



Ville Lempinen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan korkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö, 2021

Asumispalveluyksikön asukkaiden ja työryhmän kehittämistarpeet sosiaali- ja verkostotyössä

TIIVISTELMÄ

Ville Lempinen

Asumispalveluyksikön asukkaiden ja työryhmän kehittämistarpeet sosiaali- ja verkostotyössä

35 s. ja 4 liitettä

Syksy 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK)

Opinnäytetyö käsittelee Sininauha Oy:n Ruusulankadun asumisyksikön asukkaiden ja työryhmän kokemuksia sosiaalipalveluiden laadusta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisia sosiaalipalveluita asumisyksikön asukkaat käyttävät, vastaavatko ne tuen tarpeisiin ja, kuinka niitä voisi kehittää tavoitettavammiksi ja asiakaskeskeisemmiksi.

Työelämäyhteistyötahona toimi Sininauha Oy:n Ruusulankadun asumisyksikkö, joka tuottaa tuetun asumisen palveluita Helsingin kaupungin ostopalveluna päihde- ja mielenterveysongelmaisille täysi-ikäisille helsinkiläisille. Asumisyksikkö toimii asunto ensin -periaatteella. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa ja näkökulmia asumisyksikön ja kunnan välisen yhteistyön ja käytäntöjen kehittämiseksi.

Aineistonkeruunmenetelmänä toimi puolistrukturoitu haastattelu. Aineisto kerättiin kesän 2021 aikana. Haastateltavat asukkaat valikoituivat satunnaisesti yksikön henkilökunnan avustuksella ja työntekijöiden haastattelut sovittiin suoraan heidän kanssaan. Opinnäytetyötä varten toteutettiin yhteensä kuuden asukkaan ja kolmen työntekijän haastattelut. Sisällönanalyysin menetelmänä toimi aineiston teemoittelu.

Tuloksia tarkasteltiin yksikön asukkaiden ja henkilökunnan palvelujärjestelmän tuntemuksen, palveluiden laadun ja palveluiden kohdentamisen näkökulmista. Aineiston perusteella puutteita on palvelujärjestelmän tuntemuksessa sekä palvelukokonaisuuksien rakentamisessa. Aineiston perusteella asukkaita kohdellaan eriarvoisesti palvelujärjestelmässä. sosiaalipalveluiden saatavuuden suhteen, mutta toisaalta myös yksikköön jalkautuva sosiaalitoimen päivystystoiminta esimerkkinä toimiviksi koetuista käytännöistä. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää asumisyksikössä tai vastaavassa työympäristössä työn kehittämiseen.

Asiasanat: asunnottomuus, asunto ensin, tuettu asuminen, sosiaalityö

ABSTRACT

Ville Lempinen

Supported housing unit - Development needs of the residents and staff in social work and networking

35 p. and 4 appendices

Autumn 2021

Diakonia University of Applied Sciences

Bachelor of Social Services

This thesis studies the experiences of the residents and staff on the quality of social services in Sininauha Oy's Ruusulankatu supported housing unit. The aim of the study was to find out what kind of social services the residents of the housing unit use and if they meet the needs of support and how they could be developed to be more achievable and customer-oriented.

The thesis was implemented in cooperation with Sininauha Oy's Ruusulankatu housing unit, which provides supported housing services as a purchase service for the City of Helsinki. Residents have problems with substance abuse and mental health. The housing unit operates by the housing first principle. The purpose of the thesis was to produce information and perspectives for the development of cooperation and practices between the housing unit and the municipality.

The data gathering method was a semi-structured interview. The material was collected during the summer of 2021. Residents to be interviewed were selected with assistance of unit staff. Employee interviews were arranged directly with them. A total of six residents and three employees were interviewed for the thesis. The analysis of the content was carried out using thematizing.

Focus was on the knowledge of the service system and quality of the social service. The data revealed shortcomings in the knowledge of the service system, in the construction of service entities and inequality regarding the access to services. On the other hand, the data revealed examples of practices that were perceived to be effective. The results of the thesis can be utilized in a housing unit or a similar work environment.

Keywords: homelessness, housing first, supported housing, social work

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 ASUNNOTTOMUUSTYÖ	5
2.1 Asunnottomuus ilmiönä.....	5
2.2 Asunto ensin	6
3 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ JA TYÖELÄMÄKUMPPANIT	9
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	12
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	13
5.1 Aineiston keruu	13
5.2 Aineiston analyysi	17
6 TULOKSET	19
7 TULOSTEN TARKASTELU	23
8 POHDINTA	27
8.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	27
8.2 Ammatillinen kehittyminen	28
8.3 Opinnäytetyön merkitys.....	31
LÄHTEET.....	32
LIITE 1. Asukkaan teemahaastattelurunko	35
LIITE 2. Työntekijän teemahaastattelurunko.....	36
LIITE 3. Informointikirje	37
LIITE 4. Suostumuslomake haastatteluun	38

1 JOHDANTO

Asunto ensin -malli on tärkeä asunnottomuustyötä ohjaava periaate nykypäivän Suomessa. Asunto ensin -mallissa oma asunto nähdään muun elämän rakentamisen perustana ja vastakohtana ajattelumallille, jossa pysyvä asunto on ikään kuin palkinto siitä, että muut elämän osa-alueet ovat hallinnassa. Asunnottomuustyössä kohdatuilla ihmisillä on usein perustavanlaatuisia vaikeuksia arjen hallinnassaan. Hallitsematon päihteidenkäyttö ja mielenterveydelliset ongelmat ovat arkipäivää. Tuetun asumisen palvelut pyrkivät vastaamaan näihin tarpeisiin ja luomaan henkilölle tämän taustasta tai tilanteesta riippumatta turvallisen, jatkuvan ja kuntoutumiseen kannustavan asuinympäristön.

Sininauha Oy:n Ruusulankadun tuetun asumisen yksikkö tähtää toiminnassaan siihen, että pitkäaikainen asunnottomuus ja toistuvien asunnottomuusjaksojen kierre saataisiin katkaistua. Yksikön asukkaat ovat jatkuvan moniammatillisen tuen tarpeessa ja yksittäisenä tärkeimpänä yhteistyötahona toimii Helsingin kaupungin sosiaalitoimi. Ilman sujuvaa yhteistyötä ja selkeitä toimintamalleja asukkaiden asumisen turvaaminen on äärimmäisen haastavaa ja ajoittain mahdotonta. Kaikkein kriisiytyneimmissä tilanteissa uhkana on asumisen päättyminen.

Erilaisista syistä johtuen heikossa asemassa olevilla ei aina ole toimintakykyä, motivaatiota, jaksamista tai tietoa keinoista omien asioidensa edistämiseen. He ovat saattaneet viettää ison osan elämästään palvelujärjestelmän tavoittamattomissa tai kokeneet tulleen kohdatuiksi epäkunnioittavasti. Tämä opinnäytetyö pyrkii luomaan linkin palvelunkäyttäjän ja sen järjestäjän välille. Pyrin tarjoamaan foorumin sellaisille näkökulmille ja kokemuksille, joita on muissa yhteyksissä vaikeaa saada tuotua ilmi.

2 ASUNNOTTOMUUSTYÖ

2.1 Asunnottomuus ilmiönä

Asunnottomaksi määritellään henkilö, jolla ei ole omaa vuokra- tai omistusasuntoa. Kadulla yönsä viettävät, laitoksissa tai asuntoloissa asuvat henkilöt ja vapautuvat vangit, joilla ei ole tuomionsa päätyttyä tiedossa asuntoa ovat Suomessa asunnottomia. Lukuisat elämän kriisitilanteet voivat johtaa asunnottomuuteen. Tällaisia voivat olla työpaikan menetyksen mukanaan tuomat taloudelliset ongelmat tai esimerkiksi parisuhteen päättyminen. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus, 2021.) Henkilökohtaisten syiden lisäksi asunnottomuudelle on myös yhteiskunnallisia ja rakenteellisia tekijöitä. Näistä näkyvimpänä esimerkiksi maahanmuutto, sekä erityisesti suurissa kaupungeissa asumisen korkea hinta, jonka vuoksi vähävaraiset jäävät asuntomarkkinoilla heikkoon asemaan. (Pleace ym., 2015, s. 9.)

Pitkittyneen asunnottomuuden tai toistuvien asunnottomuusjaksojen taustalta löytyy usein päihteidenkäytön tai mielenterveysongelmien aiheuttamia arjenhallinnan haasteita. Pitkäaikaisasunnottomaksi määritellään henkilö, jolla on takanaan vähintään yhden vuoden jatkunut yhtäjaksoinen asunnottomuusjakso tai jos asunnottomuusjaksoja on esiintynyt toistuvasti viimeisen kolmen vuoden aikana. Tässä määritelmässä asunnottomuuden ajallisen keston lisäksi, olennaista on myös arvioitu avun ja hoidon tarve. Pitkäaikaisasunnottomia on arviolta puolet kaikista asunnottomista. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus, 2021.)

Asunnottomuus on tilastollisesti näkyvä ilmiö erityisesti pääkaupunkiseudulla ja suurin osa asunnottomista on kirjoilla Helsingissä. Vuoden 2020 lopulla Suomessa oli yhteensä 4341 yksinelävää asunnotonta. Helsingissä kirjoilla oli 1534 asunnotonta ja koko pääkaupunkiseudulla 2190. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus, 2021.) Suomessa asunnoton ei tavanomaisesti vietä öitään kadulla vaan yleisesti majoitutaan ainakin tilapäisesti sukulaisten tai tuttavien luona. Tällaisesta ilmiöstä käytetään termiä piiloasunnottomuus eikä se aina näy todellisissa asunnottomuustilastoissa. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus, 2021,

s. 5.) Mikäli yöpaikkaa ei löydy lähiverkoston kautta, kunta ja kolmannen sektorin toimijat järjestävät erilaisia hätmajoituspalveluita. Helsingissä hätmajoitusta tarjoaa esimerkiksi Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen ylläpitämä Hietaniemenkadun palvelukeskus, jonka majoituspalvelut on tarkoitettu asunnottomille helsinkiläisille. Yöpaikan tarjoamisen lisäksi tarkoituksena on tavoittaa erityisen heikossa asemassa olevia ja palveluiden ulkopuolelle jääneitä ihmisiä.

