilö ei ole päihtynyt. Erityisesti talvipakkasilla asumispäivystyksestä ei pitäisi joutua lähtemään niin aikaisin.

### **Keltsun kehittäminen:**

Myös Keltsun kehittämiseksi löytyi kehitysehdotuksia. Keltsussa mm. toivottiin voitavan järjestää yhteisiä ruokailuja. Keltsuun ehdotettiin myös ”Keltsun vinkki - seinämää”, johon ihmiset ja myös erilaiset tukijärjestöt voisivat ilmoittaa hyväksi koekemistaan vinkeistä ja johon voisi olla koottuna tietoja erilaisista alueen tukitoiminoista ja -palveluista. Seinämälle voisi jättää myös mieltä painavia kysymyksiä, joihin työntekijät voisivat vastata. Tällainen fyysinen seinämä parantaisi myös tiedonkulua alueen palveluista. Toisessa kehittämisspaneelissa todettiin lisäksi, että Keltsun olemassaolosta ja toiminnasta pitäisi tiedottaa enemmän. Vaikka Keltsu sijaitseekin aivan Kuopion keskustassa, jää se helposti kuitenkin ihmisiltä paikkana huomaamatta. Tähän ehdotettiin konkreettisenä ratkaisuna esimerkiksi ilmoitusten kiinnittämistä julkisiin paikkoihin. Sirkkulanpuiston pitäisi siis pyrkiä markkinoimaan Keltsun toimintaa enemmän ja lisäämään ihmisten tietoisuutta siitä, miten Keltsulle löytää, mitä toimintaa se tarjoaa sekä mitä muuta yhdistyksellä on tarjota Keltsun lisäksi. Keltsuun toivottiin myös mm. musiikkia sekä pidempiä aukioloaikoja. Nykyisin Keltsu on kaikille avoinna tiistaista torstaihin kello 10–13. Ehdotettiin, että Keltsu saisi olla avoinna vaikka iltaan saakka.

### 5.3 Kaivattavia kolmannen sektorin palveluita

Tähän alalukuun olen koonnut, millaisia uusia kolmannen sektorin palveluja ja tuki-toimintamuotoja informantit kertoivat kaivanneensa Kuopion alueelle. Tämä alaluku pyrkii siis vastaamaan tutkimuskysymykseen 3) ”Millaisia kolmannen sektorin palveluja asunnottomat ja asunnottomuutta kokeneet henkilöt kaipaisivat Kuopion alueelle?”. Tässä esitetty listaus ei ole täydellinen, vaan olen nostanut tässä esiin raportoinnin kannalta oleellisimpia aiheita. Lista, johon kaikki kehitysehdotukset, -toiveet ja -ideat on koottu, löytyy tämän opinnäytetyön liitteistä (Liite 1).

#### **Lisää Keltsun kaltaisia paikkoja:**

Useassa yhteydessä kävi ilmi, että Kuopioon toivottiin lisää Keltsun sekä Petosen Pömpelin (Pitkälähti-Petosen asukasyhdistys ry:n hallinnoima osallisuutta ja toimintakyvyn vahvistumista edistävä hanke, päättynyt marraskuussa 2017) kaltaisia paikkoja. Tällaisilla tarkoitettiin erityisesti sellaisia paikkoja, joissa voi viettää aikaa, saada päiviin mielekästä tekemistä ja joista saa apua ja tukea asioiden hoitamiseen. Erityisesti toivottiin, että tällaisiin paikkoihin saisi tulla lievästi päihtyneenäkin, kunhan ei aiheuta muille häiriötä. Yksi informantti toivoi lisäksi Keltsun kaltaista paikkaa, joka olisi avoinna myös viikonloppuisin.

#### **Lisää asumisvaihtoehtoja:**

Tutkimuksessa nousi esiin, että Kuopioon toivottiin lisää erilaisia asumisvaihtoehtoja. ”Lisää asuntoja” olikin varsin yleinen toive. Esiin nostettiin, että tarjottavien vuokra-asuntojen tulisi kuitenkin olla riittävän edullisia, jotta myös vähävaraisilla olisi niihin varaa. Kuopioon toivottiin lisää myös tuetun asumisen asumisyksiköitä - erityisesti sellaisia, joissa ei vaadita täydellistä päihteettömyyttä. Tämä toive tuli esiin useassa eri yhteydessä. Esimerkkeinä mainittiin mm. Sateenkaaritalo ja Likolahden asuinyhteisö, joiden kaltaisia paikkoja Kuopiosta toivottiin löytyvän enemmän. Tällaisia yksiköitä toivottiin vaihtoehtona päihteettömälle Patakukkulalle. Lisäksi ensimmäisessä kehittämispaneelissa yksi paikallaolijoista toivoi, että Kuopiosta löytyisi Likolahden asuinyhteisön kaltainen paikka myös naisille. Hänen mukaansa naisille, jotka eivät vielä kykene täysin päihteettömään elämään, ei ole Kuopiossa kunnollista paikkaa. Naiset ovatkin hänen mielestään täten miehiä huonommassa asemassa Kuopiossa.



Yksi haastatelluista toivoi, että Kuopiosta löytyisi vielä entisen hospitsin kaltainen asuinpaikka. Tätä hän kuvaili sellaiseksi rakennukseksi, jossa jokaiselle olisi pieni oma huone, jossa asua, ja jossa olisi kohtuullinen vuokra. Paikassa ei olisi pakkoa olla täysin selvin päin, kunhan ei aiheuttaisi häiriötä muille. Tällaista hän kuvaili ”pieneksi pesäpaikaksi, josta voisi lähteä hoitamaan asioita”. Myös muissa yhteyksissä tuli ilmi, kuinka tärkeää ihmisellä olisi olla nimenomaan *oma* huone. Vaikka huone olisikin vaatimattoman kokoinen, tärkeintä olisi, että siellä olisi mahdollisuus omaan rauhaan. Yhteismajoituksessa mahdollisuutta omaan rauhaan ja ”omaan elämään” ei koettu olevan.

### **Kuntouttavaa työtoimintaa myös päihteidenkäyttäjille:**

Eräs päihdeongelmista kärsivä haastateltava kertoi, että hän haluaisi päästä tekemään ”tukitöitä”, josta ei maksettaisi varsinaista palkkaa, vaan siitä saisi ainoastaan pientä päivärahaa. Olettaisin hänen tarkoittavan tällä jonkinlaista kuntouttavaa työtoimintaa, pajatoimintaa, sosiaalista työtoimintaa tai tuettua työtoimintavalmennusta. Ilmeisesti kuitenkin Kuopion alueella ei tällä hetkellä ole kuntouttavaa työtoimintaa tai tuettua työtoimintavalmennusta, johon myös päihdeongelmista kärsivät hyväksyttäisiin mukaan, vaan työtoimintaan mukaan päästäkseen pitäisi kyetä päihteettömyyteen (päihdeseulan pitäisi olla puhdas). Samoin eräs toinen haastateltava kertoi odottavansa, että kykenee antamaan puhtaan seulan, jotta pääsisi aloittamaan työt erään työvalmennusta tarjoavan toimijan piirissä.

### **Lisää aikuisille suunnattuja tukitoimintoja:**

Eräs haastateltava toivoi, että Kuopiosta löytyisi lisää nimenomaan aikuisille suunnattuja elämänhallinnan tukitoimintoja. Hänen mukaansa erilaisia erityisesti nuorille suunnattuja tukitoimintoja on Kuopion alueella tarjolla runsaasti, ja että tällaisia pitäisi olla tarjolla myös vanhemmille.

Erään toisen haastateltavan mukaan olisi hienoa, jos Kuopiossa olisi joku, joka olisi perehtynyt pelkästään eri asuntovaihtoehtojen etsimiseen. Hän totesi, että kaikilla ei välttämättä riitä mielenkiintoa lähteä selvittämään muita kuin muutamaa tunnetuinta vuokra-asuntoyhtiötä. Tällaisiksi yhtiöiksi hän mainitsi esimerkiksi Niiralan Kulman

sekä Lumon/VVO:n. Tämän lisäksi hänestä olisi hyvä, jos tämä henkilö voisi myös kannustaa ja auttaisi asunnon etsimisessä ("jeesaisi" ja "potkisi perseelle").

Myös itsenäiseen asumiseen liittyviä tukitoimintoja kaivattiin. Yksi haastateltava toivoikin suoraan, ettei henkilöitä, joilla on ollut ongelmia asumisen suhteen, heti heitetäisi asumaan omillaan. Hän toivoi, että itsenäiseen asumiseen siirtyminen olisi porrastettu tai rinnalla olisi ainakin joku taho, joka auttaisi itsenäisen asumisen opettelussa ja tällä tavoin asumisen sujuminen varmistettaisiin.

"(--) Että, niinku, pitkäaikaisasunnottomat tuolleen askellettas, niinku, asumaan, eikä kerralla asuntoon ja avaimet käteen ja koita siitä onnees" (Haastateltava 2).

### **Tukihenkilötoiminta:**

Ensimmäisen kehittämispaneelin ja yksilöhaastattelujen perusteella olin alkanut pohdimaan ideaa erityisesti tälle kohderyhmälle suunnatusta tukihenkilötoiminnasta (tästä lisää jäljempänä, katso s.48–49). Toisessa kehittämispaneelissa kysyinkin osallistujien mielipidettä tällaisesta toiminnasta. Tässä keskustelussa tuli ilmi, että olisi hyvä olla joku (esimerkiksi vapaaehtoinen), johon olisi helppo ottaa yhteyttä, ja joka olisi fyysisesti paikalla sekä apuna selittämässä tilanteita ja neuvomassa esimerkiksi viirastoasioissa. Moni osallistujista oli tätä mieltä. Tällaiseen henkilöön olisi luultavasti matalampi kynnyks ottaa yhteyttä kuin esimerkiksi sosiaalityöntekijään. Tällaista toimintaa oli kuulemma joskus aikoinaan ollut tarjolla paikallisessa sairaanhoitoyksikössä. Tosin myös lievästi skeptisen sävyinen kommentti tähän liittyen esitettiin:

"Ei se varmaan ainakaan huono idea ois, mut emmä tiiä sitten, miten moni siihen... [lause jäi kesken]" (Kehittämispaneeliin osallistunut henkilö A).

