

## **Asumisneuvontaa kaikille kuntalaisille**

**Kriisipuuttumisesta asumisen ja talouden haasteiden ennaltaehkäisyyn yhdessä hyvinvointialueiden kanssa**

LAB-ammattikorkeakoulu

Tulevaisuuden johtaja sosiaali- ja terveysalalla (YAMK)

2024

Heli Nuutinen

Tekijä(t) Heli Nuutinen	Julkaisun laji Opinnäytetyö YAMK	Valmistumisaika 2024
	Sivumäärä 42+4	
Työn nimi <b>Asumisneuvontaa kaikille kuntalaisille</b> Kriisipuuttumisesta asumisen ja talouden haasteiden ennaltaehkäisyyn yhdessä hyvinvointialueiden kanssa		
Tutkinto ja koulutusala Tulevaisuuden johtaja sosiaali- ja terveysalalla (YAMK)		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (Ara)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö liittyy asumisneuvonnan kokeilulakiin (1036/2022) vuosille 2023–2027, jolloin tavoitteena on laajentaa ja kehittää asumisneuvontaa kuntiin, kaikkien kuntalaisien saataville asumismuodosta riippumatta. Opinnäytetyössä kohderyhmänä olivat asumisneuvojat ja asukasohjaajat valtakunnallisesti.</p> <p>Soveltavan laadullisen tutkimuksen avulla etsittiin vastauksia asumisneuvonnan palvelun tuottamisen ja verkostoyhteistyön kehittämiskohteisiin kyselytutkimuksen avulla. Opinnäytetyössä keskityttiin tutkimuskysymyksiin: Miten kunnissa toteutetaan asumisneuvontaa uuden kokeilulain puitteissa? Millaisia erityispiirteitä kunnan tuottamasta asumisneuvontatyöstä nousee esiin? Kolmantena tarkasteltiin, miten ennalta ehkäisevä asumisneuvonnan palvelu edistää yhteistyötä hyvinvointialueen sosiaalityön kanssa. Kyselytutkimuksen avulla tuotettiin arjen kokemustietoa asumisneuvontatyön keskeisistä työn painopisteistä sekä onnistumisista, että haasteista asiakastyön ja verkostotyön alueilla.</p> <p>Kyselytutkimuksen tulosten mukaan asumisneuvonnan tarve kuntalaisille näyttäytyy erityisesti taloushallinnon ja asumistalouden haasteiden parissa tehtävänä työnä. Asumisneuvonnan tehtävät jakautuvat tutkimuksessa neljään pääteemaan: psykososiaalinen asiakastyö, ennaltaehkäisevä työ, asiakas- ja verkostoyhteistyö sekä asumisneuvonnan oman palvelun kehittäminen.</p> <p>Opinnäytetyön johtopäätöksinä nostetaan asumisneuvonnan oman palvelun ja yhteistyön kehittäminen. Asumisneuvojen tulisi kiinnittää huomiota erityisesti oman työn ja oman palvelun kehittämiseen. Oman roolin ja oman työn selkeät tavoitteet ovat edellytyksiä yhteistyön rakenteiden kehittämiseksi. Asumisneuvonnan ja sosiaalityön välisen yhteistyön rakentaminen koostuu monista eri tekijöistä ja yhteistyön keskiössä nähdään yhteinen asiakas. Yhteistyön kehittämistä tukevat tuttuus, selkeät roolit asiakasprosessissa, sovitut tavat tiedon jakoon, tasapuolisuus ja vastavuoroisuus yhteistyössä.</p>		
Asiasanat asumisneuvonta, asuminen, talous, ennaltaehkäisy, asunnottomuus, yhteistyö		

**Abstract**

Author(s) Heli Nuutinen	Type of Publication Master´s thesis	Published 2024
	Number of Pages 42+4	
Title of Publication <b>Housing counseling for all municipal residents</b> From crisis intervention to the prevention of housing and economic challenges, in partnership with welfare regions		
Degree, Field of Study Master´s Degree Programme in Social and Health Care, Leader of the Future in Social and Health Care		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) The Housing Finance and Development Centre of Finland (Ara)		
Abstract <p>The thesis is related to the experimental law on housing counseling (1036/2022) for the years 2023–2027, when the goal is to expand and develop housing counseling in the municipality, available to all municipal residents, regardless of their form of housing. In the thesis, the target group was housing counselors nationwide.</p> <p>Applied qualitative research was used to find answers to the development needs of housing counselling service provision and network cooperation through a questionnaire survey. The study focused on the following research questions: How are housing counselling services implemented in municipalities within the framework of the new law? What are the specific features of the housing advice provided by the municipality? Thirdly, the question of how the preventive housing advice service promotes cooperation with social work in the welfare area was examined. A questionnaire survey was used to generate empirical data on the key work priorities, successes, and challenges in the areas of client work and networking in the field of housing counselling.</p> <p>According to the results of the survey, the need for housing counselling for municipal residents is seen as work on financial management and housing challenges. In the survey, the tasks of housing advice are divided into four main themes: psychosocial client work, preventive work, client and network cooperation and the development of housing counseling's own service.</p> <p>The conclusions of the thesis are the development of housing counseling's own service and cooperation. Housing advisors should pay particular attention to the development of their own service. Clear goals for one's own role and one's work are prerequisites for the development of cooperation structures. Building cooperation between housing counseling and social work consists of many different factors, and the common client is seen at the center of the cooperation.</p>		
Keywords housing advisor, housing counselling, housing, finances, prevention, homelessness, cooperation		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Soveltavan tutkimuksen lähtökohdat.....	2
2.1	Opinnäytetyö tuottaa tietoa asumisneuvontatyön kehittämisen tueksi.....	2
2.2	Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	3
3	Asumisneuvontatyön kehittyminen.....	5
3.1	Asunnottomuusohjelmat asumisneuvontatyön kehittämisen tukena.....	5
3.2	Asunnottomuustyö, asumissosiaalinen työ ja asumisneuvonta .....	6
3.3	Kuntien ja kaupunkien suhde asumiseen.....	8
4	Asumisneuvontaa kaikille kuntalaisille asumismuodosta riippumatta .....	10
4.1	Kokeilulaki asumisneuvonnan tuesta kunnille vuosille 2023–2027 .....	10
4.2	Asumisneuvonnan saatavuuden parantaminen kaikille kuntalaisille.....	10
4.3	Valtion avustus kunnille asumisneuvonnan palvelun kehittämiseen.....	11
4.4	Asumisneuvonnan ajankohtainen saatavuus Suomessa .....	11
5	Menetelmälliset lähtökohdat.....	13
5.1	Soveltava laadullinen tutkimus työelämän ilmiöiden ymmärtämisen ja kehittämisen tukena .....	13
5.2	Tiedonkeruun toteuttaminen kyselytutkimuksen avulla .....	14
5.3	Kyselytutkimuksen toteuttaminen.....	15
5.4	Aineiston analyysi.....	16
6	Tulokset.....	19
6.1	Taustatietoja kyselyn vastaajista.....	19
6.2	Asumisneuvonnan kohdentuminen .....	20
6.3	Asumisneuvonnan tärkeimmät tehtävät .....	21
6.4	Yhteistyö asumisneuvonnan ja sosiaalityön välillä .....	26
7	Pohdinta ja yhteenveto .....	31
7.1	Tulosten tarkastelu tutkimuskysymysten kautta .....	31
7.2	Eettisyys ja luotettavuus .....	35
7.3	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet .....	38
7.4	Jatkotutkimusaiheet.....	39
	Lähteet .....	40

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Kyselytutkimuksen saatekirje

Liite 3. Luokittelu, asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyötä edistäviä tekijöitä

Liite 4. Luokittelu, asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyötä haastavia tekijöitä

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena on tukea työelämän ajankohtaisten ilmiöiden esiin nostamista, tuottaa tietoa ja tukea kehittämistyötä. Tämä opinnäytetyö liittyy asumisneuvonnan kokeilulakiin vuosille 2023–2027. Valtio asetti 9.12.2022 lain asumisneuvonnan tuesta kunnille (1036/2022) viiden vuoden jaksolle. Tällöin on tavoitteena kehittää ja laajentaa asumisneuvonnan palvelua kuntien tuottamana kaikille asukkailleen, asumismuodosta riippumatta. Aiemmin asumisneuvontaa on tuotettu vuokratalo-yhtiöiden, sosiaalitoimen ja 3.sektorin toimijoiden toimesta. Hyvinvointialueiden aloittaessa vuoden 2023 alussa asumisen ennalta ehkäisevä työ siirtyi enemmän kuntien vastuulle.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (Ara) myöntää valtion avustusta kunnille, jotta he voivat tuottaa tai hankkia yhteistyökumppanien kanssa yhdessä tai ostosopimuksella asumisneuvonnan palvelua kuntalaisille (Ara 2022b, 3). Kokeilulain tavoitteena on tukea asunnottomuuden ennaltaehkäisytyötä ja ehkäistä asumisen ongelmia ja tukea kuntien yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa (Ympäristöministeriö 2022).

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen toimeksiannosta opinnäytetyössä paneudutaan asumisneuvonnan palvelun valtakunnalliseen kehittämiseen. Toimeksiantajankin mukaan asumisneuvonnan perustyötä tulee tarkastella työnkuvan ja työn sisällön näkökulmista. Lisäksi asumisneuvonnan ja hyvinvointialueiden väliseen yhteistyöhön on paneuduttava ja rakennettava hyvää vuorovaikutusta, joka palvelee niin asiakastyön rajapintaa kuin moniammatillista yhteistyötäkin kuntien ja hyvinvointialueiden toimijoiden välillä.

Opinnäytetyössä keskitytään kuntien tuottaman asumisneuvonnan näkökulmasta tutkimuskysymyksiin: Miten kunnissa toteutetaan asumisneuvontaa uuden kokeilulain puitteissa? Millaisia erityispiirteitä kunnan tuottamasta asumisneuvontatyöstä nousee esiin? Kolmantena tarkastellaan, miten ennalta ehkäisevä asumisneuvonnan palvelu edistää yhteistyötä hyvinvointialueen sosiaalityön kanssa. Alasuutarin (2011) mukaan laadullisen soveltavan tutkimuksen avulla voidaan paneutua työelämän kehittämiseen sekä nostaa esiin työelämän ilmiöitä ja löytää niiden analysoinnin kautta mahdollisia kehittämiskohteita. Opinnäytetyö tuottaa kyselytutkimuksen avulla tietoa asumisneuvojien työstä uuden lain puitteissa sekä nostaa esiin asumisneuvojien työn ajankohtaisia teemoja. Opinnäytetyön tuottama tieto tukee asumisneuvonnan yhdenmukaista kehittämistyötä palvelun vakiinnuttamiseksi kuntiin.

## 2 Soveltavan tutkimuksen lähtökohdat

### 2.1 Opinnäytetyö tuottaa tietoa asumisneuvontatyön kehittämisen tueksi

Opinnäytetyö tarkastelee Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (Ara) toimeksiantosta ajankohtaista asumisneuvonnan palvelun laajentamista kuntiin ja kaikille kuntalaisille, asumismuodosta riippumatta. Ympäristöministeriön valmisteleman lain myötä on määräaikainen kokeilulaki asumisneuvonnan tuesta kunnille vuosina 2023–2027 (1036/2022) astunut voimaan 1.1.2023 ja sen myötä asumisneuvonnan saatavuutta turvataan ja laajennetaan yhdessä kuntien kanssa (Ympäristöministeriö 2022).