2.2 Asunto ensin

Asunnottomuustyötä on pitkään toteutettu niin kutsutun portaikkomallin pohjalta. Tässä mallissa asumisen polku on nähty vaiheittaisena askel askeleelta asumisen portailla ylöspäin kulkemisena, jonka päätepisteenä on itsenäinen asuminen. Asunnottomuuteen johtaneita ongelmia on pyritty ratkaisemaan ja asumisen taitoja vahvistamaan ammattilaisen tukemana. Portaikkomallin toteuttamisen tapoja on monia, mutta yhteistä niillä on ajatus siitä, että asunnon nähdään taidoiltaan ja kyvyiltään vajavaisena. Ennen kuin edellytyksiä itsenäiseen asumiseen on, pitää asunnottoman henkilökohtaiset ongelmat tai sairaudet saada hallintaan. Asumisen polulla siirrytään vaiheittain asumisen taitojen opetteluun, päihde- ja mielenterveyskuntoutuksen ja muiden mahdollisten tukitoimien siivittämänä itsenäisempään asumiseen. Sosiaalialan ammattilainen on vahvasti mukana arjessa ja siirtymävaiheissa. Keskiössä on palveluihin kiinnittyminen ja tarjotun avun vastaanottaminen. (Juhila ym. 2016, s. 32.)

Suomessa on toteutettu aikavälillä 2008–2019 kolme asunnottomuuden ja pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseen ja poistamiseen keskittyvää ohjelmaa, PAAVO I, PAAVO II ja AUNE. Vuonna 2007 hallituksen hallitusohjelmaan kirjattiin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma osana hallituksen asuntopoliittista toimenpideohjelmaa. Samana vuonna Ympäristöministeriö nimesi neljästä asiantuntijasta koostuva työryhmän etsimään uudenlaisia ratkaisuja erityisesti pitkäaikaisasunnottomuuden poistamiseen. Tämän työryhmän raportissa määriteltiin ensimmäisen kerran suomalaisen asunto ensin -mallin periaatteet. Keskeinen muutos tällä kentällä oli huoneenvuokralain mukaiseen vuokrasopimukseen perustuvan asumisen läpilyönti ratkaisuna

pitkäaikaisasunnottomuuteen. Ehdotuksena oli siis siirtymä mallista, jossa asunto piti ansaita nykyisen kaltaiseen asunto ensin -malliin, jossa asunnon saamiseksi ei edellytetä päihteettömyyttä tai velvoiteta tarjottujen palveluiden vastaanottamiseen. (Fredriksson & Kaakinen, 2018, s. 113, 115–116.)

Asunto ensin -mallin keskiössä on tarjota mahdollisuus itsenäiseen ja pysyvään asumiseen henkilön taustoista tai elämäntilanteesta riippumatta. Asunto ensin -mallin kulmakiviä ovat *itsenäisen asumisen mahdollistaminen, valinnanvapaus ja vaikutusmahdollisuudet, kuntoutuminen ja voimaantuminen ja yhteiskuntaan ja yhteisöihin integroituminen*. (Asunto ensin, i.a.) Asumisratkaisuja, kuten asuntoloita ei pidetä tarkoituksenmukaisina vaan ensisijaisesti asuminen pyritään järjestämään tavallisessa vuokra-asunnossa. Tärkeimpänä päämääränä on asumisen turvaaminen erilaisten, yksilöityjen tukitoimien avulla. Asumisratkaisulla ei ole asunto ensin -periaatteen mukaisesti osallistumispakkoa mihinkään toimintoihin tai velvoitteita sitoutua hoidollisiin palveluihin. Keskeistä on tarjota tuki ja väylät oman elämäntilanteen parantamiseksi tai ylläpitämiseksi. (Karpinen, 2017.)

Asunto ensin -mallia on kritisoitu ongelmien kasautumisesta sekä segregaatian ja sitä myöten syrjäytymisen riskin kasvattamisesta. Tuettua asumista järjestetään usein haja-asutusmallin sijaan asumisyksiköissä, joissa saattaa olla yli 100 asuntoa. Ongelmallisesti päihteitä käyttävien kerääminen samaan yksikköön voi johtaa jopa pahenevaan päihdeongelmaan. Motivaatiota päihteettömyyteen voi olla vaikeaa löytää, jos kaikki muut ympärillä käyttävät aktiivisesti päihteitä. Asumisyksiköt, joissa päihteiden käyttö on mahdollista, ylläpitävät päihdekeskeistä elämää (Nousiainen & Sunikka 2009, s. 133). Vaikka vuokrasuhde on huoneenvuokralain mukainen ja asumisympäristö pyritään järjestämään mahdollisimman tavanomaisen vuokra-asumisen kaltaiseksi, voidaan tämä ympäristö nähdä silti huomattavan laitosmaisena. (Granfelt 2013, s. 223; Pleace ym. 2015, s. 62.)

Asunto ensin -malli korostaa asunnon merkitystä, mutta pelkkä asunnon saaminen itsessään ei ole ratkaisu kaikkiin niihin ongelmiin, jotka ovat johtaneet asunnottomuuteen.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan alla toimii Asumisen tuki, joka vastaa täysi-ikäisten asunnottomien yksinäisten, lapsettomien pariskuntien sekä mielenterveysasiakkaiden asumispalveluiden järjestämisestä. Asumisen tuen palveluihin kuuluvat sijoitus- ja arviointityö, Hietaniemenkadun palvelukeskus ja tuetun asumisen sosiaalipalvelut. (Helsingin kaupunki i.a. -b.) Arviointi- ja sijoitustyöryhmä vastaa asunnottomien asiakkaiden tuen tarpeen arvioinnista ja heidän sijoittamisestaan sosiaalihuoltolain mukaisiin asumispalveluihin. Kunta tuottaa pienen osan asumispalveluistaan itse, mutta pääosin ne hankitaan ostopalveluina eri palveluntuottajilta. (Helsingin kaupunki i.a. -a.) Asunto ensin -mallin mukaista asumista toteutetaan niin sanotuissa tuetun asumisen yksiköissä sekä haja-asutusmallilla. Asuminen sekä asumisyksikössä että haja-asutuksessa perustuvat molemmat huoneenvuokralain mukaiseen vuokrasopimukseen. (Kettunen 2013, s. 564–567.)

Tuettu asuminen on nimensä mukaisesti itsenäisen asumisen tukemista sosiaaliohjauksen ja muiden sosiaalipalveluiden keinoin (L 1301/2014 §21). Sininauha Oy:n Ruusulankadun asumispalveluyksikköön kunta asuttaa päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiviä asunnottomia henkilöitä. Helsingin kaupunki määrittelee asunnottomat erityisen avun tarpeessa olevaksi ryhmäksi (Helsingin kaupunki i.a. -c). Tuettua asumista ei tule sekoittaa palveluasumiseen, jonka tarkoitus on järjestää asiakkaalle huomattavasti tuettua asumista kattavammin palveluita, kuten ateria-, hygienia- ja siisteyspalvelut. (L 1301/2014 §21.)

Tuettu asuminen Ruusulankadulla on vahvasti kytköksissä asunto ensin -malliin. Pitkällä tähtäimellä pyritään tukitoimilla tarjoamaan turvallinen ja pysyvä asuinympäristö kuntoutumisen tueksi tai toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Tukitoimet pyritään järjestämään asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tarpeiden mukaan. Mallin mukaisesti palvelun jatkuminen ei ole sidoksissa hoitomotivaatioon tai mihinkään toimintoihin osallistumiseen.

3 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ JA TYÖELÄMÄKUMPPANIT

Sininauha Oy:n Ruusulankadun asumispalveluyksikkö toimii asunto ensin -periaatteella Helsingin Töölössä. Ruusulankadun asumispalveluyksikössä asukkaat asuvat huoneenvuokralain mukaisilla henkilökohtaisilla, toistaiseksi voimassa olevilla vuokrasopimuksilla (Sininauha Oy, i.a. -a). Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta tai huoneenvuokralaki määrittää huoneenvuokrasopimuksen yleiset ehdot ja vuokralaisen ja vuokranantajan vastuut ja oikeudet. (L 653/1987.) Ruusulankadun asumispalveluyksikössä vuokranantajana toimii Sininauha Oy, jonka kanssa asukas solmii huoneenvuokralain mukaisen vuokrasopimuksen. Asunto ensin -mallilla asuminen pyritään järjestämään mahdollisimman tavallisessa ympäristössä ja huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus antaa asukkaalle asuntolaympäristöön verrattuna huomattavasti vahvemmat oikeudet ja pysyvyyden tunteen.

Asukkaaksi hakeudutaan Helsingin kaupungin sosiaalitoimen Asumisen tuen selvitys, arviointi ja sijoitus -prosessin kautta. Sininauha Oy tuottaa tuettua asumista kunnan ostopalveluna (Helsingin kaupunki, i.a -a). Asutusprosessissa asumispalveluyksikkö sekä kunnan sosiaalitoimi ovat vahvassa yhteistyössä keskenään. Sininauha Oy:n ja Helsingin kaupungin välinen palvelusopimus määrittää asumispalveluiden sisällön ja laatuvaatimukset. Helsingin kaupunki kilpailuttaa kunnan yksityisiltä toimijoilta hankkimat asumispalvelut säännöllisesti. Lailla yksityisistä sosiaalipalveluista varmistetaan, että yksityisiä sosiaalipalveluita käyttävän asiakkaan oikeus laadultaan riittäviin palveluihin toteutuu. Laki määrittää palveluiden laadun ja palveluntarjoajan toimintayksikön toimintaedellytykset. (L 922/2011.) Sininauha Oy:n ja Helsingin kaupungin välinen palvelusopimus määrittää tarkemmin, millaista tukea Ruusulankadun yksikössä on oltava tarjolla. Sosiaalihuoltolaki määrittää kunnallisten sosiaalipalveluiden laajuuden ja vastuualueet. Lain tarkoituksena on turvata asiakkaan edun ja tilanteen mukaiset tukipalvelut, edistää asiakkaan osallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja taata asiakkaalle riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut ja muut tukitoimet. (L 1301/2014.) Ruusulankadun asumispalveluyksikön asukkaat kuuluvat Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan palveluiden piiriin.

Ruusulankadun asumispalveluyksikössä on 91 tuetun asumisen piiriin kuuluvaa asuntoa. Kaikki asukkaat asuvat yhden hengen kotitalouksissa henkilökohtaisilla ja huoneenvuokralain mukaisilla vuokrasopimuksilla. Ympäristönä Ruusulankadun asumispalveluyksikkö on hyvin tavanomaisen kerrostalon olinen. Rakennuksessa on kuusi asuinkerrosta ja asukkaiden vapaa-aikakäytössä oleva yhteisötila, jonka yhteydestä löytyy pyykinpesumahdollisuus. Asunto ensin -mallin mukaisesti on tehty selkeää pesäeroa asuntola- ja palvelutaloympäristöihin ja asuminen on pyritty järjestämään mahdollisimman tavanomaisessa vuokra-asumisympäristössä.