Olettaisin informantin tällä epäilevän, kuinka moni tällaisen toiminnan piiriin lopulta hakeutuisi tai mahdollisesti saisi siitä apua. Kuitenkin kommentista päätellen hänkin piti tukihenkilötoimintaa mahdollisesti kannatettavana ideana.

## 6 KESKUSTELU- JA VAIKUTTAMISTILAISUUS

Aineiston kokoamisen jälkeen pohdimme yhdessä työelämäohjaajani Laura Meriluodon kanssa, miten olisi järkevää edetä seuraavaksi. Olin sitä mieltä, että pelkkä aineiston kerääminen ja analysoiminen eivät yksistään olisi riittäviä toimenpiteitä kehittämistehtävän kannalta, vaan halusin viedä kehittämistyötä vielä askeleen eteenpäin. Halusin opinnäytetyöhöni mukaan vielä jotakin, jossa aineistoa todella hyödynnettäisiin tai ainakin suunniteltaisiin, miten sitä voidaan hyödyntää käytännössä. Alun perin olin suunnitellut, että voisin ensin järjestää Sirkkulanpuiston toimintayhdistyksen väelle työpajan, jossa aineisto käytäisiin läpi ja jossa yhdessä ideoisimme, miten aineistoa kannattaisi lähteä hyödyntämään käytännössä yhdistyksen toiminnassa. Meriluoto oli kuitenkin sitä mieltä, että järkevintä olisi yrittää saada järjestettyä tilaisuus, jossa olisi myös ulkopuolisia tahoja mukana. Hänen mukaansa ei välttämättä hyödyttäisi ryhtyä käymään läpi aineistoa ja ideoimaan toimintaa pelkästään oman yhdistyksen kesken. Päädyimmekin järjestämään keskustelutilaisuuden, johon kutsuttaisiin mukaan eri alueella vaikuttavia tahoja sekä asunnottomia ja asunnottomuutta kokeneita henkilöitä, ja joka täydentäisi keräämääni aineistoa ja tuloksia. Toisen kehittämispaneelin lopuksi olimme varmistaneet, että ainakin muutama paneeliin osallistujista oli halukas osallistumaan myös keskustelutilaisuuteen.

Tilaisuuteen kutsuttiin mukaan kuopiolaisia toimijoita, jotka tekevät asumissosiaalista työtä tai kohtaavat työssään asunnottomia. Kutsut lähetettiin sähköpostitse. Lisäksi tilaisuuteen haettiin mukaan asunnottomia ja asunnottomuutta kokeneita henkilöitä mm. Sirkkulanpuiston toimipisteissä esillä olleilla mainoksilla. Tilaisuuden aiheeksi oli valittu keskustelu asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden omista kokemuksista asunnottomille tarkoitetuista palveluista Kuopiossa sekä niihin liittyvistä kehittämistoiveista. Tavoitteena oli synnyttää keskustelua eri toimijoiden ja asunnottomuutta kokeneiden henkilöiden välillä sekä tarjota heille mahdollisuus tuoda omia mielipiteitään ja näkemyksiään esiin. Tavoitteenamme oli lisäksi vahvistaa asunnottomuutta kokeneiden henkilöiden ja alueen toimijoiden välistä dialogia.

Keskustelutilaisuus järjestettiin 27.9.2018. Tilaisuuteen osallistui minun ja Laura Meriluodon lisäksi kahdeksan asunnottomuutta kokenutta henkilöä, kolme työntekijää

Sirkkulanpuiston Nopean toiminnan joukot -hankkeesta sekä Niiralan Kulman, Kuopion kaupungin aikuissosiaalityön, asunnottomien sosiaalityön sekä Patakukkulan palvelukeskuksen edustajia. Tilaisuuden aluksi pidin lyhyen esityksen, jossa esittelin opinnäytetyöni aineiston keskeisimmät tulokset ja joitakin päätelmiäni. Tämän jälkeen seurasi vapaata keskustelua aiheeseen liittyen. Erityisesti asunnottomuutta kokeneiden henkilöiden omille kokemuksille annettiin keskustelussa tilaa. Meriluoto ohjasi keskustelua jakamalla puheenvuoroja osallistujille. Tilaisuudessa nousi esiin mm., että Kuopion alueelle tarvittaisiin lisää erilaisia kotiin tehtäviä tukitoimia sekä jälleenvuokrauspalvelua. Sekä asunnottomuutta kokeneiden henkilöiden että useiden eri tahoja edustavien ammattilaisten mielestä olisi tärkeää, että Kuopiossa olisi tarjolla lisää erilaisia vaihtoehtoja tuetulle asumiselle sekä päihteettömiä että päihteet sallivia yksiköitä.

Keskustelu- ja vaikuttamistilaisuuden päätteeksi Meriluoto keräsi tilaisuuteen osallistuneilta kahdeksalta asunnottomuutta kokeneelta osallistujalta palautetta tilaisuudesta palautelomakkeen muodossa. Lomakkeessa oli kolme kysymystä, joihin saattoi vastata ”kyllä” tai ”ei” sekä lopuksi avoin kysymys kommenteille. Ensimmäiseen kysymykseen ”Saitko mielestäsi äänesi kuuluviin keskustelussa?” kaikki kahdeksan (8) olivat vastanneet ”kyllä”. Toinen kysymys kuului: ”Uskotko, että osallistumalla tähän tilaisuuteen voit vaikuttaa asioihin?”. Tähän kaksi (2) osallistujista vastasi ”ei” ja kuusi (6) osallistujaa vastasi ”kyllä”. Kolmas kysymys kuului: ”Osallistuisitko vastaavanlaisen tilaisuuteen uudestaan?”. Myös tähän kysymykseen kaikki kahdeksan (8) olivat vastanneet ”kyllä”. Näin ollen näkisin tilaisuuden olleen varsin onnistunut opinnäytetyöni kohderyhmään kuuluvien osallistujien näkökulmasta. Myös tilaisuuteen osallistuneilta eri tahojen edustajilta suullisesti saatu palaute oli erittäin positiivista. Vastaavanlaisia moniammatillisia tilaisuuksia aiotaankin järjestää myös tulevaisuudessa lisää erilaisin kokoonpanoin.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

### **Matalan kynnyksen palvelut avainroolissa:**

Monelle nimenomaan Keltsun kaltaiset matalan kynnyksen palvelut olivat paikkoja, joista avun ja tuen hakeminen koettiin merkittävästi helpommaksi, kuin esimerkiksi sosiaalivirastosta. Kynnys virastoissa asioimiseen oli usein korkea, eikä niihin mielellään hakeuduttu. Tukea tarvitseva henkilö ei myöskään aina välttämättä osaa pyytää apua, vaikka sille olisikin tarvetta. Näin voi olla etenkin silloin, jos tarve on jotakin hyvin spesifiä, jota henkilö itsekään ei kunnolla oikein tiedosta. Erään haastateltavan kokemuksena olikin, että viihtyisissä ja lämminhenkisissä matalan kynnyksen toimipisteissä henkilö voi pikkuhiljaa oppia avautumaan ja puhumaan myös niistä itselle todella vaikeista aiheista, jolloin tuen tarve selkiytyy. Mm. edellä mainituista syistä näkisin erilaisten matalan kynnyksen palvelujen olevan avainroolissa, kun kaikista huono-osaisimmille väestöryhmille suunnataan uusia tukitoimia. Uusien tukitoimien tulisi siis toimia matalan kynnyksen periaatteella ja virastojen olisi hyvä tehdä niiden kanssa yhteistyötä. Tätä on jo tehtykin, esimerkiksi kaupungin sosiaalityöntekijät ovat jalkautuneet mm. Keltsulle sekä ruoka-apua jakavien tahojen pariin. Tätä työmuotoa kannattakin edelleen kehittää, jotta työmuotoon löytyy entistä toimivampia käytäntöjä. Samoin erilaisista tuen muodoista tiedottamisessa ja tiedonkulun parantamisessa näkisin matalan kynnyksen toimipisteillä olevan erinomaiset mahdollisuudet ja myös tähän kannattaisi mielestäni panostaa entistä enemmän. Tiedon jakaminen sitä tarvitsevalle vaikuttaisi nimittäin olevan myös haastateltujen itsensä mukaan todella tehokas avun ja tuen muoto.

### **Asumispäivystyksestä:**

Mielestäni Kuopiosta olisi syytä löytyä ensisuoja, jossa olisi erotettuna erikseen myös päihteetön puoli sekä tarvittaessa mahdollisuus yksityisyyteen. Patakukkulan palvelukeskuksen asumispäivystyksessä näitä ei tällä hetkellä ole. Vaikka tutkimuksessani päihteetöntä puolta ei suoranaisesti erikseen toivottu, tutkimuksessa nousi kuitenkin esiin osan välttelevän Patakukkulan asumispäivystystä, koska siellä ei ole mahdollisuutta omaan rauhaan ja siellä usein joutuu olemaan päihtyneiden ihmisten ympäröimänä. Mielestäni myös asiakaspaikkoja olisi syytä lisätä, jotta kaikki yösijaa tarvitsevat voitaisiin ottaa tarvittaessa sisään, ja ketään ei tarvitsisi käännättää ovella takaisin. Myös Patakukkulan asumispäivystyksen suhteen esitetyt toiveet mm. siitä, että sinne voisi tulla aikaisemmin, eikä tarvitsisi lähteä niin aikaisin, on syytä huomioida. Asumispäivystys on kuitenkin kunnan ostamaa julkista palvelua ja näin ollen sitä sitovat ja ohjaavat julkisten palvelujen järjestämisestä annetut lait (mm. kuntalaki,

päihdehuoltolaki, sosiaalihuoltolaki, terveydenhuoltolaki jne.). Kiinnittäisinkin tässä kohtaa huomion voimassa olevan sosiaalihuoltolain 8. §, ”Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraaminen ja edistäminen”, jossa todetaan seuraavasti:

Kunnallisten viranomaisten on yhteistyössä seurattava ja edistettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia sekä poistettava epäkohtia ja ehkäistävä niiden syntymistä.

Erityisestä tuesta vastaavien viranomaisten on välitettävä tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista sekä annettava asiantuntija-apua muille viranomaisille samoin kuin kunnan asukkaille ja kunnassa toimiville yhteisöille. Palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin. (Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), 8 §.)