Asumisneuvonta on asumissosiaalista työtä, jota usein tekee asumisneuvoja tai asukasohjaaja. Asumissosiaalisella työllä tarkoitetaan asunnottomuuden uhan alla olevien tai asunnottomien parissa tehtävää työtä. (Viljamaa 2019, 3.) Asumisneuvonnan tavoitteena on asumisen turvaaminen ennaltaehkäisemällä ja ratkaisemalla asumisen ongelmia ja opastamalla asumiseen ja asumistalouteen liittyvissä asioissa (Kortelainen ym. 2024). Lisäksi tavoitteena on erityisesti vuokravelkojen, asumisen häiriöiden ja häätöjen vähentäminen sekä asumisen jatkumisen turvaaminen. Asumisneuvonta on yleensä lyhytkestoista ohjausta ja neuvontaa. (Ara 2022a.)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (Ara) vastaa valtion asuntopolitiikan toimeenpanosta ympäristöministeriön hallinnon alaisuudessa (Ara 2013). Opinnäytetyössäni käytän Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskukselta yleisesti tunnettua lyhennettä Ara. Ara myöntää asumiseen ja rakentamiseen liittyviä avustuksia ja takauksia sekä ohjaa ja valvoo Ara-asuntokannan käyttöä (Ara 2013). Asumisneuvonnan osalta Ara vastaa valtakunnallisesti asumisneuvonnan yleisestä ohjauksesta ja kehittämisestä sekä myöntää valtion avustusta asumisneuvontatoimintaan. Ara tuottaa myös paljon selvityksiä ja kokoaa tietoa keskitetyksi heidän verkkosivuilleen.

Opinnäytetyössä avataan asumisneuvonnan kehittymistä ennalta ehkäiseväksi palveluksi osana valtakunnallisia asunnottomuusohjelmia. Työssä tarkastellaan asumisneuvonnan ja asumissosiaalisen työn sisältöä sekä kaupungin roolia suhteessa asumiseen ja hyvinvointiin. Kyselytutkimuksen avulla etsitään, mitä erityisiä piirteitä nousee esiin kunnan tuottamasta asumisneuvonnan palvelusta ja mahdollisia kehittämisajatuksia valtakunnallisesti asumisneuvonnan työntekijöiltä ja asumisneuvonnan palveluiden kehittämiseen. Työssä tarkastellaan myös, miten voimme hyödyntää kokemuksia palvelun valtakunnalliseen, yhdenmukaiseen kehittämiseen ja miten tieto tukee ympäristöministeriötä lain säädännöllisestä näkökulmasta.

Opinnäytetyö liittyy kansalliseen lainsäädäntöön ja uuden lain vaikutuksiin asunnottomuuden ennaltaehkäisytyön kehittämiseen. Taustakäsitteiden ja kehitysvaiheiden kuvaamiseen on käytetty pääosin kotimaista ajantasaista lähdemateriaalia, joita on ollut saatavilla niin verkkomateriaaleina kuin perinteisinä teoksina. Asumisneuvonnan teemasta löytyy selvityksiä ja julkaisuja, mutta näkökulmana uuden lainsäädännön vaikutuksista kuntien tuottamaan palveluun on uutta. Opinnäytetyön aiheeni on ajankohtainen uuden lain alkuvuosina ja kaikki tuotettava tieto on arvokasta asumisneuvontatyön kehittämiseksi valtakunnallisesti.

## 2.2 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella valtakunnallisella tasolla, minkälainen on kuntien tuottama asumisneuvonnan palvelu ja minkälaisia hyviä kokeiluja tai haasteita nousee asumisneuvontaa tekevilta työntekijöiltä. Tavoitteena on myös selkeyttää asumisneuvonnan roolia suhteessa sosiaalityön rooliin asumisen tematiikassa sekä asumissosiaalisen työn näkökulmasta.

Lisäksi tavoitteena on kyselytutkimuksen avulla tuottaa tietoa, miten kuntien asumisneuvonnan ja hyvinvointialueiden sosiaalityön välistä yhteistyötä voidaan kehittää. Muutostilanteet ovat yleensä haastavia ja uuden palvelun rakentaminen haastaa, mutta antaa myös mahdollisuuksia kokeiluihin ja uusiin tapoihin tehdä työtä.

Opinnäytetyön tarkoitukseni on tarkastella asumisneuvojien työtä valtakunnallisesti ja tutkia eri kuntien sekä muiden toimijoiden tuottamaa asumisneuvontatyötä. Kyselytutkimuksen avulla tuodaan työn sisältöä näkyväksi ja kirkastetaan asumisneuvonnan perustehtävää sekä työn erityispiirteitä. Asumisneuvojien kehittämiskokemuksista on tarkoituksena saada esiin yhteneviä kehittämiskohteita palvelun kehittämiseksi lainsäädäntöä tukien. Työn tarkoitus on myös nostaa esiin asumisneuvonnan vaikuttavuutta ennalta ehkäisevänä palveluna.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten kunnissa toteutetaan asumisneuvontaa uuden kokeilulain puitteissa?
2. Millaisia erityispiirteitä kunnan tuottamasta asumisneuvontatyöstä nousee esiin?
3. Miten ennalta ehkäisevä asumisneuvonnan palvelu edistää yhteistyötä hyvinvointialueen sosiaalityön kanssa?

Opinnäytetyössä tuotetun tiedon avulla voidaan tarkastella asumisneuvontatyön kehittämistä palveluiden oman toiminnan sekä verkostoyhteistyön näkökulmista.



Kyselytutkimuksen avulla saadaan arjen kokemustietoa asumisneuvontatyön keskeisistä työn painopisteistä sekä onnistumisista, että haasteista asiakastyön ja verkostotyön alueilla. Kokemusten kautta etsitään yhteneviä kehittämisajatuksia arjen palvelun kehittämiseen sekä yhteistyön rakentamiseen asumisneuvonnan yhteistyöverkostojen kanssa, parhaan mahdollisen palvelun takaamiseksi yhteisille asiakkaillemme.

### 3 Asumisneuvontatyön kehittyminen

#### 3.1 Asunnottomuusohjelmat asumisneuvontatyön kehittämisen tukena

Asumisneuvonnan tavoitteena on ennalta ehkäistä asunnottomuutta ja turvata asumista. Asumisneuvontatyön keinoin voidaan selvittää asumisen haastavia ongelmatilanteita ja opastaa asumiseen ja asumistalouteen liittyvissä asioissa. Asumisneuvonta on kehittynyt Suomessa erilaisten kokeilujen avulla ja vuodesta 2008 alkaen se on sidottu Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen tehtäviin, osana asunnottomuuden vähentämiseen tähtäävissä ohjelmissa. (Owal Group 2019, 7.)

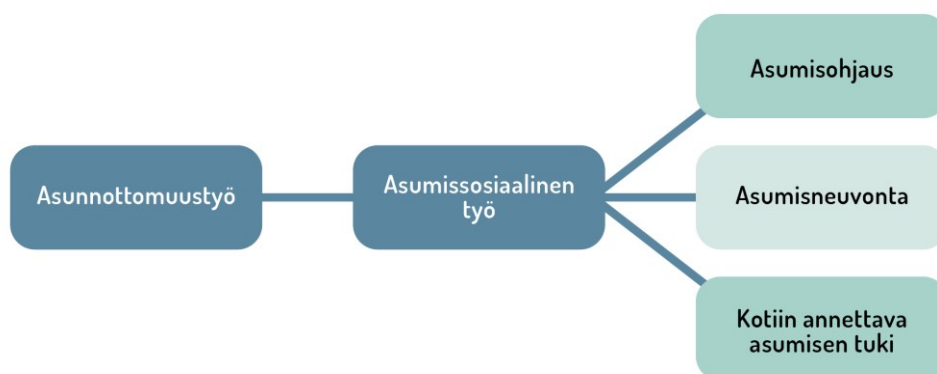
Asumisneuvonta on kehittynyt sosiaalisen isännöinnin työkuvaan. Sosiaalinen isännöinti on toiminut aiemmin vuokrataloyhtiöissä asumisen ongelmien parissa. Talonmiesten vaihduttua huoltoyhtiöiksi, asumisen ongelmiin saattoi paneutua sosiaalinen isännöitsijä, joka 2000-luvulla on vaihtunut asumisneuvojan nimikkeeksi. Owal Groupin 2019 tekemän Asumisneuvonnan selvityksen mukaan asumiseen liittyvää neuvontaa on annettu toki jo aiemminkin, mutta nimenomaan eri tahojen ja toimijoiden antama asumisen asioiden neuvonta näyttäytyi vielä vuonna 2019 sirpaleisena, erilaisina toimintamuotoina. Asumisneuvonta, kuten asunnottomuustyökin, tasapainoilee asumisen ja sosiaali- ja terveystalouden välillä. (Owal Group 2019, 10.)

Asumisneuvonnan kehittäminen sisällytettiin Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen tehtäviin osana valtion pitkäaikaisasunnottomuuden kehittämisohjelmia vuodesta 2008 alkaen. PAAVO I ja PAAVO II -hankkeiden aikana vuosina 2008–2015 tavoiteltiin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämistä valtakunnallisella ohjelmalla. (Owal Group 2019, 10.) Hankevuosina asunto ensin -periaate jalkautettiin asunnottomuustyöhön ja asunnottomien asuntolat korvattiin tuetun asumisen yksiköillä. Hankevuosien aikana pitkäaikaisasunnottomuutta onnistuttiin alentamaan valtakunnallisesti ja erityisesti suurimmissa asunnottomuus-kunnissa. (Ympäristöministeriö 2016, 2.)

Paavo II -hankekauden lopulla pääministeri Juha Sipilän hallituksen hallitusohjelmalla asumisneuvonnan rooli vakiintui, kun luotiin asunnottomuuden ennaltaehkäisyohjelma, jossa toimenpiteenä oli edistää asumisneuvonnan laajentamista kaikkiin isoihin kaupunkeihin ja kehyskuntiin PAAVO – hankeajan päättyessä. (Owal Group 2019, 10.) Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelmassa AUNE vuosina 2016–2019 tuli panostaa paitsi kohtuuhintaiseen vuokra-asuntotuotantoon, niin myös asumisen onnistumista turvaavien palveluiden kehittämiseen ja ennaltaehkäisevään työhön. (Ympäristöministeriö 2016, 2.)

### 3.2 Asunnottomuustyö, asumissosiaalinen työ ja asumisneuvonta

Riitta Granfeltin (2022) mukaan *asunnottomuustyötä* käytetään kattokäsitteenä, jonka alle *asumissosiaalinen työ* sijoittuu. Granfeltin mukaan asunnottomuustyö kattaa kaiken kohtuuhintaisten asuntojen rakentamisesta ja kaupunkikohtaisesta strategiatyöstä aina asukkaan kotona annettavaan yksilölliseen työhön sekä asunnottomien parissa tehtävään etsivään työhön. Asumissosiaalisen työn alle sijoittuvat (kuva 1) *asumisohjaus*, *asumisneuvonta* ja *kotiin annettava asumisen tuki*. (Granfelt 2022, 14.)



Kuva 1. Asumissosiaalisen työn sijoittuminen asunnottomuustyön alle (Granfelt 2022, 14)

Asumissosiaalista työtä lähestytään nelikenttäkuvauksen avulla, jossa osioina nähdään *sozialitaloudellista hyvinvointia vahvistava, toipumista tukeva, haittoja vähentävä ja toiminnan mahdollisuuksia lisäävät* lähestymistavat (kuva 2). Nämä alueet ovat toisiinsa hyvin nivoutuneita, jopa päällekkäisiä. Esimerkiksi työtoiminta yhdistettynä asumiseen tukee taloudellista hyvinvointia sekä asumista ja toipumista. Asumisneuvonta on Granfeltin mukaan enemmän asumisen konkreettisiin kysymyksiin, neuvontaan ja taloudellisten asioiden selvittelyyn kohdentuvaa asumissosiaalista työtä. Asumisneuvonta on myös samanaikaisesti uusiin toiminnan ja palveluiden mahdollisuuksiin ohjaavaa ja osaltaan toipumista tukevaa työtä. (Granfelt 2022, 14.)