Asukkaiden taustoja tai nykytilannetta leimaavat syrjäytyminen, huumeiden ongelmakäyttö, mielenterveysongelmat, koulutuksen ja työpaikan tai -kokemuksen puute ja katkonainen asumishistoria. Huumeiden ongelmakäyttö on huumeiden toistuvaa käyttöä, josta aiheutuu käyttäjälle negatiivisia seurauksia. Ongelmakäytöstä aiheutuu terveydellisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia ongelmia tai se kasvattaa riskiä altistua niille. (European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction. i.a.) Terveydellisiä haittoja ovat erilaiset elimelliset haitat ja erityisesti infektiio- ja myrkytyskomplikaatiot. Lisäksi huumeet voivat aiheuttaa psyykkisiä ongelmia. Huumehaitoista aiheutuu myös yhteiskunnallisella tasolla välittömiä kustannuksia mm. terveydenhuollossa ja sosiaalipalveluissa. Ongelmakäyttö saattaa johtaa huumeriippuvuuteen. Huumeriippuvuudella tarkoitetaan toistuvaa ja pakonomaista huumeidenkäyttöä sen lukuisista haitoista huolimatta. Yleensä tämän myötä myös toleranssi käytettävälle päihteelle kasvaa. Huumeiden ongelmakäytön ja huono-osaisuuden välillä on selkeä yhteys. Heikko asema näkyy mm. matalana koulutus- ja työllisyystasona ja tätä myöten myös heikkona tulo- ja varallisuustasona. (Aalto, ym. 2018, s. 10–13.)

Asukkaat ovat täysi-ikäisiä. Asukkaiden arjenhallinnan tukemiseksi ja asumisen turvaamiseksi yksikössä työskentelee lähihoitaja- ja sosionomitaustaisia ohjaajia, joiden pääasiallisena tehtävänä on avustaa ja ohjata asukkaita ja arkisissa asioissa, kuten asunnon kunnossapidossa, henkilökohtaisessa hygieniassa, vuokranmaksun sujumisessa ja tarpeen mukaan hoitoon ohjautumisessa. Saatavilla on myös psykiatrisen sairaanhoitajan ja toimintaterapeutin palveluita. Keskiössä on pyrkimys turvallisen asuinympäristön järjestämiseen ja oikea-aikainen

motivointi kuntoutumiseen, elämänmuutokseen ja vähemmän tuetun asumisen pariin siirtymiseen. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja. Henkilökuntaa on paikalla kellonajasta ja viikonpäivästä riippumatta.

Sosiaalihuoltolaki määrittelee erityistä tukea tarvitseväksi asiakkaaksi henkilön, jolla on vaikeuksia hakeutua tarvitsemiensa sosiaali- ja terveystalveluiden piiriin vamman, sairauden, usean yhtäaikaisten tuen tarpeen tai päihteiden ongelmakäytön vuoksi, eikä tuen tarve liity korkeaan ikään (L 1301/2014 3. §.). Erityisen tuen tarvetta ei voi määritellä tietyn diagnoosin tai vamman perusteella. Täsmällisiä kriteerejä ei ole määritelty ja arvio tulisikin tehdä aina harkinnalla ja tapauskohtaisesti. Erityisen tuen tarvetta ei välttämättä ole, jos asiakas saa kuitenkin tarvitsemansa palvelut sujuvasti. Paljon palveluita tarvitseva asiakas ei välttämättä ole erityisen tuen tarpeessa, mutta voi olla sitä, jos palvelut ovat puutteellisia tai väärinä. (HE 164/2014.) Erityistä tukea tarvitsevien sosiaalityössä haasteiksi muodostuvat esimerkiksi aikuissosiaalityön asiakasmäärät ja palveluiden pirstaleisuus. Erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat jäävät myös helposti palveluiden ulkopuolelle, sillä he eivät välttämättä edes ohjattuna hakeudu niiden piiriin. Ruusulankadun asumisyksikön asukasprofiilia peilatessa näihin määritelmiin, on helppo nähdä yhtäläisyyksiä arvioiduissa tuen tarpeissa.

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, millaisia kokemuksia asumispalveluyksikön asukkailla on sosiaalipalveluista. Tavoitteena oli tuottaa tutkimus Helsingin kaupungin tuottamien sosiaalipalveluiden laadusta ja kehittämistarpeista Sininauha Oy:n Ruusulankadun asumispalveluyksikölle, joka toimii opinnäytetyön tilaajana ja toteutusympäristönä. Sininauha Oy pyysi tutkimusta siitä, miten ja millaisia sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita toteutetaan asumispalveluyksikön kontekstissa tällä hetkellä ja millaisia näkökulmia ja toiveita niiden kehittämiseksi sekä yksikön asukkailla että työntekijöillä on asiakaskeskeisempään suuntaan. Asumisyksikössä toteutettava sosiaalityö pohjautuu sosiaalihuoltolakiin ja asukkaat ovat palvelujärjestelmässä samassa asemassa muiden helsinkiläisten kanssa (L 1301/2014).

Ruusulankadun asumispalveluyksikössä koettiin tarvetta asutusprosessin jälkeisen yhteistyön vahvistamiseksi. Asumispalveluyksikön työryhmä piti nykyisiä sosiaalityön ja yksikössä toteutettavan verkosto- ja yhteistyön toimintamallit riittämättömiksi asukkaiden elämäntilanteisiin ja tuen tarpeisiin nähden, mutta konkreetia ja selkeä suunta työn kehittämiseksi puuttuvat. Valmista opinnäytetyötä käytetään yksikössä työn ja toimintamallien kehittämisen pohjana ja osaltaan myös Sininauha Oy:n selvityksenä yksikön asukkaiden erityisen tuen tarpeista Helsingin kaupungille. Opinnäytetyössäni pyrin selvittämään, saavatko asukkaat erityisten tarpeidensa mukaisia sosiaalipalveluita ja jos eivät, niin miksi ja millaisilla toiminnoilla heidän asemaansa voisi pyrkiä parantamaan.

Tutkimuskysymykset:

- 1) Millaisia tuen tarpeidensa mukaisia sosiaalipalveluita Ruusulankadun asumisyksikön asukkaat käyttävät?
- 2) Miten palveluita ja toimintamalleja voisi kehittää tavoitettavammiksi ja asiakaskeskeisemmiksi?

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Aineiston keruu

Opinnäytetyöni aiheen sain suoraan yhteistyötahona toimivalta Sininauha Oy:ltä. Alustava aiheen rajaus ja tarkennus tapahtui yhteistyössä useamman tapaamiskerran pohjalta. Näitä tarkennuksia ja rajauksia olivat esimerkiksi haastateltavien iän tilastointi sen mukaan, olivatko he yli vai alle 30-vuotiaita ja se, että asukkaiden näkökulman painottamisen lisäksi huomioidaan myös henkilökunnalta mahdollisesti saatava informaatio. Arvio siitä, että asukkaita on mahdollisesti hankala tavoittaa ja motivoida tutkimukseen osallistumiseksi rajasi myös tutkimusmenetelmän haastatteluksi vaihtoehtona olleen kyselytutkimuksen sijaan.

Anoin tutkimuslupaa yksikön asukkaiden haastattelua varten Helsingin kaupungin Asumisen tuelta, jonka toimiala on psykiatria- ja päihdepalvelut. Tutkimuslupahakemuksen liitteenä olivat informointikirje, suostumusasiakirja tutkimukseen osallistuville sekä asukkaiden teemahaastattelun runko ja apukysymykset. (LIITE 1, LIITE 3, LIITE 4.) Hakemustani pyydettiin täydennettäväksi tietosuojaselosteen osalta ja tutkimuslupa myönnettiin viimein 2021 kesäkuussa. Työntekijöiden haastattelua varten anoin tutkimuslupaa Sininauhasäätiö-konsernilta. Tutkimusluvan myöntämisen ehtona oli arvio siitä, että opinnäytetyöstä on hyötyä yksikön asukkaille ja työn kehittämiseksi. Tutkimuslupa työntekijöiden haastatteluille myönnettiin 2021 toukokuussa.

Toimitin tutkimusluvan saatuaani informointikirjeen (LIITE 1) Ruusulankadun asumispalveluyksikköön jaettavaksi haastatteluun kiinnostuneiden asukkaiden tiedottamiseksi. Samaa tiedotetta käytettiin henkilökunnan rekrytointiin, vaikka sen sisältö olikin kohdennettu asukkaille. Henkilökunnan haastattelut toteutuivat yhden viikon aikana ja haastatteluja toteutettiin yhteensä kolme. Asukkaiden haastatteluajkojen sopiminen ja sovituista tapaamisajoista kiinni pitäminen osoittautuivat haastaviksi ja haastatteluiden toteuttaminen kesti paljon arvioitua pidempään.

TAULUKKO 2. Aineiston keruu

Informointikirjeiden toimittaminen asumisyksikköön
Asukkaiden ja henkilökunnan haastatteluiden rungot
Suostumuslomakkeet haastatteluun
Haastattelujen toteuttaminen ja nauhoittaminen
Haastattelutallenteiden litterointi
Haastattelutallenteiden hävittäminen

Laadullisen tutkimuksen menetelmäksi valikoitui pääosin puolistrukturoitu teema-haastattelu. Opinnäytetyön aihe koskettaa hyvin tarkkaan rajattua ja verrattain pientä joukkoa. Kyselytutkimusta ei tässä tapauksessa arvioitu mielekkääksi menetelmäksi tiedonkeruulle, sillä kyselyllä on hankala kartoittaa yksilön kokemuksia. Asiakasryhmä arvioitiin myös hankalaksi motivoida kyselytutkimuksiin osallistumiseen. Aihetta ja tutkimusmenetelmiä opinnäytetyön tilaajan kanssa rajatessa etukäteen sovitut henkilökohtaiset haastatteluajat nähtiin tehokkaampana keinona tavoittaa yksikön asukkaita. Kysely ei myöskään tarjoa tilaa toiveena olevalle avoimelle keskustelulle tai tarkentaville kysymyksille. Haastattelu on kaiken kaikkiaan kyselyä huomattavasti joustavampi tiedonkeruumenetelmä (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 84–86).