### **Virastojen asiakaspalvelun kehittäminen:**

Myös virastoissa olisi syytä panostaa palvelujen saavutettavuuteen. Erilaiset vastoinkäymiset sekä huonot kokemukset tai tunne välinpitämättömyydestä mm. virastoissa asioitaessa voivat mielestäni pahentaa tähän kohderyhmään kuuluvien henkilöiden tilannetta mm. pahentamalla muita ongelmia (esim. lisäämällä päihteidenkäyttöä) sekä näin tarpeettomasti pidentää asunnottomuuden pituutta. Virastojen asiakaspalvelussa pitäisikin siksi erityisesti tämän kohderyhmän osalta mielestäni kyetä antamaan heti välittävä ja ystävällinen kuva. Muuten vaarana on, että jotkut kaikista heikoimmassa asemassa olevat ja eniten apua tarvitsevat henkilöt eivät välttämättä haakeudu palvelujen ja tukitoimien piiriin. Myös Saari (2015, 255) toteaa haavoittuvuuden ja epäonnistumisen kokemuksien heikentävän asunnottomien hyvinvointia, kun taas sosiaalisen tuen ja luottamuksen kohentavan sitä. Virastojen asiakaspalvelun kehittämiseen tulisikin mielestäni tästä syystä erityisesti panostaa. En tiedä, voisiko joku kolmannen sektorin toimija, esimerkiksi Sirkkulanpuiston toimintayhdistys, puhua tämän asian puolesta ja pyrkiä ajamaan asiaa eteenpäin.

### **Kuntouttavaa työtoimintaa myös päihteitä käyttäville:**

Sirkkulanpuiston kannattaa mielestäni nostaa esiin, ettei Kuopiosta tällä hetkellä löydy kuntouttavaa työtoimintaa (/tuettua työtoimintavalmennusta) sellaisille henkilöille, jotka eivät vielä kykene täysin päihteettömään elämään (eli joissa ei vaadita ns. puhdasta seulaa). Tällaista toimintakykyä vahvistavaa toimintaa ja mielekästä tekemistä

pitäisi olla tarjolla siten, että jokaisella olisi oikeus tehdä töitä kykyjensä mukaan riippumatta siitä, kykeneekö henkilö päihdeettömyyteen. Uskon, että kyseiselle toiminnalle olisi Kuopiossakin kysyntää. Mahtaisiko Sirkkulanpuistolla kenties olla mahdollisuus jopa itse järjestää tällaista toimintaa?

### **Terveydenhoito:**

Sirkkulanpuiston kannattaa mm. päihdeongelmaisten edunvalvojana nostaa esiin julkisessa terveydenhoidossa havaitut epäoikeudenmukaisuudet päihdeongelmaisten suhteen. Nämä tutkimuksessa esiin nousset epäoikeudenmukaisuudet ovat selkeästi terveydenhuollon eettisten periaatteiden vastaisia. Samoin tulisi varmistaa, että myös päihdeongelmista kärsivillä henkilöillä olisi yhdenvertaiset mahdollisuudet ADHD-diagnoosin saamiseen.

### **Keltsu:**

Keltsun kehittämiseksi esitetyt toiveet (s.39) on syytä huomioida ja useat niistä on lisäksi mahdollista toteuttaa varsin pienellä vaivalla. Mielestäni Sirkkulanpuiston kannattaa myös pohtia, haluaako se puuttua Sateenkaaritalon ja Keltsun ”kuppikuntiin” eli halutaanko tätä toimipisteissä mahdollisesti esiintyvää kuppikuntaisuutta pyrkiä tietoisesti poistamaan. Mahdollista on toki, että yhdistys päättää antaa tämän asian olla ja antaa toimipisteiden sisäisten ryhmien muodostua omalla tavallaan. Jos kuitenkin halutaan pyrkiä pitämään kyseiset toimipisteet kaikille avoimina, voi olla paikallaan miettiä, onko asiaan syytä puuttua jollain lailla.

### **Palvelunohjaus ja palveluista tiedottaminen:**

Palvelunohjauksen tarve vaikuttaisi mielestäni olevan erityisesti tämän kohderyhmän kohdalla todella suuri. Mielestäni olisikin syytä laatia jonkinlainen Kuopion alueen palvelukartta (mielellään fyysisesti esillä oleva), jota päivitetäisiin säännöllisesti. Mm. Kuopion kaupungin verkkosivut eivät mielestäni ole riittävän selkeät, ja tietojen löytäminen saattaa toisinaan olla haastavaa. Tiedotusta erilaisista palveluista ja tukitoiminnoista olisikin oltava monikanavaisesti tarjolla mahdollisimman monessa yhteydessä vielä nykyistä enemmän. Erityisesti matalan kynnyksen periaatteella toimivissa paikoissa olisi mielestäni syytä olla vielä enemmän tietoa tällaisista palveluista esillä. Jos palvelunohjausta tarjotaan, se olisi mielestäni syytä integroida matalan kynnyk-

sen palvelujen yhteyteen, sillä virastoihin ja muihin ”virallisiin” ympäristöihin hakeutumiseen vaikuttaisi tällä kohderyhmällä olevan selvästi korkeampi kynnys.

### **Tukihenkilötoiminta:**

Aineistoni, havaintojeni sekä kirjallisuuden pohjalta päättelin, että asunnottomat ovat hyvin heterogeeninen joukko, ja että myös asunnottomien tuen tarpeet ovat hyvin vaihtelevia ja yksilöllisiä. Osa voi tarvita paljonkin apua ja ammattilaisten tukea, toiselle saattaa riittää huomattavasti kevyempikin tuki. Päätelinkin, että myös tarjottavan tuen tulisi siksi olla hyvin yksilöllistä ja henkilökohtaista, mieluiten jokaisen omaan elämään ja ongelmiin kiinnittyvää. Osa haastateltavista mainitsikin, että heitä auttaisi paljon, jos vierellä olisi joku tukemassa ja ”tsemppaamassa”. Aloinkin pohtimaan ideaa tukihenkilötoiminnasta.

Aineistosta ilmeni, että osa informanteista koki palvelujen olevan ”kaukana” tai hajallaan. Jotkut informantit puhuivat myös ”luukulta luukulle juoksuttamisesta”. Koen, että tarvittaisiinkin ns. välimiehiä palvelujärjestelmän ja huono-osaisimpien asiakkaiden välille. Vapaaehtoinen tukihenkilö voisi olla yksi tällainen ratkaisu, jota kolmannen sektorin toimijat voisivat tarjota.

Tukihenkilö voisi auttaa esimerkiksi virastoissa asioinnissa tai jos jollakulla on vaikeuksia sähköisten palvelujärjestelmien käyttämisessä. Tukihenkilöllä olisi myös mahdollisuus välittää tietoa erilaisista muista palveluista ja tukitoimintamuodoista. Tärkeintä olisi kuitenkin olla kuuntelijana ja vierellä kulkijana. Moni informantti koki henkisen tuen tärkeäksi avun ja tuen muodoksi. Tuen tarjoajan ei siis välttämättä tarvitsisi olla ammattilainen; joskus voi riittää, että toinen kuuntelee ja haluaa auttaa. Tukihenkilö olisi myös eräänlainen vastaus yhden luukun palveluun: hän voisi toimia vierellä kulkijana, kun henkilöä ohjataan palvelusta toiseen. Tällöin olisi joku taho, jonka voisi luottaa kulkevan tukea tarvitsevan henkilön tukena. Myös esimerkiksi sosiaalityöntekijät tarjoavat vastaavaa tukea, mutta tukihenkilötoiminnan piiriin hakeutumiseen saattaisi olla osalle matalampi kynnys hakeutua kuin esimerkiksi sosiaalityöntekijän luokse.

Sirkkulanpuiston toimintayhdistys järjestää jo tämänkaltaista nuorille suunnattua mentorointitoimintaa. Mallia tähän toimintaan on otettu Helsingin Diakonissalaitoksen



Amigo-toiminnasta. Tässä 16–29-vuotias nuori voi saada Sirkkulanpuiston kautta itselleen vuoden ajaksi vapaaehtoisen valmennetun aikuisen mentoriksi. (Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018h.) Voisiko tämänkaltaista toimintaa suunnata myös asunnottomille ja muille erityisen heikossa asemassa oleville väestöryhmille? Olisiko esimerkiksi Sirkkulanpuiston toimintayhdistyksellä mahdollisuutta organisoida tällaista toimintaa kyseiselle kohderyhmälle?

Jos tällaista tukihenkilötoimintaa lähdetään toteuttamaan, sitä on kuitenkin ensin suunniteltava huolellisesti. Vapaaehtoistyötä järjestävän kansalaisjärjestön olisi mm. kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, ettei vapaaehtoistyöntekijä voi käyttää ”asiakasta” hyväkseen, esimerkiksi taloudellisesti – tai päinvastoin. Myös vapaaehtoisten jaksamiseen ja työnohjaukseen olisi kiinnitettävä huomiota. Lisäksi vapaaehtoisille tulisi järjestää ennen vapaaehtoistyöhön ryhtymistä tehtävään sopivaa koulutusta. Koulutuksessa voisi esimerkiksi käydä läpi teoriatietoa asunnottomuudesta ja laaja-alaisesta huono-osaisuudesta. Koulutuksessa olisi myös syytä tähdentää kohtaamisen ja inhimillisyyden merkitystä. Tällainen toiminta vaatisikin todennäköisesti palkatun vapaaehtoistyön koordinaattorin. Jäin pohtimaan, voisiko tätä varten hakea rahoitusta esimerkiksi usean järjestön yhteishankkeena.

### **Naisille päihteet salliva yksikkö:**

Kuopiossa ei ilmeisesti vielä ole nimenomaan naisille suunnattua päihteet sallivaa asumisyksikköä tai turvakotia. Tällaisen rakentaminen toisi tasapuolisuutta palvelujen sukupuolittumisen suhteen. Jäin pohtimaan, voisiko tällaisen yksikön rakentamisessa jotenkin hyödyntää valtakunnallista NEA-hanketta (naiserityisyys asunnottomuustyössä). NEA-hanke on Y-Säätiön koordinoima ja vuosina 2018–2020 toteutettava STEAn rahoittama valtakunnallinen hanke, jonka päätavoitteena on poistaa naisten asunnottomuus asumispolkuja turvaamalla (Y-Säätiö 2018c).