Kuva 2. Asumissosiaalinen työ elämäntilanelähtöisenä kuvauksena (Granfelt 2022, 14)

Asumissosiaalisessa työssä Granfelt näkee merkittäväksi työntekijän roolin vaikuttavana tekijänä työn onnistumiseen. Asunnottomuuden ja asumisen ymmärtäminen osaksi elämäntilanteen kokonaisuutta ja eri osatekijöiden vaikutusta toisiinsa on asumissosiaalisen työn perusosaamista. Psykososiaaliset haasteet, päihde- ja mielenterveysongelmat, rikollisuus ja yksinäisyys sekä monet muut elämän haasteet voivat olla kietoutuneena taloudellisiin ongelmiin ja asumiseen. Asumissosiaalinen työ voi olla kertaluonteista neuvontaa tai se voi olla pitkäkestoista moniammatillista psykososiaalista työtä. (Granfelt 2022, 12.)

Psykososiaalinen osaaminen korostuu Granfeltin (2023) mukaan yhteiskunnan marginaaleissa elävien asiakasryhmien parissa ja asumisneuvonta on työmuotona sen kaltainen. Työote edellyttää työntekijältä kohdeilmion ja palvelujärjestelmän tuntemista ja vuorovaikutustaitoja. Granfeltin mukaan luottamukseen perustuva vuorovaikutussuhde on työskentelyn peruselementtejä. Asumisneuvontatyössäkin pyritään ymmärtämään asiakkaiden tilanteita ja kokemuksia, välittävällä ja asiakkaiden kokonaistilanteeseen kohdistuvalla työskentelyorientaatiolla. Psykososiaalisen työtöteen merkitys nähdään erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien parissa työskennellessä esimerkiksi ennaltaehkäisytyössä ja syrjäytyksen kierteen katkaisussa. (Granfelt & Kiuru 2023, 163–181.)

Asumissosiaalinen työ on yksi sosiaalityön osa-alueista ja erityisesti aikuissosiaalityössä ja lastensuojelun jälkihuollossa sekä monikulttuurisessa sosiaalityössä asumisen kysymykset ovat vahvana osana sosiaalityötä (Granfelt 2022, 15). Sosiaali- ja terveysministeriön aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvityksessä otetaan kantaa asumissosiaalityön merkitykseen keskeisimpänä hyvinvoinnin tekijänä. Asumisen asioiden puheeksi ottaminen ja asuminen tulee olla kaikkien palvelujärjestelmässä toimivien perusosaamista. (Karjalainen ym. 2019, 61–62.)

Aikuissosiaalityön tulevaisuuden Tiekartta 2030 selvityksessä annetaan toimenpide-ehdotuksina asumissosiaalisen työn vahvistamista osana sosiaalityötä ja palvelurakenteita sekä nostetaan asumissosiaalinen työ yhdeksi sosiaalisen kuntoutuksen toimintamuodoksi. Asumissosiaalisessa työssä nähdään myös sosiaalityön kehittämisen mahdollisuuksia asiakkaiden, asukkaiden ja paikallisten toimijoiden kanssa. (Karjalainen ym. 2019, 61–62.)

### 3.3 Kuntien ja kaupunkien suhde asumiseen

Kuntien rooli asunnottomuustyössä johtaa 1970-luvulle, jolloin Peter Fredrikssonin mukaan luotiin ensimmäisiä yhteyksiä asunto- ja sosiaaliviranomaisten välille. Tällöin tunnistettiin ensimmäisen kerran asuntopoliittisesti erityisryhmiä, joiden asutokysymysten järjestymisen vaatisi valtion lainoituksen ja sosiaaliviraston avustusten kytkemistä toisiinsa. Eri-tyisryhmiksi tunnistettiin psykiatrisia potilaita, päihdeongelmaisia ja rangaistuslaitoksista vapautuvia sekä yömajoissa asuvia. 1970-luvulla tehdyn perusteellisen tarvekartoituksen myötä annettiin suuntaviivoja hoidollisen ja palveluasumisen määrittelyistä sekä annettiin kaupungeille poliittista ohjausta asuntotuotannon ja rakennuttamisen suunnitteluun. (Fredriksson 2018, 77–78.)

Fredrikssonin mukaan 1980-luvulla tehtiin merkittävä murros kohti tavoitteellisempaa yhteiskuntapolitiikkaa ja myös asunnottomuuden hoidossa tämä alkoi näkymään. Tavoitejohtaminen tuli hallitusohjelmiin ja lainsäädäntöön. Asunnottomuuden poistaminen nimettiin pääministeri Harri Holkerin hallitusohjelmaan merkittäväksi tavoitteeksi. Sisäasiain ministeriön ehdotus tyydyttävistä asunto-olosuhteista nivoutui sosiaali- ja perhepoliittisiin tavoitteisiin, tämä johti laiksi asunto-olojen kehittämistä. Fredrikssonin mukaan tämä on edelleen ainoa laintasoinen säädös, jossa kunnan viranomaisen on huolehdittava kohtuullisten asuinolojen järjestämisestä asunnottomaksi joutuneelle kunnan jäsenelle. Tämän myötä kunnalle syntyi velvollisuus varautua asuntojen järjestämiseen. 1980-luvulla sosiaalivirasto tarkensi ohjeita ja suosituksia kunnille, koska puutteellisten asuinolosuhteiden katsottiin lisäävän sosiaalihuollon tarvetta. Kuntien asuntopoliittikkaan vaikuttamalla, annettiin ohjeita mm. maankäyttöön ja asuntopoliittikkaan, palvelu- ja tukiasumiseen, asuntojen rahoitukseen ja viranomaisyhteistyöhön. (Fredriksson 2018, 79–81.)

Kaupunkien suhdetta asumiseen ja asuttamisen yhteiskunnallisia vaikutuksia käsitellään neljän kaupunkitutkijan teoksessa Kaupunki politiikassa (Vaattovaara ym. 2021). Teoksen mukaan suomalaisen yhteiskunnan rakentumisen peruskivi on asuttaminen, miten kunnat ja kaupungit vastaavat ihmisten asumisen perustarpeisiin. Miten lainsäädäntö ohjaa kaupunkien asumisessa ja rakentamisessa. Miten kaupungit vastaavat kaupunkipolitiikalla asumisen tulevaisuuteen ja sen haasteisiin. (Vaattovaara ym. 2021, 217.) Teoksessa nostetaan esiin huoli segregaatiosta, kaupunkialueiden sisäisten erojen kasvusta. Ikääntyvän

väestön asumisen tarpeet, monikulttuurisen asukaskannan lisääntyminen ja tuloerojen jakautuminen haastavat asumista. Lisäksi nostetaan esiin myös turvattomuuskysymykset asumiseen ja asuinalueiden eriytymiseen liittyen. Kaupunkitutkijat perään kuuluttavatkin suunnitelmallista, selkeästi roolitettua ja pitkäjänteistä kaupunkipolitiikkaa, jotta vastataan kaupungistumisen ja hyvinvointiyhteiskunnan haasteisiin. (Vaattovaara ym. 2021, 217–228.)

## 4 Asumisneuvontaa kaikille kuntalaisille asumismuodosta riippumatta

### 4.1 Kokeilulaki asumisneuvonnan tuesta kunnille vuosille 2023–2027

Ympäristöministeriön mukaan asumisneuvonta on todettu kustannustehokkaaksi keinoksi ehkäistä asunnottomuutta. Asunnottomuusriski liittyy useimmiten taloudellisiin ongelmiin, joista johtuviin asumisen menetyksiin on pystytty asumisneuvonnan keinoin puuttumaan. Asumisneuvonnan ennalta ehkäisevällä työllä on osoitettu olevan vaikutusta asumisen turvaamiseen ja ehkäisemään asunnottomuutta. Valtio on tukenut asumisneuvontaa jo vuodesta 2009 alkaen erilaisten hankkeiden puitteissa. (Ympäristöministeriö 2023.)

Joulukuussa 2022 eduskunta hyväksyi pääministeri Sanna Marinin hallituksen esityksen laiksi asumisneuvonnan tuesta kunnille seuraavan viiden vuoden jaksolle. Vuosina 2023–2027 valtio tukee kokeilulain turvin asumisneuvonnan saatavuuden parantamista ja riittävien resurssien saamista. Kokeilulaki kohdennetaan kunnille, jotta lain mukaisella valtionavustuksella kannustetaan kartoittamaan, kehittämään ja koordinoimaan asumisneuvontaa sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksesta johtuvassa toimintaympäristön muutoksessa. Hallituksen esityksen mukaan asumisen jatkuvuutta turvaavien palveluiden kokonaisuuden tulee muodostua kuntien, hyvinvointialueiden ja muiden alan toimijoiden yhteistyöstä. (Ympäristöministeriö 2022.)

### 4.2 Asumisneuvonnan saatavuuden parantaminen kaikille kuntalaisille

1.1.2023 voimaan tulleen lain (1036/2022) tarkoituksena on parantaa asumisneuvonnan saatavuutta kaikille kuntalaisille asunnon hallintaperusteesta riippumatta. Hallituksen esityksen mukaankin tavoitteena on laajentaa asumisneuvonnan saatavuutta kaikille asukasryhmille riippumatta siitä, onko kyseessä omistusasuminen, vuokrasuhde julkisen tai yksityisen vuokranantajan kanssa tai jokin muu hallintaperuste. Tavoitteena on, että kunnat kehittävät asumisneuvontaa omista lähtökohdistaan ja järjestöt voisivat edelleen tarjota täydentäviä palveluita. (Ympäristöministeriö 2022.)

Ympäristöministeriön mukaan asumisneuvonnan laajentamisella kaikkiin asukasryhmiin edistetään yhdenvertaisuutta. Asunnottomuuden ennalta ehkäisytyöllä nähdään vaikutusta asumisen turvaamisen lisäksi myös taloudellisiin ja muihin elämänhallinnan ongelmiin hyvinvointia edistäen ja syrjäytymistä ehkäisten. Varhainen puuttuminen asumisen ongelmiin vaikuttaa monilla eri tasoilla. Se vähentää asukkaan velkaantumiseriskiä, ehkäisee asumisen häätöjen tarvetta sekä säästää muita kustannuksia niin vuokranantajatahoille kuin sosiaali-toimellekin. (Ympäristöministeriö 2022.)

#### 4.3 Valtion avustus kunnille asumisneuvonnan palvelun kehittämiseen

Lain 1036/2022, 3 § määrittelee valtion avustuksen myöntämisen asumisneuvontapalveluun niin, että tukea voidaan käyttää kunnan tai kuntayhtymän toimesta asumisneuvontapalvelun tuottamiseen, laajentamiseen ja kehittämiseen. Avustuksen saaja voi tuottaa palvelua itse tai hankkimalla sitä sopimukseen perustuen palvelun tuottajalta. Avustusta myönnettiin vuonna 2023 enintään 80 % hyväksyttävistä ja kohtuullisista kustannuksista. Hyväksyttävät kustannukset eritellään lain määrittelyssä. (Laki asumisneuvonnan tuesta kunnille vuosina 2023–2027, 1036/2022.)

Valtion avustuksen myöntämisestä vastaa valtion toimesta Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (Ara). Avustuksen myöntämistä ohjaa Valtionavustuslaki (688/2001). Avustuksen hakuprosessi edellyttää neuvottelukäytäntöä ja avustuksen saajien tulee tehdä raportointia toiminnasta Aralle vuosittain sovitusti. Avustusta myönnetään jatkuvalla haulla vuosittain määrärahan puitteissa, kunakin vuonna erikseen. (Ara 2022a.)