Osa haastatteluun osallistuneista asukkaista oli itse ilmoittanut henkilökunnalle olevansa kiinnostuneita haastatteluun osallistumisesta. Tiedon haastatteluun osallistumisen mahdollisuudesta he olivat saaneet yksikköön jaettavaksi toimittamistani informointikirjeestä (LIITE 3). Loput haastateltavat valikoituivat yksikön henkilökunnan avustuksella. Yksikön asukkaiden haastatteluissa käytin apunani haastattelurunkoa (LIITE 1). Haastatteluilla kerättiin kokemuksia koetusta sosiaalipalveluiden laadusta ja saavutettavuudesta, joten haastattelukysymykset olivat pääosin kvalitatiivisia ja avoimia. Haastattelun aikana kerättiin tieto osallistujan iästä. Tämän tarkoituksena oli saada tietoa siitä, vaikuttaako vastaajan ikä kokemukseen palveluiden toimivuudesta. Muut haastattelukysymykset oli

ajateltu lähinnä pohjaksi keskustelulle. Ne olivat kaikille vastaajille samoja, mutta niiden avoimuus jätti tilaa myös mahdollisille uusille näkökulmille. (Metsämuuronen, 2008, s. 14–15, 37–41.)

Koin aiheelliseksi kerätä tietoa myös Ruusulankadun asumispalveluyksikön työryhmältä. Työntekijöiden haastattelut sovin suoraan yksikön henkilökunnan kanssa. Työntekijöiden haastatteluissa käytin apunani myös liitteenä olevaa teemahaastattelurunkoa (LIITE 2). Yksikön ohjaajat ovat työnkuvansa puolesta hyvin lähellä asukkaiden arkea ja tietoisia sellaisistakin asukkaiden tuen tarpeista, joita nämä eivät välttämättä itse osaa tuoda haastatteluissa esiin tai ovat tuoneet jo aiemmin muissa asiointitilanteissa. Ohjaajat toimivat myös pääasiallisena välikätenä tiedon kulkemisessa asukkaiden ja sosiaalitoimen välillä. Näistä syistä oli tärkeää saada näkökulmia myös työntekijöiden puolelta. Haastattelukysymyksiä ei suunniteltu yhdessä opinnäytetyön tilaajan kanssa, mutta hyväksyin haastattelurungot ennen haastatteluiden aloittamista.

Opinnäytetyön teemoista ja haastatteluilla kerätyn aineiston käyttötarkoituksesta laadittiin tiedote (LIITE 3) ja haastatteluun osallistuneilta asukkailta ja työntekijöiltä pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun (LIITE 4). Nämä käytiin johdonmukaisesti läpi ennen jokaista haastattelutilannetta. Haastatteluilla kerättyä materiaalia ei ollut tarpeen säilyttää opinnäytetyön valmistuttua vaan se hävitetään asiaankuuluvalla tavalla. Sitouduin huolehtimaan materiaalin turvallisesta säilyttämisestä koko opinnäytetyöprosessin ajan niin, että haastatteluun osallistujien yksityisyys ja tietosuoja olivat turvattuina.

Haastattelut toteutettiin anonymisti ja niin, että vastauksia ei voida yhdistää yksittäisiin henkilöihin. Ainoa kysytty henkilötieto oli vastaajan ikä (yli vai alle 30-vuotias). Alle 30-vuotiaat asukkaat kuuluvat sosiaalityön eri tiimin vastuualueelle, kuin yli 30-vuotiaat, millä perusteltiin haastateltavan iän tilastointia. Haastateltavien iän tarkempaa tilastointia ei katsottu tarpeelliseksi aineiston analyysin kannalta. Haastattelut toteutettiin tietyn yksikön asukkaille, joten tarkempi iän tilastointi olisi sisältänyt arviolta liikaa mahdollisia tunnistetietoja. Kerätty aineisto esitetään tässä opinnäytetyössä sellaisessa muodossa, että yksittäisiä henkilöitä ei voi mistään opinnäytetyön vaiheesta tai lopullisesta työstä tunnistaa.

Haastattelukysymykset olivat avoimia, mutta eivät lähtökohtaisesti arkaluontoisia. Vaikka mahdollisuutta uusille näkökulmille ja avoimelle keskustelulle painotettiin, on tärkeää osata haastattelutilanteissa ohjata keskustelu pysymään tutkimuksen aiheen kontekstissa (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 104–105).

Haastattelut toteutettiin Ruusulankadun asumispalveluyksikön toimistotiloissa. Tilan oli oltava tarpeeksi yksityinen ja sellainen, että poikkeusolojen vaatimat turvavälit oli mahdollista pitää. Pysin huomioimaan myös turvallisuusseikat ja poistumisreitit, sillä oli todennäköistä, että haastatteluun osallistuu päihtyneitä henkilöitä. Tila varattiin etukäteen haastatteluiden sujuvuuden ja häiriöttömyyden takaamiseksi. Haastattelua varten oli varattu aikaa puoli tuntia, joka katsottiin riittäväksi, sillä haastattelukysymyksiä oli vähän ja aihe tarkkaan rajattu. Haastattelut kestivät kuitenkin huomattavasti tätä lyhyemmän aikaa. Asukkaiden haastattelut oli myös mahdollista järjestää osallistujan asunnossa tämän niin halutessa, mutta edelleen turvallisuusseikat huomioiden. Kaikki haastattelut toteutettiin kuitenkin ennalta varatuissa toimistotiloissa. Puhelinhaastatteluita ei toteutettu, eikä sitä katsottu suunnitelmankaan aikana tarpeelliseksi vaihtoehdoksi. Myös työntekijöiden haastattelut toteutettiin paikan päällä yksikön tiloissa samalla aikavarauksella.

Opinnäytetyön suunnitelmassani arvioin tarpeeksi kattavan aineiston keräämiseksi saada toteutettua kymmenen asukkaan haastattelut. Tätä määrää ohjattiin kuitenkin opinnäytetyön ohjaajien toimesta rajaamaan jo käytössä olevien resurssien vuoksi. Haastatteluiden litterointiin tarvittavaa aikaa en osannut etukäteen tarkasti arvioida ja huomioon oli otettava se seikka, että toteutin opinnäytetyötä yhden opiskelijan voimin. On myös muistettava, että ammattikorkeakoulutasoinen opinnäytetyö on lähtökohtaisesti harjoitustyö, jolla osoitetaan oman alan oppineisuutta. Vertailu varsinaisiin tieteellisiin tutkimuksiin ja näihin tutkimuksiin osallistuneiden määrään ei ole mielekästä jo käytössä olevien resurssien vuoksi. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 97–98.) Asukkaiden haastatteluja varten tarvitsin tutkimusluvan Helsingin kaupungilta. Yksikön työryhmän haastatteluiden kohdalla lupaa haettiin Sininauhasäätiö-konsernilta.

Haastattelut litteroitiin tarpeellisella tarkkuudella ja haastattelun sisältöä ei ollut tarpeen ilmaista tekstimuodossa aivan sanasta sanaan itse haastattelutilanteen kanssa. Eksakti litterointi äänenpainoineen, puheen taukojen pituuksineen ja vuorovaikutuksen laatua analysoiden eivät olleet avaintekijöitä haastattelun aiheen ja tutkimuksen kannalta. Olennaista oli haastattelujen asiasisältö. Tätä opinnäytetyötä varten litteroin yhteensä yhdeksän haastattelua, joista kolme olivat yksikön henkilökunnan ja kuusi yksikön asukkaiden.

5.2 Aineiston analyysi

Sisällönanalyysiä käytetään yleisesti laadullisessa tutkimuksessa. Sen avulla pystytään analysoimaan systemaattisesti ja objektiivisesti tekstiä tai puhetta ja tiivistämään ja koostamaan aineisto ymmärrettävään ja informatiiviseen muotoon. Sisällönanalyysissä käytin menetelmänä aineiston teemoittelua. Teemoittelussa aineistosta nostetaan esiin tutkimusongelman kannalta keskeisiä aiheita ja kokonaisuuksia. Teemoittelu painottaa sitä, mitä kustakin teemasta on sanottu ja ryhmittelee laadullista aineistoa eri aiheiden mukaan. Tätä sisällönanalyysin menetelmää käytetään aineiston koostamiseksi jäsenneltyyn muotoon selkeiden johtopäätösten tekemiseksi. Sisällönanalyysi pyrkii luomaan aiheesta objektiivisiä ja ennakkoluulottomia päätelmiä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 78, 86, 105–107, 122.)

Sisällönanalyysin yhteydessä on valittava ennalta määrittelemätön analyysiyksikkö. Analyysiyksikkö voi olla esimerkiksi aineistosta havaittu lause tai idea. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 80, 91.) Teemoittelun tueksi koostamassani taulukossa (TAULUKKO 3) esiintyvät aineistosta havaitut analyysiyksiköt, pääteemat ja niistä johdetut alateemat. Alkuun tarkoituksena oli rakentaa omat taulukot yksikön työntekijöiden ja yksikön asukkaiden haastattelujen pohjalta. Erilliset taulukot eivät kuitenkaan tarjonneet mitään lisäarvoa aineiston analyysia varten.

TAULUKKO 3. Teemoittelu

Analyysiyksikkö	Alateema	Pääteema
Ei tietoa tarjolla olevista palveluista	Palvelujärjestelmän tuntemus	Palvelujärjestelmä
Tukea haetaan lähinnä taloudellisiin ongelmiin		
Tukea kaivataan vain yksittäisiin tilanteisiin		
Jalkautuva työ tavoittaa	Saavutettavuus	Kokemus palveluiden laadusta
Yksikön ohjaajat toimivat tiedon välittäjinä		
Asiointi puhelimitse		
Palveluiden riittävyys	Palveluiden kohdentaminen	
Palvelukokonaisuuksien puute		

Ensimmäisenä pääteemana käsittelen palvelujärjestelmää, josta keskeisimpänä nousi esiin palvelujärjestelmän tuntemus ja tieto tarjolla olevista palveluista. Analysoin tässä yhteydessä sekä asukkaiden että yksikön työntekijöiden vastauksia, sillä apuna olevaa taulukkoa rakentaessani havaitsin vastausten olevan hyvin samankaltaisia riippumatta siitä, kenen haastattelun sisältöä analysoitiin. Tästä syystä en kokenut tarvetta tässä vaiheessa enää eritellä niitä vastaajan aseman mukaan. Tämän teeman yhteydessä käsittelen sitä, millaisissa tilanteissa asukkaat tekevät yhteydenottoja kunnan sosiaalitoimen vastuutyöntekijälleen.

Toisena pääteemana on kokemus palveluiden laadusta. Tässä kontekstissa käsittelen erityisesti ilmi tuotuja kokemuksia palveluiden saavutettavuudesta ja niitä seikkoja, jotka vaikuttavat sosiaalitoimen vastuutyöntekijän sekä asiakkaan välisen yhteydenpidon onnistumiseen ja tiedonkulkuun. Tämän teeman alla

käsitellään myös kokemuksia palveluiden oikein kohdentumisesta sekä kehittämistoiveista niiden järjestämistä koskien.