### **Muuta:**

Suosittelen järjestämään ja kehittelemään lisää erilaisia kokemusaaniryhmiä, jossa asunnottomuutta kokeneet pääsevät kertomaan asunnottomuuspoluistaan sekä kohtaamistaan ongelmista palveluissa. Jaan myös Meriluodon näkemyksen siitä, että Kuopiossa tarvittaisiin lisää erilaisia asumisen tukipalveluja - erityisesti itsenäisen asumisen opettelussa ja siinä tukemisessa. Palveluita ja tukitoimintamuotoja olisi ol-

tava monenlaisia, osa suoraan kotiin tehtäviä. Tällaisten tukitoimintamuotojen kehittäminen ja ideointi voisikin olla tulevaisuudessa esimerkiksi opinnäytetyön aiheena.

## 8 ARVIOINTIA

### 8.1 Aineiston luotettavuus

Erityisesti määrällisessä tutkimuksessa aineiston luotettavuutta on perinteisesti tarkasteltu reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden kautta (Toikko & Rantanen 2009, 121–122). Reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkoitetaan yleensä sitä, että tutkittaessa samaa asiaa kahdesti saadaan molemmilla kerroilla sama tulos (Hirsjärvi & Hurme 2014, 186; Toikko & Rantanen 2009, 122). Validiteetilla eli pätevyydellä taas tarkoitetaan, että tutkimuksessa on mitattu sitä, mitä sen on ollut tarkoituskin mitata eli tutkimusasetelmat ja -menetelmät, tehdyt päätelmät sekä tulokset ovat ”oikeanlaisia” (Hirsjärvi & Hurme 2014, 186–188; Toikko & Rantanen 2009, 122; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b). Laadullisen tutkimuksen piirissä näiden käsitteiden käyttämiseen on kuitenkin suhtauduttu varauksella. On jopa esitetty niiden käytöstä luopumista laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa - tai ainakin korvaamista muilla käsitteillä. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 185–189; Toikko & Rantanen 2009, 123; Tuomi & Sarajärvi 2018, 160–161.) Itse en tässä omaa työtäni arvioidessani käytä näitä käsitteitä (vaikka niitä osin sovellankin), vaan arvioin luotettavuutta seuraavaksi muilla tavoin.

Haastatteluaineiston laadukkuus parantaa aineiston luotettavuutta. Aineistoa kerätessäni aineistoni laadukkuutta parantavia tekijöitä olivat mm. huolellisesti tehty haastattelurunko, äänitallenteiden hyvä kuuluvuus sekä omien huomioideni ylös kirjaaminen haastatteluista (Hirsjärvi & Hurme 2014, 184–185). Myös se, että ryhmähaastattelutilanteissa saatoinkin keskittyä täysin käydyn keskustelun kirjaamiseen, lisäsi ryhmähaastatteluista tuotetun aineiston luotettavuutta. Samoin triangulaation käyttö aineistoni keräämisessä lisää tulosten luotettavuutta. Triangulaatio tarkoittaa ilmiön tutkimista useasta eri näkökulmasta, esimerkiksi siten, että käytössä on useita erilai-

sia menetelmiä tai aineistoja tai joskus myös useampi tutkija. (Ojasalo ym. 2015, 105.)

Koska ihmisten kokemukset ja käsitykset ovat hyvin kulttuurisidonnaisia ja myös pitkälti tilannekohtaisia, näiden ymmärtäminen ja tulkinta edellyttävät tutkijalta kohderyhmän, kulttuurin sekä toimintaympäristön tuntemusta. Laadullisessa tutkimuksessa onkin siis varsin tärkeää, että tutkijalla on tuntemusta näistä seikoista. (Vilka 2015, 130.) Tämän vuoksi olikin hyvä, että olin jo aiemmin toteuttanut yhden kehittämistehävän tämän kohderyhmän parissa. Täten en ollut ainoastaan teoreettisen tiedon varassa, vaan minulla oli myös omakohtaista kokemusta kohderyhmästä. Aiempien kokemusteni ja havaintojeni perusteella kykenin mm. muotoilemaan haastattelukysymyksiä paremmin kohderyhmälle sopivalle kielelle.

Useimmat informantit olivat hyvin motivoituneita kertomaan omista mielipiteistään, kokemuksistaan ja kehitysehdotuksistaan. Lisäksi informantit puhuivat yllättävänkin avoimesti myös sellaisista aiheista, jotka yleensä mielletään ”arkaluontoisiksi”, kuten päihdeongelmista, rikoksista tai kokemistaan epäoikeudenmukaisuuksista. Täten olettaisin heidän myös kertoneen omista kokemuksistaan ja mielipiteistään varsin totuudenmukaisesti, eikä siten, että he olisivat vastanneet kysymyksiini vain ns. sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla.

Kaksi haastatelluista oli haastattelujen aikana päihdyttävien aineiden vaikutuksen alaisena. Toinen kertoi ottaneensa aamulla ennen haastattelua aivotointia vilkastuttavaa hermokipulääkettä ahdistuneisuutensa helpottamiseksi. Hän totesi tämän hieman vaikuttavan hänen keskittymiskykyynsä. Toinen taas oli oman arvioni mukaan lievästi päihtynyt. Haastateltavat totesivat kuitenkin olevansa sellaisessa kunnossa, että kykenevät osallistumaan tutkimushaastatteluun. Myös omasta mielestäni haastateltavien ulosanti oli selkeää ja tulini siihen tulokseen, että myös heidän vastauksensa olivat riittävän luotettavia. Muiden informanttien mahdollisesta päihtymystilasta tai muista vastausten luotettavuuteen vaikuttavista seikoista ei ollut viitteitä.

Koko aineiston luotettavuuden kannalta kriittisimpiä työvaiheita lienevät olleet haastattelujen litterointi- ja analyysivaiheet. Haastateltavilla ei ollut jälkikäteen mahdollista tarkistaa, olinko kirjannut haastatteluissa läpi käytyt asiat heidän tarkoittamallaan

tavalla. Litteroidut haastattelut olivat siis ainoastaan minun omaa tulkintaani haastateltavien kertomasta. On siis olemassa mahdollisuus, että haastatteluja referoitaessa olen ymmärtänyt tai esittänyt niissä läpi käytyjä asioita eri tavalla, kuin haastateltava itse on tarkoittanut. Jos litterointivaiheessa on tapahtunut joku vakava virhe tai väärintymmärrys, myös litteroituun aineistoon perustuvat jatkotoimenpiteet ovat tällöin olleet virheellisiä. Tästä syystä pyrin litteroimaan aineiston mahdollisimman huolellisesti ja puolueettomasti, pyrkien säilyttämään haastattelujen sisällön mahdollisimman totuudenmukaisina. Vaikka ainoastaan referoin (eli kerroin omin sanoin) haastateltavaa, pyrin kuitenkin litteroinnissa referoimaan käydyt keskustelut mieluummin liian yksityiskohtaisesti ja tarkasti kuin turhan huolimattomasti, jottei mitään oleellista jäisi myöhemmin huomaamatta. Pyrin esittämään asiat siten, että ne edustaisivat mahdollisimman totuudenmukaisesti haastateltavien omia ajatuksia. Pystyäkseni niin sanotusti ”seisomaan tulkintojeni takana” palasin myös tutkimuksen myöhemmissä vaiheissa useasti litteroituun aineistoon sekä toisinaan myös alkuperäisiin äänitallenteisiin. Tästäkin huolimatta tulkintavirheiden mahdollisuus on olemassa. Vaikka keskustelu- ja vaikuttamistilaisuuteen osallistuneilta kerättiin tilaisuuden jälkeen palautetta, olisi ollut hyvä, jos myös muilla informanteilla olisi ollut jälkikäteen mahdollisuus antaa palautetta tutkimuksesta sekä nähdä ja vaikuttaa siihen, miten esitän heidän mielipiteitään. En kuitenkaan keksinyt mitään tapaa, miten tämä olisi ollut käytännössä mahdollista järkevästi toteuttaa.

Toikko ja Rantanen (2009, 127) toteavat laadullisen tutkimuksen tulosten olevan usein pikemmin perusteltuja tulkintoja kuin objektiivisiä tosiasioita. On siis tärkeää huomioida, että vaikka olenkin työssäni pyrkinyt objektiivisuuteen, opinnäytetyöni tulokset ovat lopulta ainoastaan minun *tulkintaani* siitä, mitä informantit ovat sanoneet, esittäneet ja toivoneet. Tulkinta puolestaan muodostuu tutkimuksen tekijän, aineiston sekä käytetyn teorian välisen vuoropuhelun tuloksena (Vilkkä 2015, 195). Opinnäytetyöni tulokset eivät siis ole faktoja, eikä niitä myöskään voi yleistää koskemaan kaikkia asunnottomia tai asunnottomuutta kokeneita henkilöitä Kuopiossa. Tämä on lukijankin syytä muistaa.

## 8.2 Työn eettisyys

Tutkimuseettiset periaatteet ovat olleet työssäni ensiarvoisen tärkeitä. Olen sitä mieltä, että kohderyhmän kunnioituksen tulisi huokua myös omasta työskentelystäni. Informanttien arvostava ja kunnioittava kohtaaminen olikin työssäni keskeistä. Tähän sisältyi myös heidän yksityisyytensä kunnioittaminen ja varmistaminen. Käsittelin aineistoa luottamuksellisesti siten, että informanttien anonymiteetti säilyisi työn kaikissa vaiheissa. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen aineisto hävitettiin asianmukaisesti. Informantit tiesivät olevansa tutkimuksen kohteena ja suostuivat haastatteluihin vapaaehtoisesti. Myös lupa haastattelujen tallentamiseen kysyttiin informanteilta etukäteen. Haastattelutilanteissa pyrin olemaan helposti lähestyttävä ja pyrin huomioimaan kohderyhmän kulttuurin mm. käyttämällä haastattelutilanteissa ”maanläheistä” ja kansanomaista kieltä. Kokemuksieni mukaan tämä toimii hyvin tämän kohderyhmän kanssa.