Lain valmisteluvaiheessa julkisen talouden suunnitelmassa oli varauduttu 4 miljoonan euron vuosittaiselle määrärahalle (Ympäristöministeriö 2022). Erityisasiantuntija Sina Rasilaisen mukaan syyskuuhun 2023 mennessä Ara on antanut avustuspäätöksiä 31 kunnalle. Valtion avustusmäärärahaa on tätä kautta sidottu lähes 3,5 miljoonaa euroa. Avustuksen turvin on vuonna 2023 palkattu 74,1 asumisneuvojaa kattavasti ympäri Suomen avustusta saaviin kuntiin ja muiden sopimuskumppaneiden kautta. (Rasilainen & Järvinen 2023.)

Vuoden 2024 hallitusohjelmassa otetaan kantaa erityisesti pitkäaikaisasunnottomuuden poistamisen tavoitteeseen vuoteen 2027 mennessä ja siihen, että valtio kohdistaa edelleen yhteiskunnan tukia ja toimenpiteitä heikoimmassa asemassa olevien suomalaisten asumisen turvaamiseksi. Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelman tavoitteena on myös puolittaa asumisneuvonta-avustuksen määräraha ja tarkentaa sen kohdistamista. (Valtioneuvosto 2023a, 123–124.)

#### 4.4 Asumisneuvonnan ajankohtainen saatavuus Suomessa

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen tuottaman viimeisimmän selvityksen Asumisneuvonta Suomessa 2023 mukaan asumisneuvonnan saatavuudelle on nähty tarvetta laajentua kaikille kuntalaisille kohdentuvaksi ja erityisesti yksityisessä asuntokannassa ja omistusasuntokannassa asuville. Asumisneuvonta on tähän asti kohdentunut pääsääntöisesti kuntien kiinteistöyhtiöihin tai sosiaalihuollon asiakkaisiin. Asumisneuvonnan erilaiset järjestämistavat ovat aiheuttaneet haasteita myös asumisneuvonnan sisällön ja käsitteiden määrittelylle. Myös rahoituspohja on ollut epävarmaa sijoituessa asumisen palveluiden ja



sosiaalipalveluiden välimaastoon. Vuoden 2019 asumisneuvontaselvityksen mukaan asumisneuvontaa tarjottiin Aran määritelmien mukaisena asumissosiaalisena työnä ainakin 54 kunnassa. (Kortelainen ym. 2024,10.)

Uusimman selvityksen mukaan Asumisneuvonta Suomessa 2023 mukaan Aran määritelmän mukaista asumisneuvontaa on vuoden 2023 aikana ollut tarjolla vähintään 61 kunnassa. Näiden lisäksi asumisneuvontaa järjestetään ainakin 83 kunnassa asumisneuvonnan kaltaisena palveluna. Tämä toiminta voi olla osana vuokrataloyhtiön toimintaa omille asukkailleen, osana hyvinvointialueen sosiaalityön perustyötä tai osana järjestöjen toimintaa. (Kortelainen ym. 2024, 15–16.)

Huomioitavaa on, että Aran määritelmän mukaisen asumisneuvonnan palvelun järjestäminen on yleisempää, mitä suuremmasta kunnasta on kyse. Kunnat, joissa ei ole asumisneuvontaa lainkaan, ovat ilmeisen pieniä tai keskisuuria kuntia selvityksen mukaan. Asumisneuvonta sijoittuu vuoden 2023 selvityksen mukaan suurimmassa osassa palveluista kaupungin vuokrataloyhtiön tai kaupungin asuntotoimen yhteyteen. Samoin kunnan asuntotoimi ja vuokrataloyhtiö vastaavat myös noin puolesta asumisneuvonnan kustannusten rahoituksesta. Tällä hetkellä Aran määritelmän mukaisessa tai lähes sen mukaisessa asumisneuvonnan palvelussa työskentelee jopa 169 asumisneuvojaa kattavasti ympäri Suomea. (Kortelainen ym. 2024, 15–20.)

## 5 Menetelmälliset lähtökohdat

### 5.1 Soveltava laadullinen tutkimus työelämän ilmiöiden ymmärtämisen ja kehittämisen tukena

Laadullista tutkimusta kuvataan Kari Kiviniemen artikkelissa (2018) prosessina, joka kehittyy tutkimusprosessin edetessä. Inhimillisen tutkimusvälineen eli tutkijan itsensä kerätessä aineistoa, katsotaan aineistoon liittyvien näkökulmien ja tulkintojen kehittyvän tutkijan tietoisuudessa prosessin edetessä. Tutkimustoimintaa pidetään Kiviniemen mukaan myös eräänlaisena oppimistapahtumana. Laadullisessa tutkimuksessa eri vaiheet eivät ole välttämättä jäseneltävissä etukäteen vaan aineiston keruuta koskevat ratkaisut voivat muotoutua tutkimuksen edetessä. Kiviniemen mukaan tutkittavaan ilmiöön liittyvä arvoitus saattaa avautua vähitellen ja myös tutkimusmenetelmälliset ratkaisut tarkentuvat sen myötä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen eri elementit limittyvät ja muotoutuvat vähitellen tutkimuksen edetessä. Samalla tutkijan tietoisuus kehittyy ja sen myötä tutkimustehtävä jalostuu. (Kiviniemi 2018, 73–74.)

Laadullisessa tutkimuksessa on kiinnitettävä huomiota rajaamiseen. Kaikkea mitä tutkimuksessaan näkee tai mitä aineisto tuottaa, ei kannata sisällyttää raporttiin. Kyse on paitsi tutkimuksellisesta rajaamisesta, kuin myös tulkinnallisesta rajaamisesta. Laadullisessa tutkimuksessa Kiviniemen mukaan tutkijan omat intressit ja tarkastelunäkökulmat vaikuttavat aineiston keruuseen. Laadullisen aineiston todellisuus välittyy muille tutkijan tulkinnallisen prisman välittämänä. Tutkimustehtävää rajatessa tutkija jo ottaa kantaa siihen, mikä on aineistosta nouseva ydinsanoma, joka nostetaan tarkastelun keskipisteeksi. (Kiviniemi 2018, 76.)

Kiviniemen artikkelissa Glaser & Strauss (1967) ja Strauss (1987) nostavat esiin kentältä saatavan aineiston merkityksen teoreettisen tarkastelun jäsentäjänä. Heidän mukaansa tutkimuksessa tulisi antaa tilaa käytännöstä nouseville ominaispiirteille ja niiden pohjalta tarkastella ilmiötä suhteessa teoriaan. Kiviniemen mukaan laadullisessa tutkimuksessa puhutaan vuorovaikutteisesta, jossa käytännön näkökulmien ja teoreettisen tiedon vuorovaikutuksessa uskotaan tuottavan uusia käsitteellistyksiä ja uutta teoriaa tarkasteltavasta ilmiöstä. (Kiviniemi 2018, 77.)

Alasuutarin 2011 ja Vallin (toim.) 2018 laadullisen tutkimuksen oppaiden myötä vahvistui ajatus opinnäytetyöstä laadullisena tutkimuksena. Soveltavan laadullisen tutkimuksen avulla voidaan paneutua työelämän kehittämiseen ja nostaa esiin työelämän ilmiöitä ja haasteita ja löytää niiden analysoinnin kautta mahdollisia kehittämiskohteita. Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä soveltava laadullinen tutkimus, jossa etsitään vastauksia

asumisneuvonnan palvelun tuottamisen ja verkostoyhteistyön kehittämiskohteisiin kyselytutkimuksen avulla. Tavoite on löytää tutkimuksen kautta erityisiä kehittämiskohteita, mahdollisesti uusia innovatiivisia kokeiluja työn kehittämiseen ja edistää asumisneuvonnan palvelun tiedon tuottamista lainsäädäntöäkin tukien. Lisäksi laadullisen tutkimuksen taustoitukseen kautta nostetaan esiin kaupungin roolin muotoutumista historiassa suhteessa asuttamiseen ja asuntopolitiikan sekä sosiaali- ja terveystalouden tasapainoilua asumisen kysymysten äärellä vuosien saatossa.

## 5.2 Tiedonkeruun toteuttaminen kyselytutkimuksen avulla

Raine Vallin mukaan kyselytutkimus on yksi perinteisimmistä tavoista kerätä tutkimusaineistoa. Perinteisen paperikyselyn rinnalle on tullut sähköiset kyselyt. Sähköisen kyselyn avulla voidaan tavoittaa laajakin joukko vastaajia ja se on myös taloudellinen vaihtoehto. Kyselytutkimuksessa kysymysten tekemisessä ja muotoilussa täytyy olla huolellinen. Vastaaja ei ajattele samalla tavalla kuin tutkija. Kysymysten tulee nivoutua tutkimuskysymyksiin, jotta aineisto vastaa siihen mitä pyritään löytämään. (Valli 2018, 92–93.)

Kyselylomakkeessa asioita voidaan kysyä valmiilla vastausvaihtoehdoilla, avoimilla kysymyksillä tai järjestysasteikkoisilla kysymyksillä (Valli 2018, 106). Avoimia kysymyksiä voidaan analysoida myös tilastollisin menetelmin. Avointen kysymysten vastaukset tulee luokitella ryhmiin, aloittaen laajasta luokittelusta tiivistäen läheisiä luokkia toisiinsa. Toinen vaihtoehto laadulliseen tutkimuksen analysointiin on Vallin mukaan teemoittain jaottelu. Avointen kysymysten etuna nähdään se, että vastauksista voi näin löytyä hyviä yksittäisiä ideoita ja saada mielipiteitä paremmin esiin. Toisaalta avointen kysymysten riskinä on niihin vastaamatta jättäminen tai vastaukset jäävät epätarkoiksi. Avointen vastausten analysointi on myös ajallisesti hitaampaa kuin valmiiden vaihtoehtojen tulkinta. (Valli 2018, 114.)

Opinnäytetyön kyselytutkimus rakentui tutkimuskysymyksien ja tavoitteiden mukaisesti teemoihin (liite 1). Kyselyn taustatietoihin eriteltiin taustaorganisaation, työntekijän rooli sekä tarkennuksia, saako vastaaja palveluun, jota edustaa uuden kokeilulain mukaista valtion avustusta. Lisäksi kartoitettiin minkä kokoisesta toimijasta on kyse ja onko palvelu aloittanut kokeilulain myötä vai onko jo pidempää kokemusta toiminnasta. Alle kaksi vuotta toimineet asumisneuvonnan palvelut ovat mahdollisesti täysin uusia toimijoita avustuksen turvin. Valtion nykyistä avustusta asumisneuvontaan on myönnetty vuodesta 2022 alkaen, vaikkakin kokeilulaki astui voimaan 1.1.2023. Ara on tukenut asumisneuvontaa aiemminkin, mutta erilaisilla kriteereillä.

Kyselytutkimukseen sai osallistua muutkin kuin kunnan toimijat, ja sen vuoksi organisaation taustatiedot olivat tärkeitä, jotta kyselystä saadaan myös vertailtavaa materiaalia muilta toimijoilta suhteessa avustuksen tuella toimiviin palveluihin. Kyselyn teemat jakautuivat kysymyksiin asumisneuvonnan perustehtäviä kartoittaviin kysymyksiin sekä asumisneuvonnan yhteistyökysymyksiin suhteessa hyvinvointialueen sosiaalityön kanssa. Lopuksi kyselyssä annettiin mahdollisuus antaa palautetta asumisneuvonnan palvelun nykytilasta sekä toiveita tulevaisuuden kehittämisen suhteen.