6 TULOKSET

Tulokset on jäsennelty aiemmassa luvussa esiteltyjen pääteemojen ja alateemojen pohjalta ja niiden tarkoituksena on auttaa ymmärtämään Ruusulankadun asumisyksikön asukkaiden näkemyksiä heidän käyttämiään sosiaalipalveluita koskien sekä peilata niitä palvelujärjestelmän realistisesti tarjoamiin mahdollisuuksiin. Esittelen opinnäytetyöni aiheen ja tutkimuskysymysten kannalta keskeisimmät tulokset. Tässä yhteydessä esitän myös otteita toteutetuista haastatteluista. Niiden tarkoituksena on havainnollistaa sitä, millaisten vastausten pohjalta olen tässä luvussa esiteltyihin tuloksiin päätenyt.

Palvelujärjestelmän ja tarjolla olevien palveluiden tuntemus osoittautui heikoksi yksikön asukkaiden keskuudessa. Kysyttäessä yksikön asukkaalta sitä, kuinka usein ja, mitä kanavia pitkin hän asioi sosiaalitoimen kanssa tämä vastasi;

Laitan sen hakemuksen (perustoimeentulotuki), että se on se ainoa yhteydenotto periaatteessa. Yleensä olen netissä tehnyt sen hakemuksen ja se on yleensä mennyt.

Tästä voi päätellä sen, että vastaaja ei osannut tehdä eroa Kansaneläkelaitoksen vastuulla olevan perustoimeentulotuen ja kunnan vastuulla olevan täydentävän- ja ehkäisevän toimeentulotuen välille (L 1412/1997.). Vastuu perustoimeentulotuen hakemisesta, myöntämisestä ja maksatuksesta siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitokselle vuonna 2017 (L 1107/2016). Osasta vastauksia välittyi myös se, että yksikön henkilökunnalla oletettiin virheellisesti olevan pääsy Kansaneläkelaitoksen ja sosiaalitoimen järjestelmiin.

Palvelujärjestelmän tuntemus oli osittain puutteellista hieman yllättäen myös yksikön ohjaajien keskuudessa tai he eivät pitäneet sitä omassa työssään merkittävänä. Haastattelemani ohjaajat olivat kaikki koulutukseltaan lähihoitajia, mutta

heidän taustojaan esimerkiksi työuran pituuden tai muun koulutuksen osalta ei muuten katsottu tarpeelliseksi avata. En pitänyt tällaista taustoittamista olennaisena tulosten tarkastelun kannalta ja odotin näiden seikkojen tulevan tarvittaessa ilmi haastattelutilanteessa. Yksi haastateltavista totesi työhönsä liittyvästä yhteistyöstä sosiaalitoimen kanssa seuraavasti;

No sanotaan, että tuntuu siltä, että raha-asioita joutuu enimmäkseen vevaamaan. Ei välttämättä ole edes tullut otettua selvää, mitä kaikkea muuta (palveluita) vois olla tarjolla, kun asukkaita itseään kiinnostaa eniten raha-asiat. Tältä se näyttää mun mielestä täällä.

Pääosin yksikön henkilökunta toivoi tiiviimpää yhteistyötä ja molemminpuolista viestintää sosiaalitoimen kanssa;

Moni tarvis hyvin vahvaa tukea johonkin palveluun kiinnittämiseksi, että heiltä ei se asiointi silleen itsenäisesti onnistu. Heidän kanssaan pitäisi tätä paljon tehdä. Meillä saattaisi olla resursseja siihen, mutta meillä taas ei ole sitä tietoa, että minne heitä viedä ja mitä kautta lähteä kiinnittämään ja sitten, kun sosiaalityö ei tee jalkautuvaa työtä niin sitten tavallaan asioille ei tapahdu mitään.

Toiveena oli aktiivinen yhteydenpito tarvittaessa suoraan yksikön työntekijöihin sekä erityisesti yksikköön jalkautuva sosiaalityö ja -ohjaus.

Yksikön asukkaat kertoivat tavoittavansa sosiaalitoimen vastuutyöntekijänsä pääosin helposti. Kaikki osasivat myös nimetä vastuutyöntekijänsä ja kertoivat tietävänsä, kuinka heihin saa yhteyden. Pääasiallisesti viestintäkanavaksi mainittiin henkilökohtaiset tapaamiset sekä asiointi puhelimitse ja erityisesti tekstiviestien välityksellä. Sekä asukkaat, että työntekijät nostivat erittäin tärkeäksi sen, että Ruusulankadun yksikköön on järjestetty säännöllinen sosiaaliohjaajien päivystysaika. Moni vastaaja kertoi tämän olevan tärkein yksittäinen seikka, joka vaikutti asioinnin sujuvuuteen ja säännöllisyyteen;

Tänne voisi jalkautua enemmän jengiä rohkeammin ja useammin, että näkee sitten tämän porukan kunnon ja tulee sitten mukaan ulkopuoliset silmät. Täällä tullaan vähän sokeaksi ja totta kai nähdään kyllä sitten kaikkein kärkkäimmät tyypit. Ihan siis se, että ollut hemmetin hyviä se, että sossut on käynyt tossa esim. päivystämässä. Se on todettu hyväksi. Se

on ehkä hyvä, että me ei olla siinä välikätenä vaan, että menee sitten suoraan asiakkaalta se tarve sille, vastuutyöntekijälle.

Kukaan haastatteluihin osallistuneista asukkaista ei kertonut tapaavansa vastuutyöntekijäänsä muualla, kuin Ruusulankadun yksikössä näiden päivystysten yhteydessä.

Yksikön henkilökunta taas ei jakanut täysin näkemystä sosiaalitoimen helpposta tavoitettavuudesta;

Aina heitä ei saa toivotusti kiinni, eivätkä he palaa asiaan toivotusti. Yleensä se on niin, että minä yritän heitä tavoitella ja he vähemmän ovat minuun päin yhteydessä, mitä toki kaipaisin. Vois nopeuttaa monia asioita, jos olisi tällainen molempiin suuntiin kulkeva viestintä.

Toisen vastaajan mielestä yhteydenpito on säännöllistä ja sujuvaa ja asukkaat ohjautuvat ja pääsevät sosiaalityön tai -ohjauksen pariin aina, kun tarvetta sille ilmenee;

Näky sen verran, kuin on tarpeen ja näkyy positiivisesti. Kaikki asiat on saanut hoidettua sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa. Se on omakohtainen näkemys.

Osa henkilökunnasta koki olevansa lähinnä yhteyshenkilö asukkaan palvelutarpeiden viestimisessä sosiaalitoimen suuntaan;

Harvemmin itse olen suoraan yhteydessä, kun tuntuu, että asukkaat tietää paremmin. Vähän tuntuu, että olen semmoinen tiedon välittäjä tässä välissä.

Kukaan haastatelluista asukkaista ei kuitenkaan maininnut pitävänsä yksikön henkilökunnan roolia merkittävänä yhteydenpidossaan sosiaalitoimen suuntaan.

Ennako-oletukseni oli, että asukkaiden haastatteluiden aikana sivuttaisiin haastateltavien tuen tarpeita päihde- tai mielenterveysongelmissa. Kukaan haastateltuun osallistuneista asukkaista ei kuitenkaan tuonut näitä esiin. Suurin osa sosiaalitoimen suuntaan tehdyistä yhteydenotoista keskittyi vain taloudellisissa ongelmissa avun pyytämiseen. Yhteydenottojen kerrottiin liittyvän lähinnä

maksusitoumusten hakemiseen ja muuhun täydentävään ja harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen. Osa kertoi jonkin Kelan maksaman etuuden olevan mak-
sussa kunnan välitystilille, ja yhteydenotot liittyivät tällöin lähinnä juuri välitystilin
toimintaan. Välitystili on kunnan palvelu, jota on mahdollista tarjota asiakkaille,
joilla on hankaluuksia raha-asioiden hoidossa siinä määrin, että tämä hankaloit-
taa hänen kykynsä hoitaa perustarpeensa. Tavallisesti kyseessä on vuokran-
maksun ja vastaavien kulujen hoito ja tätä myöten asumisen turvaaminen. Sosi-
aalitoimen vastuuhenkilö vastaa asiakkaan rahaliikenteestä siinä määrin, että
elämisen kannalta välttämättömät menot hoidetaan. (Sahala, 2000.) Osa yhtey-
denotoista liittyi erilaisten etuuksien hakemiseen tai niitä koskeviin selvityksiin.
Vastaajat kertoivat, että asioivat myös Kelan maksamiin etuuksiin liittyvissä asi-
oissa ensisijaisesti sosiaalitoimen vastuutyöntekijänsä kanssa.

Vain yksi vastaajista ilmoitti, että haluaisi enemmän tukea muun, kuin taloudelli-
sen tilanteensa edistämiseen, mutta ei osannut eritellä, millaisia palveluita koki
tarvitsevansa;

*Että, olisi jotenkin säännöllisemmin ne ajat niinku, että päivitettäisiin tilan-
netta ja mietittäisiin, mitä kaikkea siinä sen hetkisessä tilanteessa vois
tehdä.*

Tässäkään haastattelussa ei sivuttu päihde- ja mielenterveyspalveluita, mutta
tuotiin ilmi halu jonkin omaa tilannetta edistävän palvelukokonaisuuden pariin
pääsyyn tai sen polun selkeyttämiseen

7 TULOSTEN TARKASTELO

Tässä luvussa käsittelen aineistosta tärkeäksi nousseiden seikkojen pohjalta tekemiäni huomioita ja kehitysehdotuksia. Pohdin ratkaisuja niihin ongelmiin, joita yksikön asukkaat ja henkilökunta toivat haastatteluiden aikana ilmi. Kaikkiin ongelmiin ei voi yksinkertaista ja yksiselitteistä ratkaisua ehdottaa, mutta pyrin tunnistamaan sellaisia toistuvia seikkoja, joihin voidaan realistisesti käytössä olevilla resursseilla pyrkiä vaikuttamaan. Tuon ilmi myös tekemiäni huomioita teemoista, jotka eivät ennako-odotusteni vastaisesti nousseet aineistossa tärkeiksi, mutta joihin olisi tärkeää kiinnittää huomiota työn kehittämisessä.