Eri alueella toimivien ulkopuolisten toimijoiden nimeltä mainitseminen opinnäytetyössäni aiheutti itselleni päänvaivaa. Koska jouduin tuomaan esiin välillä hyvinkin kriittisiä mielipiteitä alueella toimivista toimijoista, olisi voinut olla korrektimpaa pyrkiä jättämään kaikki ulkopuoliset toimijat kokonaan nimeämättä ja pyrkiä esittämään tulokset anonymimmin laajemmassa kontekstissa. Päädyin kuitenkin nykyiseen rakenteeseen, sillä tiettyjen tulosten esittäminen muulla tavoin olisi tuonut mukanaan uusia ongelmia. Lisäksi opinnäytetyön loppuvaiheessa ei enää ollut juuri aikaa opinnäytetyön rakenteen suurille muutoksille.

### 8.3 Itsearviointia ja omaa pohdintaa

Opinnäytetyössäni aineiston keruun ja analysoinnin osalta yhdeksi haasteeksi muodostui se, että ”asunnottomille tarkoitetut palvelut ja tukitoiminnot” ovat jokseenkin epämääräisiä ja tavattoman laajoja käsitteitä. Tämä aiheutti itsellenikin epävarmuutta siitä, mitä tarkkaan ottaen näillä termeillä tarkoitetaan ja olenko ymmärtänyt termit samoin kuin esimerkiksi tilaaja. Myöskään haastateltavat eivät välttämättä aina hahmottaneet, mitkä palvelut ovat nimenomaan asunnottomille tarkoitettuja, sillä nämä menevät osin päällekkäin esimerkiksi päihde- tai mielenterveyspalvelujen kanssa. Näin myös tutkimuksen aiheet laajenivat sellaisiin sosiaalsiin palveluihin, jotka eivät varsinaisesti suoraan liittyneet asunnottomuuteen. Tämä yhä vain laajensi pal-

velujen kenttää. Lisää haastetta tähän tuotti sekin, että en ole sosiaalialan opiskelija. Minun olisikin kannattanut aluksi rajata tutkittavaa aihetta tiukemmin.

Opinnäytetyötä tehdessäni meinasin uppoutua liiankin syvälle tietyissä aihealueissa, vaikka työn kokonaisuuden hallinnan kannalta tämä aiheuttikin itselleni lopulta vaikeuksia. Syvällinen asioihin paneutuminen on nimittäin itselleni luonteenomainen työskentelytapa. Vaikka se parhaimmillaan tuottaakin hyviä havaintoja, ideoita ja tuloksia kehitystyön tueksi, vaikeuttaa se kuitenkin kokonaisuuden hallintaa. Esimerkiksi haastattelujen litterointi ja analysointi oli tästä syystä todella aikaa vievä vaihe. Vaikka tiesin haastattelun olevan menetelmänä työläs ja olin varautunut tähän, veivät kyseiset vaiheet kuitenkin enemmän aikaa kuin olin osannut olettaa. Näin muulle työlle jäi vähemmän aikaa, kuin olin aluksi suunnitellut.

Alun perin olin asettanut itselleni yksilohaastattelujen tavoitemääräksi vähintään 15 haastateltavaa. Tähän alkuperäiseen suunnitelmaan ei kuitenkaan sisällynyt ryhmähaastattelujen ("kehittämispaneelit") toteuttaminen, vaan ne tulivat suunnitelmiin mukaan vasta myöhemmin. Opinnäytetyön edetessä huomasinkin, että ryhmähaastattelujen lisäksi 15 yksilohaastattelua olisi työmäärällisesti ollut liian suuri tehtävä, joten päätin tyytyä pienempään määrään. Tämä oli mielestäni lopulta oikea ratkaisu. Tuomi ja Sarajarvi (2018, 97) toteavatkin, että käytännössä informanttien määrän laadullisessa tutkimuksessa ratkaisevat usein käytettävissä olevat resurssit (esim. aika ja raha). Viikka (2015, 129) puolestaan toteaa, että laadullisessa tutkimuksessa aineiston sisällöllinen laajuus on oleellisempaa, kuin aineiston määrä kappaleina mitattuna (esim. haastattelujen lukumäärä). Alun perin tarkoitukseni oli lisäksi hyödyntää benchmarkingia opinnäytetyössäni, mutta päädyin jättämään tämän osion pois, sillä työmäärä olisi tällöin noussut liian suureksi. Menetelmä ei mielestäni myöskään lopulta ollut työn tavoitteiden näkökulmasta niin oleellinen.

Kaikki yksilohaastatteluihin osallistuneet henkilöt olivat jollakin tapaa yhteyksissä Sirkkulanpuiston toimintayhdistyksen kanssa, vaikka tämä ei ollutkaan haastatteluisissa välttämätöntä. Aineiston monipuolisuuden ja edustavuuden kannalta olisikin ollut parempi, jos haastateltavien joukossa olisi ollut mukana myös Sirkkulanpuiston toiminnasta täysin ulkopuolisia henkilöitä. Nyt aineisto koostui suurimmalta osin henkilöistä, joilla asunnottomuuden taustalla korostui useimmiten päihdeongelma. Jos

haastatteluja olisi toteutettu myös muiden alueella kohderyhmän parissa toimivien yhdistysten toimipisteissä, mukaan olisi voitu saada enemmän esimerkiksi sellaisia henkilöitä, joilla asunnottomuuden taustalla vaikuttaa pääasiallisesti esim. mielenterveydelliset ongelmat. Tosin tarkoituksena ei ollutkaan tuottaa kattavaa tietoa alueen asunnottomien mielipiteistä, vaan pikemminkin yksittäisten henkilöiden mielipiteistä. Täten ei liene kovin mielekästä puhua aineiston ”edustavuudesta” ylipäänsäkään, ainakaan siinä mielessä, että keräämäni näyte edustaisi kaikkia alueen asunnottomia ja asunnottomuutta kokeneita henkilöitä. Edustavuutta voidaan kuitenkin pohtia siltä kannalta, miten hyvin tutkimukseen osallistuneet edustavat niitä, joilta tilaaja erityisesti oli kiinnostunut tietoa saamaan eli alueen ”kaikkein huono-osaisimpia henkilöitä”. Koska yksilohaastatteluihin hyväksyttiin mukaan kuka tahansa asunnoton tai asunnottomuutta kokenut kuopiolainen henkilö, mukaan sattui myös muutama, joiden mukanaoloon voisi suhtautua kriittisesti kohderyhmän edustavuuden kannalta. Yksi haastateltavista esimerkiksi kertoi asunnottomuuden olevan hänelle oma valinta ja elämäntapa. Hänellä olisi siis oman kertomansa mukaan mahdollisuus sekä taloudelliset ja sosiaaliset edellytykset asettua asumaan milloin tahansa, mutta hän haluaa mieluummin elää vapaasti, tiettyyn asuinpaikkaan sitomattomana. Tällainen henkilö ei siis välttämättä ole ”kaikkein heikoimmassa asemassa”, jollaisilta tilaaja erityisesti oli kiinnostunut tietoa saamaan. Eräs toinen haastateltava taas oli kokenut asunnottomuutta viimeksi useita vuosikymmeniä sitten. Täten haastateltavalta ei juuri voinut saada mielipiteitä tai kehitysehdotuksia tämänhetkisistä palveluista. Kohderyhmää olisikin ehkä kannattanut rajata siten, että haastatteluihin otettaisiin mukaan vain henkilöitä, jotka ovat kokeneet asunnottomuutta esimerkiksi viimeisen kymmenen vuoden aikana.

Olisin toivonut pääseväni paneutumaan vielä enemmän tilaavan organisaation toiminnan kehittämiseen käytännössä, mutta tämän opinnäytetyön puitteissa se ei ollut tällä kertaa mahdollista. Tästäkin huolimatta näkisin opinnäytetyöni olleen varsin onnistunut, sillä se tuotti suhteellisen monipuolisesti materiaalia tilaajan edunvalvontaja vaikuttamistoiminnan tueksi sekä joitakin toimenpide-ehdotuksia alueen kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan kehittämiseksi. Kerätystä materiaalista lienee tilaajalle hyötyä mm. hankehakemuksien tekemisessä sekä muuta toiminnan kehittämistä suunniteltaessa. Lisäksi järjestetty keskustelu- ja vaikuttamistilaisuus täydensi mielestäni hyvin kerättyä aineistoa.

#### 8.4 Tilaajan antama arvio

Pyysin tilaajalta arviota opinnäytetyön onnistumisesta ja sen käyttökelpoisuudesta tilaajan toiminnassa. Järjestimme Laura Meriluodon kanssa 11.10.2018 yhteisen tapaamisen, jossa kävimme tämän palautteen yhdessä läpi. Tapaamisessa tuli ilmi, että tilaaja oli tyytyväinen työhön ja työ myös saavutti sille etukäteen asetetut tavoitteet. Kohderyhmä on tilaajan mukaan sellainen, jolta yleensä on vaikea saada tietoa tai kehittämissuhteita. Täten työllä oli tilaajan mukaan tärkeä itseisarvo sinällään jo siinä, että tutkimukseen osallistuneet ovat saaneet sanoa mielipiteensä ja nämä mielipiteet on kirjattu järjestelmällisesti ylös. Tilaajan lisäksi myös muutamat muut alueella toimivat kohderyhmän jäseniä työssään kohtaavat ammattilaiset ovat ilmaisseet kiinnostuksensa opinnäytetyötäni kohtaan. Tämä puhuikin sen puolesta, että opinnäytetyöllä olisi merkittävyyttä ammattialalle laajemminkin. Vaikka työn tuloksia ei voikaan yleistää koko kohderyhmää koskevaksi, voi tilaaja omien sanojensa mukaan kuitenkin hyödyntää materiaalia rahoitushakemuksien tekemisessä, edunvalvontatoiminnassa sekä yhdistyksen toiminnan kehittämisessä laajemminkin. Meriluoto oli mm. jo muuttanut yhdistyksen nuorten mentorointitoiminnan uuden rahoitushakemuksen sisältöä siten, ettei toiminta koskisi enää pelkästään 16–29-vuotiaita, vaan myös tätä vanhempia. Tämän hän oli tehnyt aineistoni ja kehitysehdotukseni perusteella. Myös järjestämäämme keskustelu- ja vaikuttamistilaisuutta tullaan tilaajan mukaan varmasti toistamaan. (Meriluoto 2018b.)