### 5.3 Kyselytutkimuksen toteuttaminen

Kyselytutkimuksen toteuttamiseen käytettiin webropol-ohjelmaa, jonka avulla kyselystä saatiin anonymisti vastattava kyselykokonaisuus. Kyselyssä annettiin valmiita vastausvaihtoehtoja lähinnä taustan kartoittamiseen. Avoimiin kysymyksiin annettiin mahdollisuus yksinkertaisiin vastauksiin ja toisaalta työn kehittämisen näkökulmasta haettiin avoimista vastauksista ideoita ja mielipiteiden nostoa haastavien ja positiivisten asioiden nostamiseksi näkyviin työn kehittämissuhteisiin esitettäväksi.

Kyselytutkimuksen markkinointiin hyödynnettiin Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (Aran) sähköpostitse jaettavaa uutiskirjettä. Uutiskirje julkaistaan kaikille asumisneuvonnan uutiskirjeen tilanneille ja se tavoittaa noin 560 lukijaa. Tässä kohderyhmänä on oletettavasti paljon asumisneuvoja ja asukasohjaajia sekä muita samankaltaista työtä tekeviä eri puolilta Suomea. Uutiskirjeiden saajien nimiä tai osoitetietoja opinnäytetyötä varten ei ole tarvetta saada. Uutiskirje lähetettiin Aran työntekijän toimesta.

Kyselytutkimuksen saatekirje (liite 2) ja osallistumisen markkinointi jaettiin uutiskirjeessä, jossa mukana oli linkki erilliseen webropol-kyselyyn. Kyselyyn vastaaminen toteutui ilman tunnustetietoja ja vastaaja osallistui kyselyyn täysin vapaaehtoisesti ja antoi vastatessaan suostumuksen tietojen käyttöön opinnäytetyötä varten.

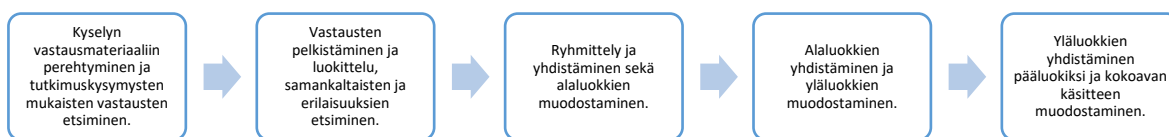
Kyselytutkimuksen julkaisu ajoitettiin loka-marraskuun vaihteeseen, jolloin julkaisupäivästä 30.10.2023 alkaen linkki oli avoinna 30.10.-17.11.2023 välisen ajan. Kyselytutkimusta markkinoitiin myös asumisneuvonnan toimijoille valtakunnallisilla asumisneuvojen verkostoitumispäivillä. Seminaarissa järjestyi puheenvuoro, jossa kerrottiin lyhyesti opinnäytetyön kyselytutkimuksesta ja markkinoitiin siihen vastaamisen merkitystä paikalla oleville asumisneuvojille. Verkostoitumispäiviin osallistui asumisen toimijoita eri kunnista, vuokratilayhtiöistä sekä muita aiheen parissa työskenteleviä, joten senkin vuoksi kyselytutkimuksen osallistujia ei ole syytä rajata, mutta on hyvä tunnistaa toimijatahon rooli. Kaikilta asumisen toimijoilta oli merkityksellistä saada tietoa teemaan, kaikki tieto tukee kehittämistyötä.

Lisäksi kyselytutkimuksen markkinointiin käytettiin julkisesti saatavilla olevia tietoja eri kunnista, joissa on asumisneuvonnan palvelua. Internetin haun kautta on saatavilla julkisia yhteystietoja ja sähköpostiosoitteita asumisneuvonnan palvelua tuottaviin kuntiin. Suorilla sähköposteilla eri kuntien asumisneuvontaan välitettiin saatekirje ja kyselylomakkeen webropol-linkki ja tarjottiin mahdollisuutta osallistua kyselyyn ja tiedon tuottamiseen. Kyselytutkimukseen tavoiteltiin vastaajia vähintään 50, koska työntekijöitä on kattavasti eri paikkakunnilla useammissa asumisen toimijoissa. Vastauksia kyselyyn tuli 42 henkilöltä, joka vaikutti hyvinkin riittävältä kattavien vastausten näkökulmasta.

#### 5.4 Aineiston analyysi

Alasuutarin mukaan laadullisen tutkimuksen aineiston analyysi koostuu kahdesta vaiheesta. Havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen nivoutuvat toisiinsa. Havaintojen pelkistäminen kuvaa laadullisen aineiston tarkastelua tietystä näkökulmasta ja mikä on olennaista tutkimuskysymyksen näkökulmasta. Havaintoja voidaan myös yhdistää, näin saadaan käsiteltävää aineistoa hallittavammaksi ja löydetään toisiaan yhdistäviä piirteitä. Alasuutari kuvaa laadullisen aineiston toista vaihetta tulosten tulkinnaksi, arvoituksen ratkaisemiseksi. Tällöin tuotettujen johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden pohjalta tehdään merkitystulkinta tutkittavasta ilmiöstä. Alasuutarin mukaan arvoituksen ratkaisemisen vaiheessa pelkistämällä tuotettuja havaintoja tulkitaan johtolankoina ja viitataan aiempaan kirjallisuuteen ja tutkimuksiin. Arvoituksen ratkaisuvaihe voi osaltaan tuottaa uusia kysymyksen asetteluja. (Alasuutari 2011, 38–47.)

Konkreettisemmin sisällönanalyysiin hyödynnettiin Tuomi & Sarajärven (2018) aineistolähtöisen sisällönanalyysin mallia. Analyysin ensimmäisessä vaiheessa puhutaan alkuperäisdatan pelkistämisestä (*redusointi*), jolloin karsitaan tutkimukselle epäollennaisia asioita pois ja etsitään tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja. Pelkistämisen jälkeen seuraa prosessissa ryhmittely (*klusterointi*), jolloin etsitään samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Ryhmitellään ja yhdistetään alaluokiksi. Luokittelun myötä aineisto tiivistyy. Ryhmittelyssä luodaan pohjaa tutkimuksen perusrakenteelle ja sekä alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Prosessi etenee alaluokkien yhdistämisellä yläluokiksi ja pääluokiksi. Nämä nimetään aineistosta nousevan ilmiötä kuvaavan aiheen mukaan. Lopuksi edetään käsitteellistämisen vaiheeseen (*abstrahointi*), jossa alkuperäismateriaalin ilmauksista rakennetaan teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Tuomi & Sarajärven mukaan sisällön analyysi perustuu siis tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–127.) Alla olevassa kuviossa 1 kuvataan opinnäytetyön kyselytutkimuksen sisällönanalyysin vaiheet tämän työn osalta.



Kuvio 1. Opinnäytetyön kyselytutkimuksen sisällönanalyysin vaiheet (mukailtu Tuomi & Sarajärvi 2018,123)

Kyselytutkimuksen avoimiin kysymyksiin rajattiin vastaamiseen määrä, esimerkiksi kysyttäessä asumisneuvonnan tärkeimpiä tehtäviä yhdessä asiakkaan kanssa toimiessa, annettiin mahdollisuus kolmen eri asian kirjaamiseen. Näin ollen kysymyksen analysoinnissa vastausten määrä on paremmin hallittavissa. Toisaalta mikäli kaikki 42 vastaajaa vastasi kolmella eri asialla, tuotti se yhteensä jopa yli 120 vastausta analysoitavaksi kyseisen kysymyksen osalta.

Kyselyn vastausten analysointiin tuotettiin ensin työpaperille kysymyksittäin suodatettua tietoa webropol-ohjelman avulla. Taustakysymyksiin 1–5 saatiin suoria vastauksia webropolin tuottamien taulukoiden avulla. Sen jälkeen kysymykset keskittyivät tutkimuskysymysten suuntaisesti asumisneuvonnan perustehtäviin, joilla kartoitetaan vastaajien näkemystä asumisneuvonnan työn ydin tehtävistä, taustasyitä asiakkaiden asioinnille asumisneuvonnassa. Kysymyksissä 7–10 on käytetty sisällön analyysin luokittelutekniikkaa. Alla esimerkkinä (taulukko 1) kysymyksen 9 analysointi, asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyötä edistävästä tekijöistä.

41 vastausta	esimerkkejä vastauksista:	alaluokka	yläluokka	pääluokka
- nämä kommentit toistuivat vastauksissa eri sanoituksin, tiivistettynä:	<i>Tuttuus, tietoisuus toinen toistemme työnkuvista,</i>	Tuttuus		
	<i>luottamus, kunnioitus, avoimuus, tasavertaisuus,</i>	tasavertaisuus luottamus	<b>roolien selkeys</b> <b>luottamus</b>	<b>sujuva asiakasyhteistyö</b>
	<i>yhteinen tavoite, yhteinen asiakas</i>	yhteinen asiakas	<b>palvelupolku</b>	
	<i>Työnjako, roolitus, selkeä prosessi, selkeä palvelupolku ja asiakasohjaus.</i>	selkeä työnjako ja prosessi		
	<i>Yhteistyön mutkattomuus, vältetään luukuttamista, konkreettinen työparityö, säännölliset yhteistyötapaamiset, moniammatillinen yhteistyö.</i>	yhteistyö	<b>tasavertainen yhteistyö</b>	<b>mutkaton verkostoyhteistyö</b>
	<i>Helppo yhteydenpito, tavoitettavuus, selkeät yhteydenpito kanavat, huolimattomuuden merkitys ensikontaktina ehdoton.</i>	tavoitettavuus	<b>saavutettavuus</b>	<b>palvelun saavutettavuus</b>
	<i>Johdon tuki yhteistyölle, riittävät resurssit työlle, johdon hyväksyntä ja kannustus yhteistyölle. Rakenteet yhteydenpidolle ja yhteistyön tekemiselle.</i>	johdon tuki yhteistyölle	<b>rakenteet yhteistyölle</b>	<b>rakenteet yhteistyölle</b>

Taulukko 1. Esimerkki kyselytutkimuksen sisällön analysoinnin luokittelusta

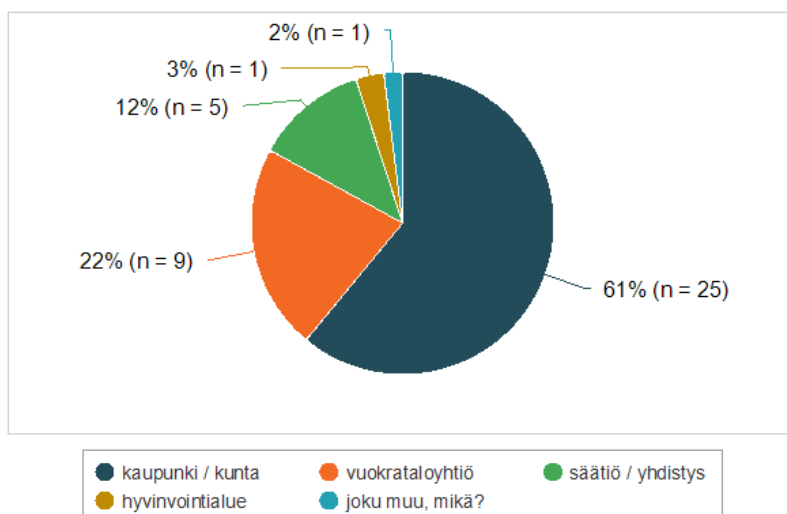
Asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyötä edistäviä tekijöitä ryhmiteltiin toistuvien vastausten mukaisesti ryhmiin. Vastauksia ryhmiteltiin, joissa toistuivat esimerkiksi kommentit: tuttuus, tunteminen, tietoisuus toisen työnkuvista näiden kaltaisia vastauksia. Nämä muodostivat alaluokan tuttuus. Alaluokkia yhdistäessä, esimerkiksi tuttuus, tasavertaisuus, luottamus, yhteinen asiakas sekä selkeä työnjako ja prosessi, syntyi yläluokiksi roolien selkeys, luottamus ja palvelupolku. Pääluokaksi tiivistyi sujuva asiakasyhteistyö. Kysymyksen 9 vastausten luokittelussa tiivistyi lopulta neljä pääluokkaa, jotka vastaavat kysymykseen yhteistyötä edistävästä tekijöistä. Samanlaista luokittelumallia toteutettiin kysymysten 7–10 vastausten analysointiin ja käsitteellistämiseen.