Kenties tärkein yksittäinen kehittämiskohde on yksikön henkilökunnan palvelujärjestelmän tuntemus. Tässä on epäilemättä melko paljon hajontaa henkilökunnan jäsenten kesken riippuen esimerkiksi työuran pituudesta, koulutustaustasta sekä omasta työotteesta. Asunto ensin -malli ja sitä myöten tuetun asumisen palvelut pyrkivät turvaamaan yksilön asumisen ja katkaisemaan toistuvien asunnottomuusjaksojen kierteen. Tätä ajatellen palvelujärjestelmän tuntemus on tärkeää, sillä pelkkä asunnon järjestäminen ei tätä tavoitetta pitkällä tähtäimellä palvele. On myös pyrittävä kohdentamaan yksilöllisiä tukitoimia niihin seikkoihin, jotka arjenhallinnan ongelmia ja sitä kautta asunnottomuutta aiheuttavat. Ruusulankadun asumisyksikön kontekstissa päihteiden ongelmakäyttö ja sen aiheuttamat lieveilmiöt ovat tätä ajatellen keskeisiä seikkoja, minkä johdosta haastattelututkimuksen tuloksia tarkastellaan erityisesti päihteitä ongelmallisesti käyttävien asiakkaiden kohtaamisen näkökulmasta. Mikäli riittävää ja ajankohtaista tietoa saatavilla olevista palveluista ja tukitoimista ei ole, ei niiden pariin ohjaaminen toteudu parhaalla mahdollisella tavalla. Kartoittaessa kokemuksia palveluiden saatavuudesta, on olennaista huomioida, että asiakkaalla on ylipäättään oltava tieto palvelun olemassaolosta ja sen soveltumisesta omiin tarpeisiin. Ruusulankadun ohjaajien työ ei pidä sisällään hoidollisia tehtäviä vaan korostaa asukkaiden arjen tukemista ja palveluohjauksellista osaamista.

Kaikki haastatellut asukkaat kertoivat tuntevansa sosiaalitoimen vastuutyöntekijänsä, mutta henkilökunta toi ilmi, että kaikki asukkaat eivät heidän mukaansa

tunne vastuutyöntekijäänsä tai sellaista ei ole heille nimetty. Sosiaalitoimen asiakkuus ei ole automaatio, vaikka pitkäaikaisasunnottomat ja akuutisti asunnottomuusuhan alla olevat onkin arvioitu erityistä tukea tarvitseviksi asiakasryhmäksi (Helsingin kaupunki i.a. -c). Näyttää siltä, että selkeää työnjakoa ei ole Sininauha Oy:n ja Helsingin kaupungin välillä sille, ohjautuuko yksikköön muuttava asukas sosiaalipalveluiden pariin. Asiakkuus sosiaalityössä kuitenkin on, sillä asumispalveluihin hakeudutaan Helsingin kaupungin Asumisen tuen palveluiden kautta (Helsingin kaupunki i.a.-a). Ongelmana nähtiin se, että asiakkuus ei enää Asumisen tuen kautta siirry alueen sosiaalitoimen vastuulle, ilman erillistä yhteydenottoa. Järjestely, jossa asiakkuus kytkeytyisi ilman välikäsiä olisi asiakkaan edun mukaista kytkeä osaksi muuttoprosessia joko kunnan tai Ruusulankadun yksikön puolelta. Selkeät rakenteet ja käytännöt varmistavat sen, että tuen tarpeessa oleva asiakas ei jää tarvitsemiensa palveluiden ulkopuolelle pelkästään epähuomiossa ja puutteellisten käytäntöjen vuoksi. Vastaavien vastuualueisiin liittyvien järjestelyiden täsmentäminen ei kuitenkaan ole suorittavan tason, eli yksikön ohjaajien tai yksittäisten sosiaalityöntekijöiden tai -ohjaajien vastuulla.

Päivystysluonteinen sosiaalityö ja -ohjaus on työryhmän ja asukkaiden näkemyksen mukaan keskeinen keino asukkaiden tavoittamiseen, mutta kaikki haastatteluun osallistuneet asukkaat kertoivat asioivansa tämän lisäksi myös puhelimitse nimettyjen sosiaaliohjaajiensa kanssa. Päihteitä ongelmallisesti käyttävien arjessa puhelimitse ovat joko jatkuvasti hukassa tai numerot vaihtuvat toistuvasti, eikä asiakasta voi aina olettaa tavoittavansa puhelimitse suoraan tai akuutisti. Tällaisia seikkoja ajatellen on tärkeää mahdollistaa myös sosiaalitoimen ja yksikön henkilöstön keskinäinen yhteydenpito tilanteissa, joissa sen arvioidaan palvelevan asiakasta. Pidin huomionarvoisena sitä, että kukaan vastaajista ei maininnut huumeiden käytön laittomuuden olevan esteenä sosiaalipalveluiden pariin hakeutumiselle. Myöskään koronapandemian aiheuttamia rajoitustoimenpiteitä tai asioinnin etenevässä määrin verkkoon siirtymistä ei otettu esiin palveluiden saavutettavuuden kontekstissa.

Haastatteluista käy ilmi, että vain osalle asukkaista on tarjolla Ruusulankadun yksikössä toteutettavaa päivystyksellistä sosiaalityötä- ja ohjausta. Tämä näyttää asettavan asukkaat keskenään eriarvoiseen asemaan palveluiden

saavutettavuuden suhteen. Sosiaalihuoltolaki linjaa, että kunnalliset palvelut on järjestettävä niin, että ne soveltuvat kaikille asiakkaille sekä, että palvelut toteutuvat myös niiden henkilöiden kohdalla, joiden kyky hakeutua itsenäisesti palveluiden pariin on alentunut esimerkiksi päihteiden ongelmakäytön vuoksi (L 1301/2014 §33, §3). Vaikka voitaisiin arvioida, että nykyinen järjestely, jossa tapaamiset järjestetään kuten muillakin kuntalaisilla, tavoittaa asiakkaat riittävän hyvin, on tarvetta päivystysluonteisen työn kehittämiseksi aiheellista pohtia. Tätä opinnäytetyötä varten ei ollut käytössä tilastoja tai muuta dataa, josta selviäisi, kuinka useasti sovituille tapaamisille ei saavuta tai varatut puhelinajat eivät toteudu. Tällainen tieto olisi voinut olla tärkeää sosiaalityön tuloksellisuuden arvioinnissa. Haastatteluilla kerätyn materiaalin valossa, säännöllinen sosiaalitoimen päivystys voitaisiin arvioida asukkaan edun mukaiseksi. Lähes kotiin asti toistuvasti tuotavan palvelun voi toisaalta myös ajatella passivoivan asukkaita, mutta tätä näkökulmaa ei tuotu ilmi asukkaiden eikä työntekijöiden puolelta haastattelutilanteissa. Jalkautuva sosiaalityö on mahdollisesti myös syy sille, että koronapandemian ei kerrottu hankaloittaneen palveluiden pariin hakeutumista tai vähentäneen tapaamiskertoja.

Moni asukas kertoo hakeutuvansa asioimaan sosiaaliohjaajan tai -työntekijän kanssa myös niissä asioissa, joihin apua voisi lähtökohtaisesti hakea asumisyksikön työntekijältä. Tämän voi ajatella tarpeettomasti kuormittavan sosiaalipalveluita ja vievän resursseja, joita voisi kohdentaa muulla tapaa. Kansaneläkelaitoksen etuuksien hakemiseen ei ole tarpeen käyttää sosiaaliohjaajan tai -työntekijän resursseja asumisyksikköympäristössä. Raha-asioista huolehtimisen voi ajatella kuuluvan yleiseen arjenhallintaan ja näin ollen asukas, joka tarvitsee tukea esimerkiksi etuushakemusten täyttämiseksi, on aiheellista ohjeistaa hoitamaan asiaa yksikön ohjaajien kanssa. Tämä liittyy osaltaan asukkaan palvelujärjestelmän tuntemukseen, mutta on myös pitkälti yksikön henkilöstön vastuulla antaa tiedoksi, millaisissa tuen tarpeissa heitä voi ja kannattaa lähestyä. Väärä uskomus tai tieto siitä, millaisissa asioissa sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa on tarpeellista asioida, voi johtaa siihen, että akuuttienkin asioiden hoitaminen pitkittyy.

Tarvetta on kaikin puolin tiiviimmälle yhteistyölle ohjaajien sekä sosiaalitoimen vastuutyöntekijöiden välillä. Yksikön ohjaajat ovat vahvasti asukkaiden arjessa mukana ja tapaavat heitä lähes päivittäin. Työnkuva rakentuu pitkälti sille, että he ovat matalalla kynnyksellä asukkaiden tavoitettavissa. Päihteiden ongelmakäyttäjän kanssa työskentelyssä korostuu luottamussuhteen rakentaminen (Aalto ym., 2018, s. 48–49). Tällainen suhde rakentuu yleensä vasta pidemmän ajan kuluessa. Pelkästään pitkä asiakkuussuhde ei välttämättä tällaisen suhteen luomisessa riitä, jos tapaamiset jäävät välistä ja asiakasta ei tavoita muilla keinoin. Työskentelyn on oltava myös tarpeeksi tiivistä ja säännöllistä. Käytännön työssä yksikön henkilökunnan panos voisi vielä näkyä esimerkiksi asukkaiden sovituille tapaamisille saattaminen, osallistuminen ja niistä muistuttaminen. Yksikön henkilökunnan mahdollisuutta päivittäiseen ja säännölliseen asiakastyöhön on siis syytä hyödyntää asukkaiden kiinnittämiseen sosiaalipalveluihin. Pyötsiän (2019, s. 59–65) pro-gradu-tutkielmassa kuvaillaan sosiaalityön roolia monitoimijaisessa yhteistyössä, ja yksi sen osa-alueista on kyky tunnistaa oman osaamisen lisäksi myös muiden toimijoiden erityisosaaminen. Tämä mahdollistaa työskentelyn kohta yhtenäistä ja selkeää päämäärää (Pyötsiä, 2019, s. 60). Monitoimijuuden ja sujuvan yhteistyön hyötynä on myös se, että eri toimijat eivät tee päällekkäistä työtä (Pyötsiä, 2019, s. 61).

Haastatteluun osallistuneet asukkaat arvioivat saamansa palvelut riittäviksi, mutta henkilökunta kertoi, että kaikki asukkaat eivät pääse tarvitsemiensa palveluiden pariin. Tämä osoittaa, että yksikön ohjaajien tietoa asukkaiden tuen tarpeista on tarpeen viedä eteenpäin muille palvelukokonaisuuden osille.

Päihtyneen asiakkaan tapaamiseen sisältyy kohonnut riski kohdata uhkaavaa tai väkivaltaista käytöstä (Warpenius ym., 2013, s. 155–156). Tutun yksikön työntekijän läsnäololla asiointitilanteissa sosiaalitoimen vastuutyöntekijän kanssa voi olla rauhoittava ja turvallisuutta luova vaikutus, vaikka asiakkaan päihtymystila olisikin vahva. Tämä ei suoraan liity asiakkaan itsensä etuun, mutta voi madaltaa sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kynnystä jalkautua yksikköön tai kotikäynnille ja näin ollen helpottaa asiakkaan pääsyä palveluiden pariin. Myös tässä tapauksessa hyvä yhteistyösuhde asukkaan, yksikön ohjaajan ja sosiaalitoimen vastuutyöntekijän välillä on tärkeä seikka.