#### 8.5 Jatkotutkimusehdotukset

Jatkotutkimusehdotuksena esitän esimerkiksi erilaisten Kuopiossa asumista tukevien palveluiden ja tukitoimintojen ideointia ja kehittelyä palvelumuotoilun keinoin. Aihetta voisi lähestyä esimerkiksi eri aiheeseen liittyvien sidosryhmien sekä kohderyhmään kuuluvien henkilöiden kesken järjestettävällä yhteisellä aivoriihellä. Myös tämän opinnäytetyön kaltaista tutkimusta kannattaa toistaa, sillä kohderyhmän omien koke-  
muksien ja mielipiteiden kuulemiselle on lakeihin pohjautuvat perusteet. Jos vastaavan kaltainen tutkimus toistetaan, kannattaa tätä toteuttamaan ottaa kaksi opiskeli-



jaa. Tällöin tietoa on mahdollista kerätä vielä laajemmin. Lisäksi kehitysideoiden käsittely kaksin tuottaa mielestäni usein hedelmällisempiä tuloksia. Tämän aiheen kohdalla voisi harkita myös kahden eri alan opiskelijan yhteistä opinnäytetyötä, esimerkiksi yhteisöpedagogi- ja sosionomiopiskelijan yhteistyönä. Suosittelisin myös rajamaan tarkemmin tietyt toimijat, joista tietoa ensisijaisesti halutaan. Paikallaan voisi olla esimerkiksi yrittää saada tietoa kokemuksista erityisesti niiden palvelujen ja tukitoimintojen suhteen, joita ei tässä opinnäytetyössä käsitelty. Jos halutaan tietoa kokemuksista kaikkien mahdollisten palvelujen ja tukitoimintojen suhteen (sekä yksityinen, julkinen että kolmas sektori), tuo se mukanaan omat haasteensa niin aineiston käsittelyyn, analysointiin kuin raportointiin. Asunnottomuuden ehkäisy ja siihen liittyvät palvelut ja tukitoiminnot on nimittäin varsin laaja-alainen kokonaisuus ja myös sen ammatillinen kenttä tavattoman moninainen.

## LÄHTEET

- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) 2018a. Asunnottomat 2017. Selvitys 2/2018. ARAn verkkosivut. Viitattu 16.9.2018. [http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot\\_ja\\_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat\\_2017\(46192\)](http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2017(46192)).
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) 2018b. Kunnat, joissa oli asunnottomia 15.11.2017. Liite ARAn selvitykseen (2/2018): Asunnottomat 2017. ARAn verkkosivut. Viitattu 14.4.2018. [http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot\\_ja\\_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat\\_2017%2846192%29](http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2017%2846192%29).
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) 2018c. Asukasvalinta ARA-vuokra- ja osaomistusasuntoihin. ARAn verkkosivut. Viitattu 26.10.2018. <http://www.ara.fi/fi-FI/ARAasuntokanta/ARAvuokraasunnot/Asukasvalinta>.
- Eskelinen, Niko & Sironen, Jiri (toim.) 2017. Köyhyys. Syitä ja seurauksia. Suomen köyhyyden ja syrjäytymisen vastainen verkosto EAPN-Fin. Verkkoaversio. Viitattu 27.7.2018. <http://www.eapn.fi/wp-content/uploads/2013/04/Koyhyys-syita-ja-seurauksia-2017.pdf>.
- Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri (HUS) 2018. Asunnottomuus. Mielenterveysstalo.fi -sivusto. Viitattu 6.8.2018. <https://www.mielenterveysstalo.fi/aikuiset/Tietopankki/sosiaalipalvelut/Pages/asunnottomuus.aspx>.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Kaakinen, Juha 2012. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2008 – 2011. Loppuraportti. Ympäristöhallinto. Asunto Ensin -sivusto. Viitattu 19.11.2018. [http://asuntoensin.fi/assets/files/2016/08/PAAVO\\_I\\_loppuraportti\\_J\\_Kaakinen\\_2012.pdf](http://asuntoensin.fi/assets/files/2016/08/PAAVO_I_loppuraportti_J_Kaakinen_2012.pdf).
- Kajaanin ammattikorkeakoulu 2018. Otantamenetelmä. Perusjoukko, Otanta, otos ja näyte. Opinnäytetyöpakki. Oppilaitoksen verkkosivut. Viitattu 28.9.2018. <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Otantamenetelma?contentid=152c2a00-3b31-4003-a8e5-6eb6c5732b12&refreshTree=0#Aineistol%C3%A4ht%C3%B6inen%20tutkimus>.
- Kansaneläkelaitos 2018a. Toiminta. Tietoa Kelasta. Kelan verkkosivut. Viitattu 14.11.2018. <https://www.kela.fi/toiminta>.
- Kansaneläkelaitos 2018b. Historia. Kelan verkkosivut. Viitattu 14.11.2018. <https://www.kela.fi/historia>.
- Kansaneläkelaitos 2018c. Elämässä mukana – muutoksissa tukena. Kela lyhyesti. Kelan verkkosivut. Viitattu 14.11.2018. <https://www.kela.fi/kela-lyhyesti>.
- Karppinen, Jari 2018. Varmista asumisen turva! Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelman (AUNE) väliraportti. Vuodet 2016–2017. Ympäristöministeriön verkkosivut. Viitattu 24.10.2018. [http://www.ym.fi/fi-FI/Asuminen/Ohjelmat\\_ja\\_strategiat/Asunnottomuuden\\_ennaltaehkaisyn\\_toimenpideohjelm](http://www.ym.fi/fi-FI/Asuminen/Ohjelmat_ja_strategiat/Asunnottomuuden_ennaltaehkaisyn_toimenpideohjelm).

- Karppinen, Jari & Fredriksson, Peter 2016. Loppuraportti. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2012 – 2015, PAAVO 2. Ympäristöministeriö. Asunto Ensin -sivusto. Viitattu 19.11.2018.  
[http://asuntoensin.fi/assets/files/2016/10/Paavo\\_2\\_loppuraportti.pdf](http://asuntoensin.fi/assets/files/2016/10/Paavo_2_loppuraportti.pdf).
- Kuopion kaupunki 2017. Terveenä turvallisesti Kuopiossa. Kuopion kaupungin perusturvan ja terveydenhuollon palvelut. Yleisesite sosiaali- ja terveystieteistä. Kuopion kaupungin verkkosivut. Viitattu 14.11.2018.  
[https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7531988/PETE+terveen%C3%A4+Kuopiossa+2016\\_ILME\\_lowres.pdf/8f802a2e-8d20-4623-acd0-0227817b89f8](https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7531988/PETE+terveen%C3%A4+Kuopiossa+2016_ILME_lowres.pdf/8f802a2e-8d20-4623-acd0-0227817b89f8).
- Kuopion kaupunki 2018a. Aikuissosiaalityö. Kuopion kaupungin verkkosivut. Viitattu 14.11.2018. <https://www.kuopio.fi/aikuiset1>.
- Kuopion kaupunki 2018b. Yhteystiedot. Aikuissosiaalityön palvelut. Kuopion kaupungin verkkosivut. Viitattu 14.11.2018. <https://www.kuopio.fi/yhteystiedot2>.
- Kuopion kaupunki 2018c. Kunnan vuokra-asunnot. Kuopion kaupungin verkkosivut. Viitattu 14.9.2018. <https://www.kuopio.fi/vuokra-asunnot>.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).
- Lehtonen, Leena & Salonen, Jari 2008. Asunnottomuuden monet kasvot. Suomen ympäristö 3/2008. Ympäristöministeriö. Helsinki: Edita Priima Oy.
- Leppämäki, Sami 2016. ADHD ja päihdeidenkäyttö. Päihdelinkki.fi-sivusto. A-klinikkasäätiö. Viitattu 1.11.2018.  
<https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/paihteiden-kayton-erityisryhmia/adhd-ja-paihteidenkaytto>.
- Liikenteen tutkimuskeskus Verne 2018. Tiedon analysointi. Tutkimuskeskuksen verkkosivut. Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu 13.10.2018.  
<http://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/tiedon-analysointi/>.
- Liukko, Eeva & Blomgren, Sanna ja Muuri, Anu 2017. Sosiaalipalvelujen kokonaisuus. Näkökulmia lakiluonnokseen asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa (lakiluonnoksen versio 3.11.2017). Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivut. Viitattu 13.4.2018.  
<https://thl.fi/documents/2616650/2646346/Sosiaalipalvelujen+kokonaisuus.pdf/821e513e-24e5-4c7e-80c7-191f2506b8e9>.
- Löfman-Lindström, Tuula 2016. Mitä asiakaslähtöisyys tarkoittaa? Suomen Talousverkko Oy. Talousverkko.fi-sivusto. Viitattu 14.9.2018.  
<https://www.talousverkko.fi/asiakaslahtoisuus/>.
- Mattila, Mikko 2003. Otos ja otantamenetelmät. KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkajulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 19.10.2018. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/otos/otantamenetelmat.html>.
- Meriluoto, Laura 2017. Vastaus sähköpostitiedusteluun Sirkkulanpuiston toimintaan liittyen. 13.12.2017.
- Meriluoto, Laura 2018a. Opinnäytetyön suunnittelupalaveri 15.3.2018. Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry, Kuopio.
- Meriluoto, Laura 2018b. Opinnäytetyön palautekeskustelu 11.10.2018. Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry, Kuopio.