Kyselyn tulokset avataan kyselytutkimuksen kysymysten järjestyksen mukaisesti ja tuloksia tarkastellaan pohdintaosiossa tutkimuskysymyksiin peilaten. Tulokset jakautuvat taustatietoihin, asumisneuvonnan kohdentumiseen eli syihin, joiden vuoksi asiakkaat ensisijaisesti asioivat asumisneuvonnan palvelussa. Tuloksista avataan asumisneuvonnan tärkeimmät tehtävät asiakastyön rajapinnassa sekä erikseen muut tärkeät tehtävät. Näistä tiivistyy kokonaisuus asumisneuvonnan tärkeimmiksi tehtäviksi. Lopuksi tarkastellaan vastaajien kokemuksia asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyöhön liittyen ja etsitään yhteneviä ajatuksia yhteistyön kehittämiseen.

## 6 Tulokset

### 6.1 Taustatietoja kyselyn vastaajista

Opinnäytetyön kyselytutkimukseen osallistui 42 henkilöä, joista 39 edusti asumisneuvoja tai asukasohjaajia. Vastaajista kolme oli esimiestasolla toimivia henkilöitä asumisneuvonnan parissa. Vastaajien taustaorganisaatio jakautui kaavio 1 mukaisesti niin, että suurin osa vastaajista, 61 % eli 25 henkilöä toimi kunnan tuottaman asumisneuvonnan palveluksessa. Vuokrataloyhtiön palveluksessa 22 %, 9 henkilöä. Säätiön / yhdistyksen palveluksessa 12,2 % eli 5 vastaajaa. Hyvinvointialueen sekä joku muu - vaihtoehdon alla (huoltoyhtiön) alaisuudessa toimi molempien organisaatioiden osalta 1 vastaaja. Yksittäisten organisaatioiden edustajien osallisuutta ei ole syytä tarkastella erikseen, vaan osana isoa kokonaisuutta heidän tunnistettavuutensa vuoksi.



Kaavio 1. Kyselytutkimuksen vastaajien taustaorganisaatiot

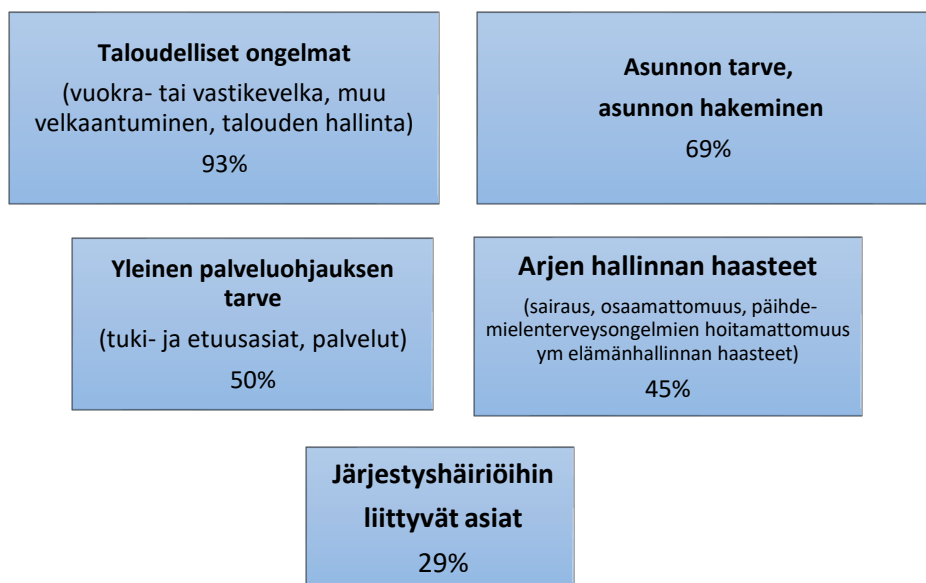
Kyselyn vastaajista asumisneuvonnan palvelun tuottamiseen sai Kokeilulain (1036/2022) mukaista valtionavustusta Aran kautta yhteensä 31 tahoja ja 3 vastasi saavansa jotain muuta avustusta asumisneuvonnan/asukasohjauksen tuottamiseen, 8 ei saanut avustusta lainkaan. Aran myöntämää asumisneuvonnan valtionavustusta sai 23 kuntaa, 5 vuokrataloyhtiöön liittyvää asumisneuvonnan palvelua sekä 2 säätiön/yhdistyksen tuottamaa palvelua. Vastauksessa voi toistua saman organisaation työntekijöiden vastaus, joten lukumäärä on suuntaa antava. Huomioitavaa kuitenkin on, että avustuksen hakija voi olla kunta tai kaupunki, mutta avustuksella pystytään tuottamaan asumisneuvonnan palvelua moninlaisilla yhteistyörakenteilla avustuksen päähakijan kaupungin tai kunnan kanssa.



Kyselyssä kartoitettiin myös asumisneuvonnan palveluiden ikää sekä arviota asiakaskontaktien määrästä kuukausitasolla työntekijää kohden. Alle vuoden sisään oli asumisneuvonnan palveluita aloitettu 9, joista suurin osa oli kuntien tuottamia palveluita. Neljä vuotta tai sitä pidempi aikaisemmista palveluista kyselyssä vastaajina oli 27. Nämä vakiintuneempien palveluiden vastaajat edustivat kuntia, vuokratyöyhtiöitä ja säätiöiden / yhdistysten asumisneuvontaa. Asiakaskontaktien määrissä näkyivät pienimmät kontaktimäärät alle vuoden toimineilla, uusilla palveluilla ja vanhemmilla palveluilla asiakasmäärät olivat vakiintuneempia 60–90 kontaktin tasolle kuukaudessa.

## 6.2 Asumisneuvonnan kohdentuminen

Kyselyssä vastaajien tuli nimetä kolme suurinta syytä asiakkaan asiointille asumisneuvonnan palvelussa. Kaikkien 42 vastaajan mukaan suurin syy asiointille liittyi asiakkaan taloudellisiin ongelmiin (93 %). Kuviossa 2 tarkentuu, kuinka kaikkien vastaajien palvelussa taloudelliset ongelmat olivat suurin syy asiakkaan asiointille myös kaupungin, vuokratyöyhtiön ja säätiön/yhdistyksen asumisneuvonnan palvelussa.



Kuvio 2. Asiakkaan taustasy syy asiointille asumisneuvonnan palvelussa

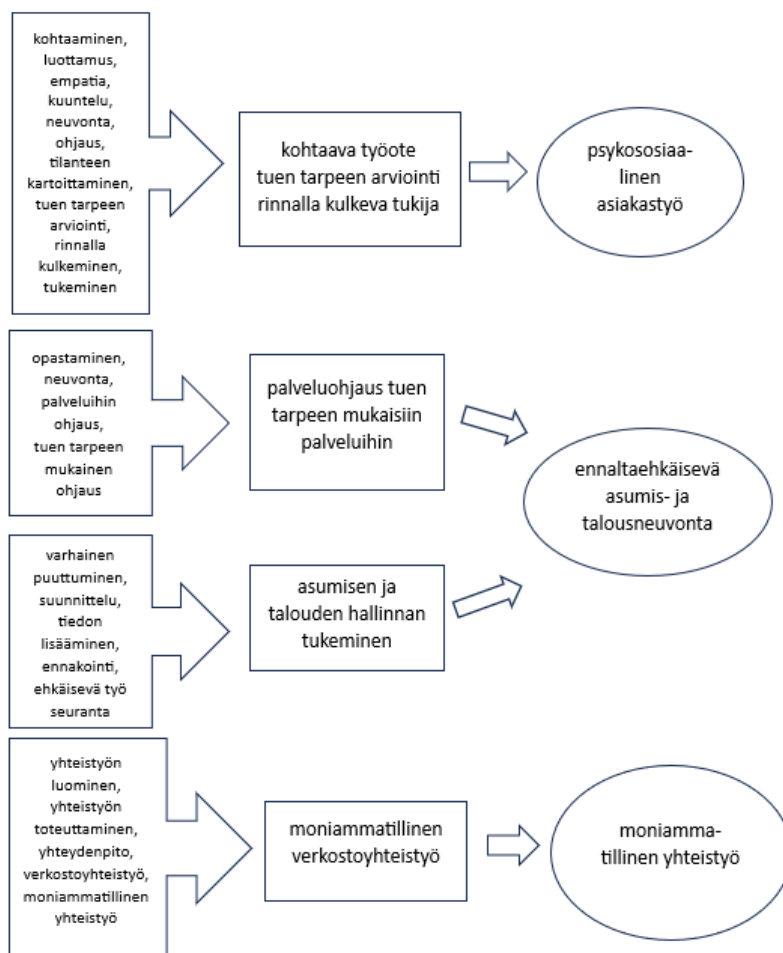
Huomattavaa eri toimijoilla oli, että vuokratyöyhtiön asumisneuvonnassa korostui taloudellisten ongelmien lisäksi toisena palveluohjauksen tarve (67 %). Säätiön/yhdistyksen vastaajilla (5) korostuivat puolestaan talouden ongelmien (80 %) rinnalla järjestyshäiriöt (80 %). Kaupungin asumisneuvonnan näkökulmasta asiointissa korostuivat talouden (96 %) ja asunnon tarpeeseen (80 %) liittyvien syiden rinnalla arjen hallinnan haasteet (52 %) ja sen

jälkeen palveluohjauksen tarve (48 %). Asiakkaiden syy asumisneuvonnassa asiointiin näyttäytyy erityisesti talouden hallinnan ongelmien kautta, konkreettisenä vuokra- ja vastikevelkaan apua hakemisella ja sen myötä asiointiin voi liittyä myös arjen hallinnan haasteiden esiin nouseminen velkaantumisen taustalla sekä moninaista palveluohjauksen tarvetta.

### 6.3 Asumisneuvonnan tärkeimmät tehtävät

#### Asumisneuvonnan tärkeimmät tehtävät asiakastyössä

Asumisneuvonnan tärkeimpinä tehtävinä asiakastyössä toistuivat erityisesti neljä eri teemaa, joista ryhmittelyn ja alaluokkien kautta tiivistyi kolme pääluokkaa: *psykososiaalinen asiakastyö*, *ennalta ehkäisevä asumis- ja talousneuvonta* sekä *moniammatillinen yhteistyö* kuvion 3 mukaisesti.



Kuvio 3. Asumisneuvonnan tärkeimmät tehtävät asiakastyössä

Asumisneuvojen vastauksissa toistui tärkeimpänä tehtävänä asiakkaan kanssa tehtävässä työssä useimmiten kohtaamiseen, luottamuksen rakentamiseen, kokonaisvaltaiseen tilanteen kartoittamiseen ja tuen tarpeen arviointiin liittyvät vastaukset. Lisäksi toistuivat näkemykset siitä, että asumisneuvoja kulkee asiakkaan rinnalla tukijana, haastavan asian hoitamisessa.