8 POHDINTA

8.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Haastateltavien päihde- ja mielenterveystaustaa ei ollut erikseen tarkoitus alleviivata, mutta pidin todennäköisenä sitä, että aihe nousee esiin haastattelutilanteiden aikana. Ongelmakäyttäjään on tärkeää osata suhtautua kohtaamistilanteessa kuten kehen tahansa muuhun aikuiseen ihmiseen (Aalto ym., 2018, s. 48–49). Asiakasryhmän ja opinnäytetyön toteuttamisympäristön luonteen vuoksi oli hyvin todennäköistä, että haastateltavat asukkaat saattavat olla haastattelutilanteissa päihtyneitä. Yhtäkään haastattelua ei jouduttu keskeyttämään arvioidun päihtymystilan vuoksi, mutta päihtymys saattoi olla yksi syy sille, että haastateltavia ei tavoitettu sovituille tapaamisajoille tai niitä peruttiin haastateltavan toimesta.

Ruusulankadun asumispalveluyksión asukkaat ovat minulle osin tuttuja, sillä olen työskennellyt yksikössä keikkalaisena ja määräaikaisuuksilla jo pidemmän aikaa. Pidempiaikaisten asukkaiden kanssa on rakentunut eriasteisia luottamussuhteita, minkä arvioin haastavaksi koetun asiakasryhmän kanssa haastatteluja toteuttaessa suureksi eduksi ja mahdollisesti jopa edellytykseksi hyvän keskustelutilanteen aikaansaamiseksi. Haastateltavat eivät kuitenkaan valikoituneet tämän perusteella. Suunnitelmavaiheessa pidin todennäköisenä, että haastateltavaksi hakeutuvia löytyy enemmän siitä joukosta, joka on muutenkin aktiivisempi hoitamaan asioitaan. Passiivisempien tai muuten vaikeammin lähestyttävien asukkaiden motivointiin pyrin käyttämään hyödykseni asumispalveluyksión henkilökunnan osaamista.

Alkuperäinen idea alle ja yli 30-vuotiaiden vastausten vertaamisesta keskenään ei toteutunut, sillä kukaan haastatteluun osallistuneista ei ollut alle 30-vuotias. Syyksi voi epäillä sattuman lisäksi yksikön nuorempien asukkaiden arjenhallinnallisia haasteita, hankaluuksia aikatauluihin sitoutumiseen ja motivaation puutetta tämän kaltaiseen työskentelyyn osallistumiseen.

Painotan, että opinnäytetyön tarkoituksena ei ole tuoda ilmi sitä, että jokin taho hoitaisi osaansa palvelukokonaisuudessa huonosti. Tarkoitus oli tuoda ilmi näkökulmia sellaisilta heikossa asemassa olevilta henkilöiltä, jotka eivät välttämättä ole tietoisia oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan tai asemansa tai elämäntilanteensa vuoksi muuten pysty tai osaa antaa panostaan tämän kaltaiselle kehittämistyölle ja oman asemansa edistämiseksi.

8.2 Ammatillinen kehittyminen

Arvioin ammatillista kehittymistäni opinnäytetyönprosessin myötä sosionomi (AMK) -koulutuksesta valmistuneen opiskelijan osaamisvaatimusten eli kompetenssien pohjalta (TAULUKKO 4).

TAULUKKO 4. Sosionomin kompetenssit.

Sosiaalialan eettinen osaaminen	Asiakastyön osaaminen	Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen
Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen	Tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen	Työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen

(Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.)

Sosiaalisessa ja eettisessä osaamisessa painottuu valmius toimia ihmis- ja perusoikeussäädösten, sosiaalialan arvojen ja ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Sen keskiössä on pyrkimys yhdenvertaisuuteen ja ymmärrykseen omasta arvomaailmasta ja sen vaikutuksesta asiakastyön toteuttamiseen. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.) Yhtenä opinnäytetyöni tavoitteena oli kerätä tietoa siitä, kuinka parantaa yhteiskunnallisesti, sosiaalisesti ja terveydellisesti heikossa asemassa olevan asiakasryhmän edustajien valmiuksia ja asemaa. Koen,

että huumeiden ongelmakäyttäjien kanssa työskentely lisäsi ymmärrystäni siitä, millaisia haasteita ja ennakkoasenteita tämä asiakasryhmä arjessaan kohtaa. Tämän kautta oli aiheellista pohtia, kuinka välttää omien arvojeni ja asenteideni negatiivisia vaikutuksia sosiaalialalla työskentelyyn.

Asiakastyön osaamisessa korostuu kyky luoda ammatillinen vuorovaikutussuhde, arvioida tuen tarpeita ja riskitekijöitä sekä tukea ja ohjata asiakkaita voimavaraistaen ja osallistaen (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.). Opinnäytetyötä tehdessäni ja yksikön asukkaiden kanssa asioidessani olin opiskelijan, enkä sosiaalialan työntekijän roolissa. Tiedonkeruumenetelmäni oli puolistrukturoitu haastattelu ja vaikka haastattelutilanteet eivät olleetkaan varsinaista asiakastyötä, pystyin niiden aikana soveltamaan oppimiani asiakastyön ja kohtaamisen hyviä käytänteitä. Haastattelujen litteroinnin aikana oli myös jälkikäteen mahdollista analysoida haastattelutilanteita ja tunnistaa myös sellaisia vuorovaikutuksen tekijöitä, jotka eivät olleet ilmeisiä tilanteiden aikana sekä analysoida vuorovaikutuksen laatua, vaikka se ei ollutkaan opinnäytetyöni tulosten kannalta olennaista.

Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen tarkoittaa palvelujärjestelmän eri osien tuntemusta ja sitä, kuinka ne linkittyvät toisiinsa. Tärkeää on pyrkimys järjestää palveluita niin, että asiakkaan etu toteutuu mahdollisimman kattavasti. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.). Opinnäytetyössäni syvensin palvelujärjestelmän tuntemustani ja tutustuin tarkemmin sitä ohjaaviin lakeihin siinä laajuudessa, kun ne koskettivat opinnäytetyöni aihetta. Tulin tietoisiksi yksilöllisistä ja rakenteellisista haasteista, jotka ovat yhdenvertaisten palveluiden järjestämisen ja toteutumisen esteinä. Sivusin opinnäytetyössäni myös asunnottomuustyön, siihen linkittyvien palveluiden ja sen kehityksen historiaa Suomessa sekä huumeita ongelmallisesti käyttävien asemaa palvelujärjestelmässä.

Kyky ammatilliseen reflektioon, epätasa-arvon ja huono-osaisuuden analysointiin ja haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden edun ajamiseen kuuluvat kriittiseen ja osallistavaan yhteiskuntaosaamiseen. Siihen kuuluu myös päätöksentekojärjestelmän ja sen toimintaperiaatteiden tuntemus sekä vaikuttamistyö eri toimijoiden kanssa. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.). Tämä kompetenssien osa-alue painottui erityisesti opinnäytetyön suunnitelman aikaisen tiedonhaun

yhteydessä. Tutustuin asunnottomuuteen ja päihteiden ongelmakäyttöön Suomessa, erityisesti pääkaupunkiseudulla, ja sitä kautta huono-osaisuuteen ja sitä aiheuttaviin rakenteisiin ja palvelujärjestelmän kehittämistarpeisiin. Koko opinnäytetyön pohjavireenä on pyrkimys huono-osaisten asiakkaiden aseman parantamiseen.

Tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen määritellään kykyinä innovatiiviseen ongelmanratkaisuun ja verkostotyöhön sosiaalialan kehittämisessä. Sosionomi (AMK) osaa kehittää asiakastyön menetelmiä, työkäytäntöjä ja palveluprosesseja kumppanuuslähtöisesti sekä soveltaa niiden parissa erilaisia tutkimus- ja kehittämismenetelmiä. Sosiaalialan ammattilainen toimii tutkimus- ja kehittämistyön eettisten periaatteiden mukaisesti. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.). Opinnäytetyössäni harjoittelin tieteellisen tutkimuksen eri vaiheita. Syvenyin erityisesti haastattelututkimuksen toteuttamiseen ja valmisteluun sekä sisällyönanalyysin eri menetelmiin. Vaikka en lopullisessa työssäni kaikkia niitä sisällyönanalyysin menetelmiä ja työkaluja, joihin opinnäytetyöni aikana perehdyin, käyttänytkään, antoivat ne silti jatkoa ajatellen perspektiiviä sosiaalialan työhön. Opin tutkimustulosten tulkintaa sekä kykyä poimia niistä oman työni kehittämisen kannalta olennaisia asioita. Koen kehittyneeni myös tutkimusten ja lähdemateriaalin kriittisessä tulkinnassa.

Työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen painottaa sosiaalialan ammattilaisen kykyä moniammatillisessa tiimissä toimimiseen. Siihen sisältyy myös osaaminen toimia työyhteisön lähijohtajana ja edistää työyhteisön ja itsensä hyvinvointia. Keskeistä on myös osaaminen oman työn laadun ja vaikutusten arvioinnissa sekä sosiaalialan yrittäjätoiminnan perusteet. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.). Tämä kompetenssien osa-alue ei juuri painottunut opinnäytetyöprosessissa. Vaikka opinnäytetyö toteutettiin kolmannen sektorin toimijan kontekstissa, ei asumisyksikön toimintaa juuri käsitelty vaan tutkimuksen kohteena olivat kunnan tuottamat palvelut. Työn ja erityisesti yhteistyön laadun arviointi kuitenkin nousi tärkeäksi teemaksi.

8.3 Opinnäytetyön merkitys

Nostin aineistosta esiin olennaisia tekijöitä Ruusulankadun asumisyksikön työn kehittämisessä. Nämä ovat toki enemmänkin suuntaa antavia, kuin yksityiskoh-
taisia ohjeistuksia. Päihteitä ongelmallisesti käyttävät koetaan yleisesti vaikeaksi
asiakasryhmäksi. Ruusulankadulla työskentelyssä korostuu tasapainottelu kun-
toutuksen työtteen ja puolesta tekemisen välillä. Asukkaan tilanteen paranta-
miseksi tehty työ ei saisi olla pidemmällä tähtäimellä asukasta passivoivaa, mutta
kriisiytyneissä tilanteissa ei voida aina luottaa tämän omaan toimintakykyyn.
Asukkaan tilanteen edistämiseksi tai kannattelussa korostuu kyky ja osaaminen
moniammatillisten yhteistyöverkostojen rakentamiseen. On tärkeää, että kukin
verkoston osa on tietoinen omasta asemastaan ja vastuualueistaan tietyn asiak-
kaan palvelukokonaisuudessa ja pystyy tarvittaessa hakemaan tukea työskente-
lyyn tämän verkoston muista osista.