- Niiralan Kulma Oy 2018a. Mikä Niiralan Kulma on? Yhtiön verkkosivut. Viitattu 29.10.2018. <https://www.niiralankulma.fi/niiralan-kulma/mika-niiralan-kulma-on.html>.
- Niiralan Kulma Oy 2018b. Historiaa. Mikä Niiralan Kulma on? Yhtiön verkkosivut. Viitattu 29.10.2018. <https://www.niiralankulma.fi/niiralan-kulma/mika-niiralan-kulma-on/historiaa.html>.
- Niiralan Kulma Oy 2018c. Asukasvalinnan perusteet. Hakeminen. Yhtiön verkkosivut. Viitattu 6.11.2018. <https://www.niiralankulma.fi/asuntoa-hakeville/hakeminen/valintaperusteet.html>.
- Ohisalo, Maria & Laihiala, Tuomo & Saari, Juho 2015. Huono-osaisuuden ulottuvuudet ja kasautuminen leipäjonoissa. Artikkelit Yhteiskuntapolitiikka-lehdessä. Yhteiskuntapolitiikka (80) 5/2015, 435–446. Viitattu 24.9.2018. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127067/yp1505\\_ohisaloym.pdf?sequence=3](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127067/yp1505_ohisaloym.pdf?sequence=3).
- Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Pelkonen, Saija & Rahikainen, Niina 2011. ”Ihminen ihmiselle”. Asiakslähtöisyys ja sen kehittäminen Kelan Tampereen toimiston asiakaspalvelussa. Opinnäytetyö. Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihtoehtoiset ammattiopinnot, sosiaalialan koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Viitattu 14.9.2018. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/38256/Pelkonen\\_Saija\\_Rahikainen\\_Niina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/38256/Pelkonen_Saija_Rahikainen_Niina.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Ristaniemi, Teija 2005. Psykiatrisen sairaalan ”armahtava todellisuus”? Asiakslähtöisyys psykiatrisen sairaalan kuntoutuspotilaan kokemana. Lisensiaatintyö. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Helsingin yliopisto. Viitattu 14.9.2018. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e76adef5-dc30-42cb-9ac0-2174b381f766>.
- Rostila, Ilmari 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 30.8.2018. [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47920/SoPhi61\\_978-951-39-6498-6.pdf?sequence=3](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47920/SoPhi61_978-951-39-6498-6.pdf?sequence=3).
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006a. Sisällönanalyysi. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 15.5.2018. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html).
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006b. Validiteetti. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 18.11.2018. [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3\\_1.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html).
- Saari, Juho 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018a. Kansalais- ja vapaaehtoistoiminta. Yhdistyksen verkkosivut. Viitattu 6.4.2018. <https://sirkkulanpuisto.nettisivut.fi/kansalais-ja-vapaaehtoistoiminta/>.

- Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018b. Asumispalvelut. Yhdistyksen verkkosivut. Viitattu 4.5.2018. <https://sirkkulanpuisto.nettisivut.fi/palvelu-ja-vuokraustoiminta/asumispalvelut/>.
- Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018c. Edunvalvonta- ja vaikuttamistoiminta. Yhdistyksen verkkosivut. Viitattu 4.5.2018. <https://sirkkulanpuisto.nettisivut.fi/kansalais-ja-vapaaehtoistoiminta/edunvalvonta-ja-vaikuttamistoimi/>.
- Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018d. Juominen ei ole yksityisasia. Yhdistyksen verkkosivut. Viitattu 4.5.2018. <https://sirkkulanpuisto.nettisivut.fi/kansalais-ja-vapaaehtoistoiminta/edunvalvonta-ja-vaikuttamistoimi/juominen-ei-ole-yksityisasia/>.
- Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018e. Linkkejä. Yhdistyksen verkkosivut. Viitattu 4.5.2018. <https://sirkkulanpuisto.nettisivut.fi/linkkeja/>.
- Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018f. Nopean toiminnan joukot. Yhdistyksen verkkosivut. Viitattu 28.10.2018. <https://sirkkulanpuisto.nettisivut.fi/hankkeet/nopean-toiminnan-joukot/>.
- Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018g. Toimintayksikkökuvaukset. Yhdistyksen verkkosivut. Viitattu 29.10.2018. <https://sirkkulanpuisto.nettisivut.fi/palvelu-ja-vuokraustoiminta/asumispalvelut/toimintayksikkokuvaukset/>.
- Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry 2018h. Nuorten mentorointi. Yhdistyksen verkkosivut. Viitattu 30.10.2018. <https://sirkkulanpuisto.nettisivut.fi/kansalais-ja-vapaaehtoistoiminta/mentorointi/>.
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014).
- Suonio, Mari & Pekonen, Elina & Meriluoto, Laura & Ruuskanen, Petri & Mönkkönen, Urpo 2015. Sirkkulanpuisto ristipaineiden aallokossa. Kansalaisyhteiskunta, 6 (1), 149-156. Kansalaisyhteiskunnan tutkimuksen seura. JYX-julkaisuarkisto. Viitattu 17.11.2018. [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/51419/puheenvuoroja\\_Suonio\\_et\\_al\\_KANS\\_1\\_2015-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/51419/puheenvuoroja_Suonio_et_al_KANS_1_2015-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Suvisaari, Jaana & Kärkkäinen, Jukka & Lämsä, Riikka & Ahlgren-Rimpiläinen, Aulikki & Partanen, Airi & Kuussaari, Kristiina & Stenius, Kerstin & Kesänen, Minna & Warpenius, Katariina & Markkula, Jaana & Sandström, Patrick 2017. Mielenterveys- ja päihdepalvelut. Näkökulmia lakiluonnokseen asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa (lakiluonnoksen versio 3.11.2017). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivut. Viitattu 13.4.2018. <https://thl.fi/documents/2616650/2646346/Mielenterveys-+ja+p%C3%A4ihdepalvelut.pdf/983e9bca-3f78-4f28-b0e8-ed7cf6a1b3da>.
- Tilastokeskus 2018. Käsitteet. Asunnoton. Tilastokeskuksen verkkosivut. Viitattu 12.4.2018. <http://www.stat.fi/meta/kas/asunnoton.html#tab1>.
- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. korjattu painos. Tampere: Tampere University Press.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

- Työterapinen yhdistys ry 2018a. Etusivu. Yhdistyksen verkkosivut. Viitattu 8.11.2018. <http://www.tyoterapinen.net/>.
- Työterapinen yhdistys ry 2018b. Asumispalvelut. Yhdistyksen verkkosivut. Viitattu 2.10.2018. <http://www.tyoterapinen.net/asumispalvelut/>.
- Vailla vakinaista asuntoa ry 2018. Asunnottomuus. Järjestön verkkosivut. Viitattu 16.9.2018. <https://vvary.fi/asunnottomuus/>.
- Valtioneuvosto 2018. Järjestöjen rooli sote- ja maakuntamallissa. Alueuudistus.fi-sivusto. Viitattu 11.9.2018. <https://alueuudistus.fi/jarjestot>.
- Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2017. Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. Aineistonhallinnan käsikirja. Verkkójulkaisu. Viitattu 12.9.2018. <http://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html>.
- Y-Säätiö 2018a. Asunnottomuus Suomessa. Y-Säätiön verkkosivut. Viitattu 6.8.2018. <https://ysaatio.fi/asunnottomuus-suomessa>.
- Y-Säätiö 2018b. Tietoa asunnottomuudesta. Asunto Ensin -sivusto. Viitattu 6.8.2018. <http://asuntoensin.fi/tietoa/>.
- Y-Säätiö 2018c. NEA – nais erityisyys asunnottomuustyössä. Y-Säätiön verkkosivut. Viitattu 24.10.2018. <https://ysaatio.fi/y-saatio/hankkeet/nea-nais erityisyys-asunnottomuustyossa>.

## LIITTEET

Liite 1. Asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden henkilöiden toiveet ja kehitysehdotukset.

## Liite 1.

## Asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden henkilöiden toiveet ja ideat/kehitysehdotukset:

**Yksilöhaastatteluissa esiin nousseet:**

- Keltsussa voisi olla esim. ”Keltsun vinkki” -seinämä, johon ihmiset (ja myös eri organisaatiot/tukijärjestöt) voisivat ilmoittaa hyväksi kokemistaan vinkeistä sekä kysyä mieltä painavia kysymyksiä. Seinämällä olisi myös hyvä olla yksi vastuuhenkilö (jos ei ymmärrä jotain, niin on joku, jonka puoleen kääntyä). Seinällä voisi olla koottuna myös eri avunsaantipaikkojen tietoja (myös mistä löytää tietoa/apua internetistä).
- Pitäisi selkeyttää ja yksinkertaistaa, mistä kysyä apua. (Haastateltavan kokemuksensa on, että yksi taho ohjaa ensin sosiaalitoimen pakeille, sieltä ohjataan Kelalle, sieltä ohjataan Niiralan Kulmalle jne.) Että olisi yksi paikka, josta kaikki saisi hoidettua samalla kertaa. Ettei tarvitsisi ”juoksennella ympäriinsä jokaisessa mahdollisessa paikassa”. Hän toivoisi myös selkeämpiä opasteita, esimerkiksi seinällä voisi olla lappu ”asunnottomien palvelutiski” tai joitakin sellaista.
- Haastateltava toivoo, ettei ihmisiä tuomittaisi ja luokiteltaisi menneisyyden ja ”leiman” perusteella, vaan nykyisen tilanteen mukaan (ihminen voi muuttua ja parantaa tapojaan). Kertoo toivoneensa aikoinaan, ettei häntä itseään olisi nimen ja menneisyyden perusteella leimattu ja päätetty asumispaikkaa, johon hänet ”uskaltaa laittaa asumaan”.
- Enemmän asuntoja (erilaisia asumisvaihtoehtoja, myös tuettua asumista)
- Haastateltava toivoisi isoissa ruokakaupoissa asioimisessa avustamista (olisi kiva käydä paikallisessa hypermarketissa esim. kerran kuussa tekemässä isommat ostokset, mutta ilman autoa on vaikeaa järjestää ostokset kotiin).
- Eräs haastateltava toivoi, että erityisesti pitkäaikaisasunnottomien asuminen olisi järjestetty porrastetusti tai ainakin olisi rinnalla joku taho, joka auttaisi itsenäiseen asumiseen opettelussa (ettei heitettäisi ihmisiä, joilla ei ole riittäviä itsenäisen asumisen edellytyksiä asumaan omillaan liian varhain).
- Kaikki puhelimitse tai internetin välityksellä hoidettavat palvelut pois, jotta kaikki palvelut hoidettaisiin kasvotusten (”ihminen ihmiselle”). Palvelut pitäisi saada lähemmäksi ihmistä. Myös virkailijoiden tulisi olla helposti lähestyttäviä ja auttamishaluisia (asunnottomat ovat usein herkässä tilassa, ja kylmyys/inhimillisyyden puute/yhden kerran torjutuksi tuleminen kokemus voi saada nämä ns. vetäytymään kuoreensa ja vaikeuttaa asioiden hoitamista merkittävästi). Tärkeää ei siis välttämättä ole se mitä sanot, vaan miten!
- Lisää aikuisille suunnatuilla elämänhallinnan tukitoimija (erityisesti nuorille suunnattuja on paljon, pitäisi olla myös vanhemmille).