*Asiakkaan tukeminen ja toivon antaminen haastavassa tilanteessa.*

*Itsenäisen toimijuuden tukeminen ja motivointi.*

*Kuunteleminen ja luottamuksen saavuttaminen.*

*Psykososiaalinen tuki.*

*Kokonaistilanteen pääpiirteittäinen selvittäminen.*

*Ohjaus / tukeminen / kannustaminen.*

Ryhmän pääluokaksi tiivistyi psykososiaalinen asiakastyö, joka sisältää asiakasta kohtavaa työtettä, kokonaisvaltaiseen tilanteeseen perustuvaa työtettä ja rinnalla kulkevaa tukijaa.

Vastauksissa toisena merkittävänä teemana nousi esiin kaksi toisiaan sivuavaa teemaa: asiakastyössä tehtävä ohjaus, opastaminen, neuvonta sekä tiedon lisääminen ja suunnittelu sekä seuranta. Näiden alaluokkien kautta rakentui palveluohjauksen alaluokka, palveluohjaus tuen tarpeen mukaisesti palveluihin ja toisaalta asumis- ja talousneuvonta, näiden hallinnan tukeminen asumisneuvonnan keinoin. Vastauksissa nousi myös ennakoinnin ja ennaltaehkäisyn merkitys. Pääluokaksi tiivistyi näistä teemoista yhteinen nimike ennalta ehkäisevä asumis- ja talousneuvonta.

*Asiakkaan taloustaitojen, -tietojen ja -osaamisen kehittyminen.*

*Varhainen puuttuminen, arjen talousneuvonta, häätöjen ehkäisy.*

*Neuvoa ja ohjata keinoihin selvittää vuokravelasta.*

*Keskustelu taloudesta, sekä talouden suunnittelu.*

*Ohjata asunnon haussa, ensin yhdessä ja jatkossa asiakas osaa mahdollisesti itse täyttää hakemuksensa.*

Neljäntenä eniten vastauksia ryhmittyi asiakastyössä tehtävään verkostotyöhön. Vastaukset liittyivät verkoston luomiseen, yhteistyön toteuttamiseen, yhteydenpitoon sekä moniammatilliseen yhteistyöhön. Teeman vastukset tiivistyivät pääluokaksi moniammatillinen verkostoyhteistyö.

*Verkostoyhteistyö, verkoston luominen, yhteistyö eri toimijoiden välillä, työparityö sosiaalityön kanssa, väliportaana toimiminen asiakkaan vs. vuokratyöyhtiön/viranomaisen välillä.*

### **Asumisneuvonnan muita tärkeitä tehtäviä**

Kyselyssä kartoitettiin vastaajilta, mitä muita tärkeitä tehtäviä he näkevät työssään. Rajauksena olivat tehtävät, jotka eivät ole suoraan asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa tapahtuvia asioita. Vastauksissa huomattavasta eniten toistui yhteistyöhön ja verkostoihin liittyvät vastaukset. Toisaalta toistui asiakkaaseen liittyvä yhteistyö ja toisaalta verkostoituminen erilaisten toimijoiden kanssa.

*Asiakkaan asioissa tehtävä verkostotyö.*

*Verkostoituminen paikallisten toimijoiden kanssa.*

*Verkostoituminen muiden asumisneuvojen kanssa.*

*Yhteistyö vuokranantajat, isännöitsijät, vuokravalvonta, vuokraajat, sosiaalityö.*

*Moniammatillisen yhteistyön edistäminen.*

*Yhteistyölinkkinä toimiminen eri verkostojen välillä.*

Toisena ryhmänä vastauksissa nousi vaikuttamiseen, tiedon lisäämiseen, työn näkyväksi tekemiseen sekä asumisteeman osaamisen vahvistamiseen liittyviä asioita.

*ennakoiva asumisneuvonta (tiedonjako, kouluvierailut, verkkosivut)*

*ennalta ehkäisevä työ, mm. erilaiset infot*

*asumiseen liittyvän tiedon lisääminen ja tiedon jakaminen*

*tietoisuuden lisääminen eri verkostoissa liittyen asumisasiihin*

*keskustelun herättäminen asunnottomien tilanteesta*

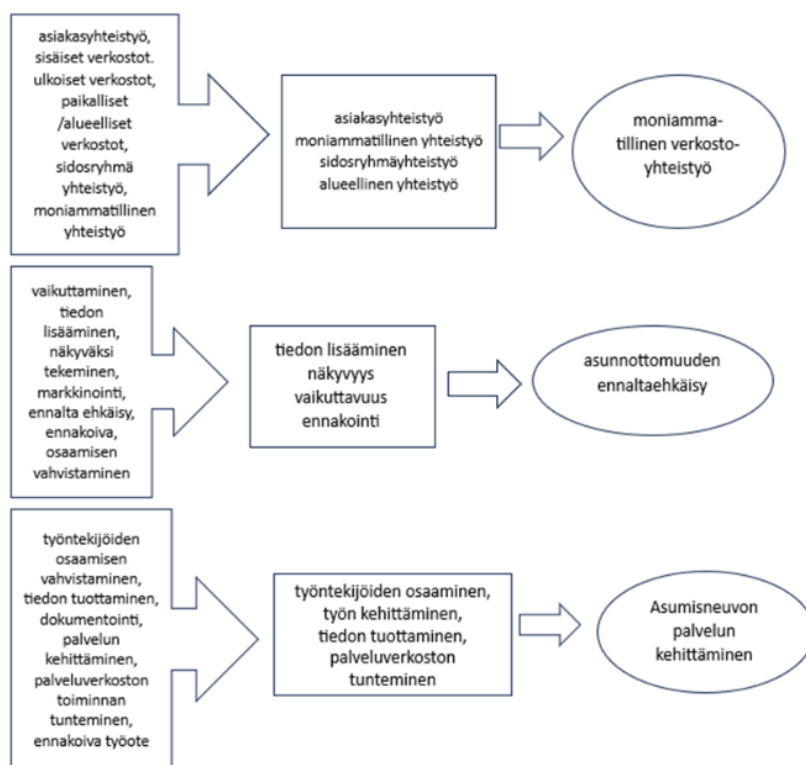
*Vaikuttamistyö asunnottomuuden ja sen riskin vähentämiseksi.*

Näiden alaluokkien kautta tiivistyi ryhmän pääluokan nimikkeeksi asunnottomuuden ennalta ehkäisytyö. Tämä kuvastaa ennakoivaa työtä, jossa jaetaan tietoa tavoitteellisesti ja tuodaan esiin työn vaikuttavuutta asunnottomuutta torjuvana, ennaltaehkäisevänä työnä.

Kolmantena tärkeäksi koettuna tehtävänä nousi vastauksia liittyen asumisneuvonnan palvelun kehittämiseen. Se koostuu työntekijöiden oman osaamisen vahvistamisesta, työstä nousevan tiedon tuottamiseen ja palvelun kehittämiseen. Työntekijät kokevat tarvetta mm. *oma kouluttautuminen, osaamisen vahvistaminen, ajantasaisuus tuki- ja etuusasioissa,*

*lakimuutoksissa ym.* Työssä tärkeitä ovat myös *kirjaaminen, raportit, tilastot, asumisneuvonnan materiaalit.* Vastauksissa nousi myös oman palvelun sisällön kehittäminen, joita ovat mm. *osaamisen ja palvelun kehittäminen, palveluprosessien kehittäminen ja niiden vaikuttavuuden seuraaminen sekä vuokravelkaa ennaltaehkäisevien toimenpiteiden kehittäminen.*

Kuviossa 4 ovat koostettuna vastauksista luokittelun kautta muodostuneet pääluokat muista asumisneuvonnan tärkeistä tehtävistä. Moniammatillinen verkostoyhteistyö kuvastaa yhteistyötä eri tasoilla, asiakkaan tasolta paikallisille ja sidosryhmätasolle. Asunnottomuuden ennalta ehkäisy kuvastaa ennakoointiin ja vaikuttamiseen liittyvää työtä. Kolmantena tiivistyy asumisneuvonnan palvelun kehittäminen, jossa palvelun työntekijöiden osaamisen ja työmuotojen kehittäminen on tärkeää sekä tiedon tuottaminen työstä sekä myös ympäröivän palveluverkoston tunteminen on osa osaamisen vahvistamistakin.



Kuvio 4. Asumisneuvonnan muita tärkeitä tehtäviä

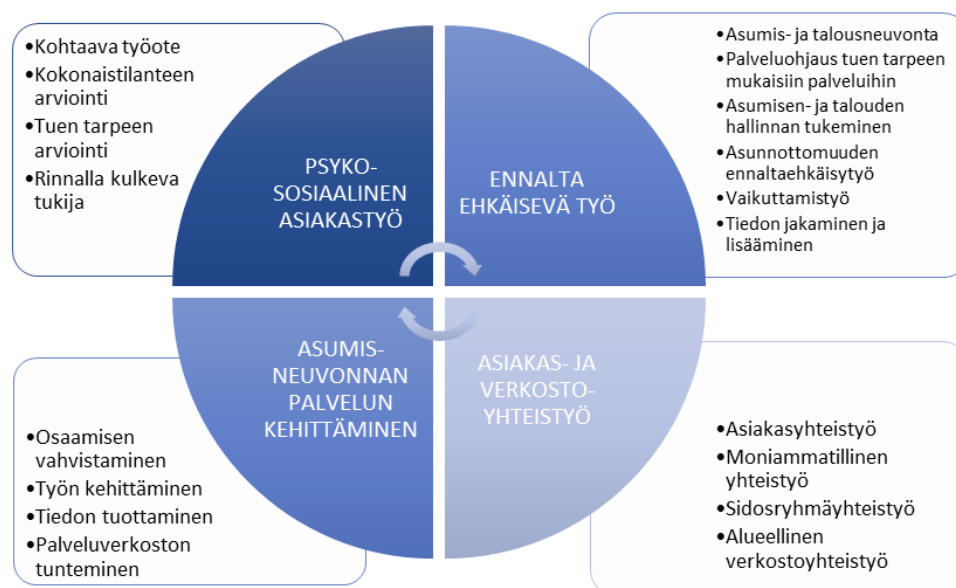
### Asumisneuvonnan tärkeimmät tehtävät tiivistyvät neljään pääteemaan

Kyselytutkimuksen vastausten perusteella asumisneuvonnan tehtävät jakautuvat neljään pääteemaan kuvion 5 mukaisesti. *Psykososiaalinen asiakastyö* kattaa asiakastyön kohtavaa työtä, jossa vuorovaikutuksen ja luottamuksen kautta luodaan asiakassuhdetta. Asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittaminen ja tuen tarpeen arviointi ovat merkittävä osa

asiakastyötä. Asumisneuvojan merkitys nousi myös asiakkaan rinnalla kulkevana tukijana, joka vahvistaa asiakkaan itsenäistä toimintaa asiansa hoitamisessa.

*Ennalta ehkäisevä työ* rakentuu sekä asiakkaan kanssa tehtävästä työstä että asumisneuvontaan liittyvistä muista tärkeimmiksi nousseista tehtävistä. Asumis- ja talousneuvonta, palveluohjaus sekä asumisen ja talouden hallintaan panostava työ ovat asiakkaan tasolla tapahtuvaa asunnottomuutta ennalta ehkäisevää työtä. Asumiseen liittyvän tiedon jakaminen ja vaikuttamistyö tehdään paitsi oman palvelun, mutta myös paikallisuuden ja kattavammin koko yhteiskunnan tasolla.

Kolmas pääteema on *asiakas- ja verkostoyhteistyö*. Asumisneuvontatyössä tehdään paljon yhteistyötä eri tasoilla, asiakastyössä, moniammatillisesti palveluverkostoissa, sidosryhmäyhteistyötä esimerkiksi alueen vuokranantajien, kolmannen sektorin toimipaikkojen tai oppilaitosten kanssa. Alueellinen ja paikallinen yhteistyö ovat tärkeitä asumisneuvontatyön markkinoinninkin näkökulmasta.