Vastaavalla periaatteella toimivia asumisyksiköitä on useampia. Tästä opinnäy-
tetyöstä voi tunnistaa ilmiöitä, joita kohtaa muuallakin, kuin Ruusulankadun asu-
misyksikössä ja käyttää näitä apuna toiminnan kehittämisessä. Jatkotutkimusai-
heena voisi olla esimerkiksi sosiaalitoimen päivystysluonteisen työn merkitys
vastaavissa asumisyksiköissä, sekä muissa ympäristöissä, joissa työskennellään
päihteitä ongelmallisesti käyttävien asiakkaiden kanssa. Ruusulankadulla päivys-
tysluonteisen sosiaalityön- ja ohjauksen toteuttamisen kerrottiin olevan yksimieli-
sesti positiivinen toimintamalli. Olisi koko asiakasryhmän edun mukaista selvit-
tää, millä laajuudella vastaavaa mallia toteutetaan muualla ja olisiko tämä mah-
dollisesti sekä resursseja säästävämpi että samalla tehokkaampi tapa saada ih-
miset tarvitsemiensa palveluiden pariin.

Tässä opinnäytetyössä nousi tärkeäksi myös huomio siitä, että kaikki asukkaat
eivät ole yhdenvertaisessa asemassa kaikkien palveluiden saavutettavuuden
suhteen. Toinen jatkotutkimuskohde voisi olla se, mitkä seikat aiheuttavat eriar-
voisuutta palveluiden saavutettavuudessa tuetun asumisen kontekstissa ja,
kuinka niihin voisi sen tiedon valossa pyrkiä vaikuttamaan

LÄHTEET

- Aalto, M., Alho, H. & Niemelä, S. (toim.). (2018). *Huume- ja lääkeriippuvuudet*. Duodecim
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (2021) *Asunnottomat 2020*. Saatavilla 28.4.2021 [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2020\(59753\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2020(59753))
- Asunto ensin. (i.a.) *Asunto ensin -periaatteet*. Saatavilla 26.4.2021 <https://asuntoensin.fi/tietoa/asunto-ensin/asunto-ensin-periaatteet/>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a.) *Osaamisvaatimukset: Sosionomi (AMK)*. Saatavilla 4.9.2021 <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijanpolku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi/#c33f26e8>
- European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction. (i.a.) *Problem Drug Use*. Saatavilla 1.9.2021 <https://www.emcdda.europa.eu/topics/problem-drug-use>
- Fredriksson, P. & Kaakinen, J. (2018). Asunto ensin -politiikan läpimurto. Teoksessa P. Fredriksson (toim.). *Yömajasta omaan asuntoon. Suomalaisen asunnottomuuspolitiikan murros*. 112–136. Helsinki: Into kustannus Oy
- Granfelt, R. (2013). *Asumissosiaalinen työ läsnäolotyönä. Kokemuksia naisten yhteisöstä*. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.). *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 219–243
- HE 164/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. HE 164/2014 <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164>
- Helsingin kaupunki. (i.a. -a) *Asumisen tuen asumispalvelut*. Saatavilla 22.3.2021 <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=3719>
- Helsingin kaupunki. (i.a. -b) *Asumisen tuki*. Saatavilla 31.8.2021 <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/asunnottomien-tuet-ja-palvelut/astu/>

- Helsingin kaupunki. (i.a. -c) *Erityisryhmien asuminen*. Saatavilla 22.3.2021
<https://www.hel.fi/helsinki/fi/asuminen-ja-ymparisto/asuminen/tuettu-asuminen/>
- Juhila, K., Jolanki, O. & Vilkkö, A. (2016). *Siirtymät ja valinnat vanhojen ihmisten ja asunnottomien asumispoluilla*. Teoksessa K. Juhila & T. Gröger (toim.). *Siirtymät ja valinnat asumispoluilla*. Jyväskylä: SoPhi, 11–39. Saatavilla 16.8.2021 <https://jyx.iyu.fi/bitstream/handle/123456789/50391/978-951-39-6664-5.pdf?sequence=1> !!!!!!!
- Karppinen, J. (2017). Asunto ensin -laatusuositukset. <https://asuntoensin.fi/assets/files/2017/06/Asunto-ensin-laatusuositukset-25-huhti-2017.pdf>
- Karppinen, J. (2020). *Varmista asumisen turva! Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelman (AUNE) loppuraportti*. Saatavilla 28.4.2021 <https://asuntoensin.fi/assets/files/2020/01/AUNE-ohjelman-loppuraportti-Karppinen-Kehitt%C3%A4misosuuskunta-Avainv%C3%A4ki.pdf>
- L 481/1995. Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 01.05.1995/481
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950481>
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- L 1412/1997. Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412 <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1997/19971412>
- L 1107/2016. Laki toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta. 09.12.2016
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161107>
- L 922/2011. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 01.10.2011/922 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922>
- Metsämuuronen, J. (2008). *Laadullisen tutkimuksen perusteet*. Gummerus.
- Nousiainen, K. & Sunikka, S. (toim.) (2009). *Asunnottomuuskirja II – Ensisuojasta moniammatilliseksi palvelukeskukseksi*. Pääkaupunki- 38 seudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 20
- Pleace, N., Culhane, D., Granfelt, R. & Kuntagård M. (2015). *The Finnish Homelessness Strategy*. Helsinki: The Ministry of the Environment. Saatavilla 20.8.2021 https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153258/YMra_3en_2015.pdf?sequence

- Pyötsiä, J. (2019). *Yhdessä toimien – Sosiaalityön rooli monitoimijuuden osapuolena* [Pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto]
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201912135250>
- Sahala, H. (2000). *Asiakkaan omien rahavarojen käsittely sosiaali- ja terveystoimessa*. Yleiskirje 4/80/2000. Saatavilla 11.9.2021 <https://www.kuntaliitto.fi/yleiskirjeet/2000/asiakkaiden-omien-rahavarojen-kasittelu-sosiaali-ja-terveystoimessa>
- Sininauha Oy. (i.a. -a) *Ruusulankatu – Helsinki*. Saatavilla 22.3.2021
<https://www.sininauhakoti.fi/asumisyksikot-ja-asunnot/ruusulankatu-helsinki/>
- Sininauha Oy. (i.a. -b) *Asuminen meillä*. Saatavilla 22.3.2021 <https://www.sininauhakoti.fi/asuminen-meilla/>
- Tuomi, J., Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. (uud. p.) Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Warpenius, K, Holmila, M., Tigerstedt, C. (toim.) (2013). *Alkoholi- ja päihdehaitat muille ihmisille, läheisille ja yhteiskunnalle*. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy

LIITE 1. Aukkaan teemahaastattelurunko

Taustatietoja

- Vastaajan ikä (yli vai alle 30-vuotias)

Kysymyksiä keskustelun tueksi

- Kuinka usein asioit kunnan sosiaalitoimen kanssa?
 - Mikä on pääasiallinen yhteydenpitotapa ja tavoitatko työntekijäsi tarvittaessa?
- Osaatko nimetä kunnan vastuutyöntekijäsi? (sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä)
- Millaisia sosiaalipalveluita käytät ja vastaavatko ne tarpeeseesi?
- Millaisia sosiaalipalveluita haluaisit?

LIITE 2. Työntekijän teemahaastattelurunko

Kysymyksiä keskustelun tueksi

- Millaisia sosiaalipalveluita yksikön asukkaille on tarjolla ja millaisia sosiaalipalveluita he käyttävät?
- Millaisia sosiaalipalveluita asukkaille tulisi tarjota?
- Millaista yhteistyö Helsingin kaupungin sosiaalitoimen kanssa on sinun työssäsi?

LIITE 3. Informointikirje

Työstän Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä yksikön asukkaiden kokemuksista sosiaalipalveluista. Etsin aineiston keräämiseksi aiheesta kiinnostuneita asukkaita haastateltavaksi. Aikaa haastattelulle pyritään varaamaan noin 30 minuuttia. Valmis opinnäytetyö julkaistaan vuoden 2021 lopulla.

Haastatteluun osallistuneita yksittäisiä henkilöitä ei voi mistään opinnäytetyön vaiheesta tai lopullisesta työstä tunnistaa eikä heidän henkilötietojaan käytetä opinnäytetyössä tai julkaista missään. Haastatteluilla kerättyä aineistoa säilytetään salattuna ja sitä käsitellään vastaajien yksityisyyttä kunnioittaen. Aineistoa ei luovuteta tutkimusryhmän ulkopuolelle. Kerätty aineisto hävitetään kokonaisuudessaan, kun opinnäytetyö on julkaistu.

Osallistumalla opinnäytetyöhön pääset myös vaikuttamaan ja antamaan panoksesi tärkeälle asialle.

Lisää tietoa saat Ruusulankadun henkilökunnalta.

Terveisin sosionomiopiskelija Ville!

LIITE 4. Suostumuslomake haastatteluun

Sosionomin (AMK) opinnäytetyöhön liittyvän haastattelun aiheena on yksikön asukkaiden kokemukset sosiaalipalveluista. Haastattelu toteutetaan yksilöhaastatteluna. Opinnäytetyössäni pyrin selvittämään, millaisia kokemuksia ja kehittämisehdotuksia asukkailla ja yksikön työryhmällä on sosiaalityötä koskien.

Haastatteluun osallistuneita yksittäisiä henkilöitä ei voi mistään opinnäytetyön vaiheesta tai lopullisesta työstä tunnistaa eikä heidän henkilötietojaan käytetä opinnäytetyössä tai julkaista missään. Haastatteluilla kerättyä aineistoa säilytetään salattuna ja sitä käsitellään vastaajien yksityisyyttä kunnioittaen. Aineistoa ei luovuteta tutkimusryhmän ulkopuolelle. Kerätty aineisto hävitetään kokonaisuudessaan, kun opinnäytetyö on julkaistu.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja sen voi keskeyttää halutessaan missä vaiheessa tahansa. Haastattelun keskeyttäminen ei vaikuta palveluiden jatkumiseen. Haastattelujen aikana käydyt keskustelut ovat luottamuksellisia.

Kiitos osallistumisestasi!

Annan suostumukseni haastatteluun osallistumiseen

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Paikka ja päivämäärä

Vastaanottajan allekirjoitus ja nimenselvennys