- Asunnottomille olisi hyvä olla netissä oma sivusto, jossa olisi listattuna esim. eri asuntoyhtiöitä.
- Eräs haastateltava toivoo juuri Keltsun kaltaisia paikkoja (erityisesti paikkoja, joissa tulee olla suhteellisen selvin päin, mutta ketään ei kuitenkaan suoraan käännytetä ovelta pois).
- Pitäisi olla yksi taho/piste, johon kun ottaa yhteyttä, niin saa varmasti tietoa/apua/tukea.
- Olisi hyvä, jos olisi joku, joka tukee ja tsemppaa vaikeissa elämäntilanteissa.
- Semmoinen paikka, jossa jokaiselle pieni (oma) huone (jossa voi olla sekä yöllä että päivällä), jossa ei ole pakkoa olla täysin selvinpäin (kunhan ei häiritse muita), ja jossa kohtuullinen vuokra. Siis sellainen ”pieni pesäpaikka, josta voisi lähteä hoitamaan asioita”, samantyyppinen kuin hospitsi aikoinaan.
- Lisää Keltsun ja Petosen Pömpelin kaltaisia paikkoja (paikkoja, joissa voi viettää aikaa ja saa apua asioiden hoitamiseen).
- Erään haastateltavan mukaan olisi hienoa, jos olisi joku, joka olisi perehtynyt täysin eri asuntovaihtoehtojen etsimiseen, sillä kaikilla ei välttämättä riitä mielenkiinto lähteä selvittämään muita asuntovaihtoehtoja/vuokra-asuntoyhtiöitä (muitakin kuin esim. Niiralan Kulma). Tämän lisäksi olisi hyvä, jos tämä henkilö voisi myös kannustaa ja auttaisi asunnon etsimisessä (”jeesaisi” ja ”potkisi perseelle”).
- Pitäisi olla joku maksimikatto asunnottomuuden pituudelle (jonka jälkeen pitäisi ehdottomasti jo saada asunto tai tapaukseen tuolloin kiinnitettäisiin erityistä huomiota)!
- Kolmannen sektorin palveluntarjoajille vapaammat mahdollisuudet toimia/järjestää asunnottomille asuntoja. Eräs haastateltava sai aikoinaan erään yhdistyksen kautta asunnon (ilmeisesti jälleenvuokrauspalvelun avulla). Hän on kuitenkin kuullut, että ilmeisesti nykyään vastaava ei onnistuisi, koska nykyisin asunnottomuuspalvelut on keskitetty yhden katon alle (kaupungin), mikä jossain määrin ilmeisesti hidastaa palvelua. Kyseinen yhdistyskään ei kuulemma voi nykyisin enää itsenäisesti järjestää asuntoja oman harkintansa mukaan, vaan myös 3. sektorin toimijoiden on ”alistuttava” kaupungin järjestelmään. Ilmeisesti yhteistyötä on kyllä tehty aiemminkin, mutta nykyisin ”on oltava jonossa” enemmän kuin aikaisemmin. Tähän haastateltava toivoisi jonkinlaista muutosta (esim. kaupungin puolelta), jotta jonotus vähenisi → Yhdistyksien pitäisi voida järjestää asuntoja vapaammin (ei kaupungin keskusohjattua mallia, vanha malli oli parempi)!
- Työhön ottamiseen liittyviä haasteita (esim. keikkatyön vastaanottaminen) ja ansioloukkuja pitäisi pyrkiä vähentämään.
- Lisää tukiasuntoja (esim. Likolahden kaltaisia, paikkoja joissa oma rauha). ”Lämmitte-lysuoja” (ilmeisesti Patakukkulan asumispäivystys) on ”vihonviimeinen paikka” (ei omaa rauhaa).

- Eräs haastateltava sanoo, että häntä auttaisi, jos hänellä olisi joku, joka tukisi riittävästi ja hänellä olisi sopiva lääkitys (jotta hän jaksaisi kulkea prosessissa eteenpäin).
- Eräs haastateltava toivoisi perustettavan ADHD-työryhmää, joka ottaisi käsittelyyn (ADHD-diagnosointiin) myös päihdeongelmista kärsivät henkilöt - riippumatta siitä, kuinka paljon päihteitä henkilö käyttää.
- Keltsun kaltaisille paikoille niin paljon päätäntävaltaa, kuin mahdollista!
- Eräs haastateltava toivoisi sellaista paikkaa, jossa voisi päästä rakentamaan omaa fat-bikea yhdessä jonkun toisen kanssa. Haastateltava ei oikein usko, että sellainen kuitenkaan onnistuisi esim. Keltsussa.
- Eräs päihdeongelmasta kärsivä haastateltava haluaisi päästä tekemään ”tukitöitä” (ilmeisesti jonkinlaista kuntouttavaa työtoimintaa; ei varsinaista palkkaa, ainoastaan pieni päiväraha). Toisella paikkakunnalla asuessaan tällaista oli hänen tukiasumisyksikössään tarjolla, mutta nyt Kuopiossa tällaiseen ei ole tarjoutunut mahdollisuutta. Ilmeisesti Kuopiossa ei ole tarjolla kuvatun kaltaista työtoimintaa, johon myös päihteitä käyttävät voisivat osallistua (ei vaadita täyttä raittiutta).
- Olisi hyvä, jos Patakukkulan asumispäivystykseen voisi tulla aikaisemmin (esim. kello 18 aikoihin) ja aamulla jäädä vaikka biljardia pelailemaan (pitäisi olla mahdollisuus jäädä pidemmäksi aikaa, erityisesti, jos on selvin päin). Myöskään pakkasella ei pitäisi joutua lähtemään niin aikaisin.
- Tiedonkulkua pitäisi parantaa!
- Enemmän Sateenkaaritalon ja Likolahden kaltaisia paikkoja (tuettua asumista)
- Lisää vapaita asuntoja, muuten asiat Kuopiossa hyvin (alueen toimijoilla vankkaa kokemusta)!
- Haastateltava kaipaisi viikonlopuksi paikkaa, johon esim. asunnottomat voisivat mennä (esim. Keltsun kaltainen paikka myös viikonlopuiksi). Kertoo, että Lahdessa aikoinaan oli tuon kaltainen paikka, johon saattoi tulla ympäri vuorokauden.
- Kuopiossa pitäisi olla lämmittelysuojan kaltainen paikka = Paikka, jossa saisi oleskella (ja esim. talvella lämmitellä) ympäri vuorokauden (Kuopiossa kun ei voi edes rautatieasemalla oleskella enää kello 22 jälkeen)
- Kaipaisi jotakin harrastuksiin liittyvää paikkaa. Ei ole juuri nyt harrastanut Kuopiossa mitään. Lahdessa hän kertoo olleensa kuvataiteeseen ja liikuntaan ja muuhun aktiiviteetteihin liittyvissä harrasteryhmissä.
- Kehitysehdotus Patakukkulalle: että olisi vastaavan kaltainen paikka, mutta tulijoille olisi tarjolla myös oma huone (esim. 7 m<sup>2</sup> huone/ henkilö, joka siis on lain mukaan minimi, muut tilat yhteiset. Ehdottaa myös, että pariskunnille voisi olla vähän isompi huone.)

- Ihmisten tulisi olla suvaitsevaisempia (ihonväriin, seksuaaliseen suuntautumiseen tai muuhun seikkaan katsomatta), muut ihmiset ovat yhtä arvokkaita/samanarvoisia, vaikka olisivatkin erilaisia tai ajattelisivat eri tavalla.

#### 7.6. kehittämispaneelissa esiin nousseet toiveet/kehitysehdotukset:

- Pitäisi olla paikka, jossa autettaisiin kaikissa ongelmissa (neuvoja miten edetä, apua hakemuksien tekoon jne., ei pompottelua luukulta luukulle).
- Pitäisi olla enemmän paikkoja, joista ei ”lennä ulos” vaikka olisi päihtynyt (ei vaadita täysraittiuutta)
- Enemmän kannustamista ja ”tsemppaamista”
- Ylimielinen kohtelu huonontaa asunnottomien/huono-osaisten/päihdeongelmaisten tilannetta. Myös terveystalveissa heitä tulisi kuulla vakavammin/kohdella yhtä hyvin kuin muitakin potilaita.
- Pitäisi tarjota lisää asumisvaihtoehtoja (erityisesti vähävaraisille suunnattuja (= edullisia)), myös vaihtoehtoja päihdeettömälle Patakukkulalle
- Kuopiosta pitäisi löytyä myös nimenomaan naisille suunnattu, Likolahden asuinyhteisön kaltainen asumisyksikkö/paikka (naisten asema Kuopiossa miehiä huonompi).

#### 4.9. kehittämispaneelissa esiin nousseet toiveet/kehitysehdotukset:

- Ideoita Keltsun kehittämiseksi:
  - yhteiset ruokailut
  - enemmän tiedotusta/tietoisuutta ihmisille (miten löytää Keltsulle, mitä teette, mitä muuta yhdistyksellä on Keltsun lisäksi) → esim. laittamalla ilmoituksia Sokokselle ja muihin paikkoihin, joissa ihmisiä liikkuu paljon
  - musiikkia
  - pidemmät aukioloajat (voisi olla auki vaikka iltaan asti)
- Kuopioon kaivattavia paikkoja/toimintaa:
  - yökahvila (ainakin viikonlopuiksi)
  - joku talo/tila, jossa kuka tahansa voisi itse järjestää keikkoja ja keikkatapahtumia (genrestä tai porukasta riippumatta), jo pelkät tilatkin riittäisivät (plussaa olisi, jos olisi lisäksi välineistöä)
  - Tukihenkilötoiminta: pitäisi olla joku henkilö (esim. vapaaehtoinen), joka olisi fyysisesti paikalla ja neuvoisi virastoasioissa, oikomisoikeuksissa jne. (mahdollisesti matalampi kynnyksen hakea tukea kuin sosiaalivirastosta, sairaanhoitopilaitoksessa oli joskus aikoinaan vastaavanlaista toimintaa)
- Muuta:
  - Kelan tulisi tarjota enemmän tietoa tuista ja etuuksista, joihin olisi oikeutettu (esim. työttömien tuetut lomat, toimeentulotukeen liittyvät asiat)

- Kelalta pitäisi ohjata enemmän sosiaalihuollon piiriin, erityisesti toimeentulotuen saajia/hakijoita