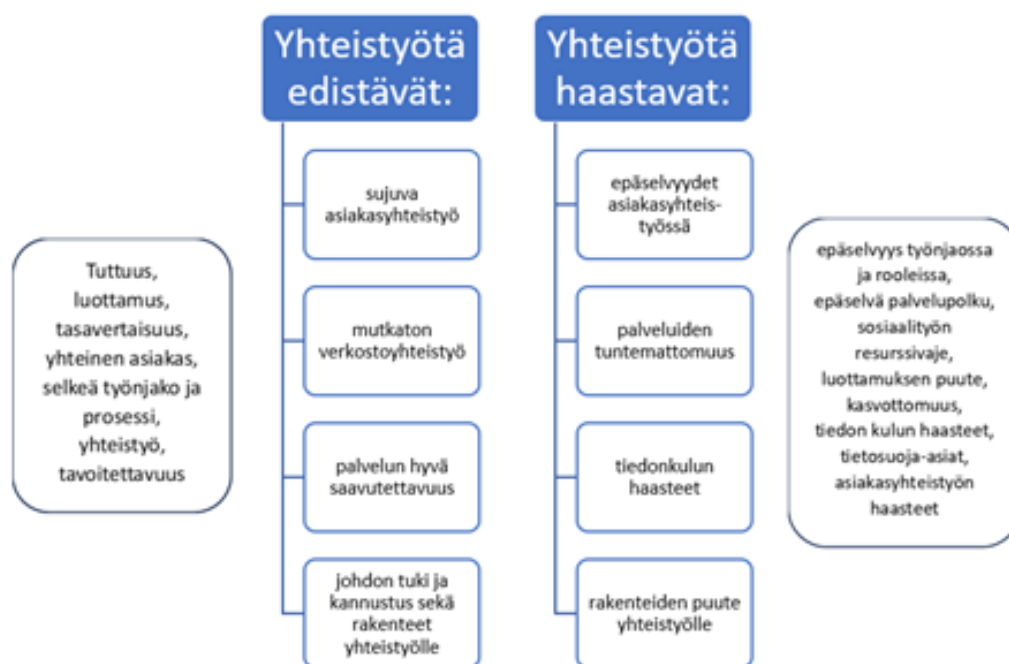


Kuvio 5. Asumisneuvonnan tärkeimmät tehtävät tiivistettynä neljään pääteemaan

Neljäntenä pääteemana vastauksista nousi *asumisneuvonnan oman palvelun kehittäminen*. Palvelun kehittämisen teemaan nousi asumisneuvojien oman osaamisen kehittäminen sekä työtapojen ja työprosessien kehittäminen. Omasta työstä nousi merkityksellisenä myös työn dokumentointiin, tilastointiin ja tiedon tuottamiseen liittyviä asioita. Myös palveluverkostojen tunteminen sekä ajankohtaisiin lakeihin ja ohjeisiin perehtyminen nousivat tärkeiksi osana asumisneuvojien osaamista ja palvelun kehittämistä.

## 6.4 Yhteistyö asumisneuvonnan ja sosiaalityön välillä

Asumisneuvojen työssä tehdään paljon työtä sosiaalityön rajapinnassa ja sen vuoksi kyselytutkimuksessa otettiin tarkasteluun asumisneuvojen ja sosiaalityön välinen yhteistyö. Vastaajia pyydettiin kuvaamaan asumisneuvonnan ja sosiaalityön välistä yhteistyötä edistäviä ja toisaalta haastavia tekijöitä. Sen lisäksi pyydettiin nostamaan esiin ajatuksia ja ideoita, miten johonkin haastavaan tekijään voidaan paneutua ja kehittää yhteistyötä. Vastauksista koostui kuvion 6 mukaisesti teemoja, jotka edistävät yhteistyötä ja toisaalta nousi vastaavia tekijöitä, jotka haastavat yhteistyötä.



Kuvio 6. Asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyötä edistäviä ja haastavia tekijöitä.

### Yhteistyötä edistäviä tekijöitä

Yhteistyötä edistäviksi tekijöiksi (liite 3) nousi työntekijöiden keskinäinen tunteminen, luottamukseen, tasavertaisuuteen ja kunnioitukseen perustuva yhteistyö, jonka kautta myös työntekijöiden roolit ja työnkuva selkeytyvät. Pääluokaksi ryhmästä tiivistyi sujuvan asiakasyhteistyön käsite.

*Tuttuus, tietoisuus toinen toistemme työnkuvista,*

*luottamus, kunnioitus, avoimuus, tasavertaisuus,*

*yhteinen tavoite, yhteinen asiakas*

*Työnjako, roolitus, selkeä prosessi, selkeä palvelupolku ja asiakasohjaus.*

Mutkattomaan yhteistyöhön tiivistyivät yhteistyöhön ja selkeään palvelupolkuun liittyneet vastaukset. *Yhteistyön mutkattomuus, vältetään luukuttamista, konkreettinen työparityö, säännölliset yhteistyötapaamiset, moniammatillinen yhteistyö.*

Palvelun saavutettavuus ja tavoitettavuus koettiin yhteistyötä edistäviksi tekijöiksi. Helpot yhteydenottokanavat edistävät tavoittamista molemmilla tahoilla.

*Tavoitettavuus, helppokäyttöiset järjestelmät (esim. huoli-ilmoituksen tekeminen sähköisesti), tietojenluovutuslupa ja yhteinen käsitys tietojenluovutuksen perusteista.*

Neljänneksi pääluokaksi nousi rakenteet yhteistyölle ja johdon tuen merkitys yhteistyön rakentamiselle. Vastaaajien mukaan yhteistyön tekemiseen vaikuttaa myös riittävien työntekijäresurssien olemassaolo työn tekemiselle. Lisäksi *johdon hyväksyntä ja kannustus yhteistyölle sekä rakenteet yhteydenpidolle ja yhteistyön tekemiselle* edistävät yhteistyötä vastaajien mukaan. Luokittelu kuvattuna liitteessä 3.

### **Yhteistyötä haastavia tekijöitä**

Kuviossa 6 on tiivistettynä alaluokittelusta neljä pääluokkaa edistäviin tekijöihin ja sen rinnalla kuvattuna vastauksista nousseita yhteistyötä haastavia tekijöitä myös neljään pääluokkaan. Yhteistyötä haastavien tekijöiden luokittelu kuvattuna liitteessä 4.

Ryhmittelyn ja luokittelun kautta huomataan, että haastavissa tekijöissä nousee samankaltaisia teemoja kuin yhteistyötä edistävässä tekijöissä. Yhteistyötä haastaviksi tekijöiksi tiivistyivät pääluokkiin epäselvyydet asiakasyhteistyössä, palveluiden tuntemattomuus, tiedon kulun haasteet ja haastavana nähdään myös rakenteiden puute yhteistyölle (liite 4).

Epäselvyydet asiakasyhteistyössä kuvastaa roolien, työnjaon ja palvelupolkujen epäselvyyksiä. Haasteena nousee molempien palveluiden tuntemattomuus ja toisaalta uutuus, niin sosiaalityön uudelleen muotoutuminen hyvinvointialueen palveluna kuin myös asumisneuvonnan palvelun työn sisällön tuntemattomuus. Näin ollen molemmilla tahoilla saattaa olla epäselvyyksiä kumppanin työn sisällöstä, työn kuvista ja rooleista asiakasyhteistyössä.

*Epäselvyys ennalta ehkäisevän työn työnkuvasta, mitä ennalta ehkäisevä asumisneuvonta on?*

*Epäselvyys työnjaossa, työn kuvissa, palvelupoluissa – asiakasohjauksessa.*

*Hyvinvointialueen ja kaupunkien palveluiden uutuus, vielä muotoutuminen kesken ja työntekijöiden roolit ja vastuut epäselviä.*

*Asumisneuvojille näyttäytyy sosiaalityön resurssivaje ja työntekijöiden vaihtuvuus, niin että sosiaalityön kiire haastaa yhteistyötä.*



*Resurssien vaihtuminen vaikuttaa työntekijöiden välisen luottamuksen syntymiseen/ syntymättömyyteen, työntekijät kokevat vastapuolen kasvottomuutta.*

Tiedonkulun haasteista esiin nousi yhteisten tietojärjestelmien puute ja tietosuojaan liittyvät haasteet. Tiedon ja viestinnän haasteisiin nivoutuvat myös yhteistyöhön liittyvä viestintä ja vuorovaikutus sekä erillään työskentelyn haasteet, yhteisen asiakkaan asioissa.

*Tiedon kulun haasteet, tietosuojaja vaitioloasiat haastavat, ei yhteistä tietojärjestelmää hyvinvointialueen ja kaupungin välillä.*

*Tieto pääosin suullisen tiedon varassa.*

*Vaitiolovelvollisuus, eli se, miten lakia tulkitaan? Vaikka kyseessä on asiakkaan etu, asiaa selvitetään asiakkaan luvalla ja kaikki viranomaistahot ovat vaitiolovelvollisia, niin tietojen vaihtaminen on välillä haastavaa.*

*Erilliset tapaamiset, lisäävät asiakkaan odottelua, ja lisäävät myös erillisiä yhteydenottoja puolin ja toisin ja siten vie ehkä enemmän työaika.*

Neljänneksi pääluokaksi haastaviin tekijöihin tiivistyi rakenteiden puute yhteistyölle. Rakenteiden puutetta yhteistyölle ilmenee niin omassa asumisneuvonnan palvelussa kuin sosiaalityönkin organisaatiossa. Vastauksissa nousee esiin myös puutteita yhteistyökäytännöistä ja tietämättömyyttä yhteistyön hyödyistä.

*Työntekijöiden vaihtuvuus tuo haastetta yhteistyön tekemiselle. Sosiaalipalveluiden organisaatio on niin iso, että yhteistyökäytäntöjen sopiminen haastavaa. Yhteistyö riippuu paljon henkilöstä, ei ole saatu aukikirjoitettua yhteisiä käytäntöjä.*

*rakenteelliset esteet (hajautuneisuus, muutokset, resurssien puute)*

*Suuri työntekijöiden vaihtuvuus - tietoa ei joko ole tai luottamusta ei ole ehtinyt rakentua.*

Asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyön haasteista nousi neljä selkeää pääluokkaa, jotka pääosin kohdentuvat molempien tahojen palveluihin, työn sisältöön, rakenteisiin sekä työntekijöihin. Muutamista vastauksista nousi myös asiakasnäkökulma asiakkaiden sitoutumiseen ja sitoutumattomuuteen liittyen. Asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyössä työn kohteena on aina yhteinen asiakas, joten asiakkaan sitoutumisella yhteiseen työskentelyyn on erittäin merkittävä osuus, joka tuloksista vielä nostettakoon vaikuttavaksi tekijäksi yhdessä toimimiseen.

## Vastaajien kehittämisajatuksia yhteistyön haasteisiin

Kyselyn vastaajilta saatiin ajatuksia ja ideoita yhteistyöhön liittyvien haastavien asioiden korjaamiseen ja kehittämiseen. Työn tunnettuuden ja työn käytäntöihin ja roolien selkeyttämiseen nousi seuraavia ajatuksia:

*Tutustuminen ja asumisneuvonnan näkyväksi tekeminen.*

*Asumisneuvonta kutsuu sosiaalityön eri tiimejä säännöllisesti aamukahville, jossa näitä yhteisiä haasteita ja onnistumisia voidaan käydä läpi ja sopia pelisäännöistä.*

*Asumisneuvonnan ja sos. toimen säännölliset tapaamiset, vaikka rennommissa merkeissä, esim. joulukahvit tms.*

*Yhteinen tapaaminen (asiakas, asumisneuvoja sekä sossu), asiakkaan vastuuttaminen, kokonaistilanteen selvittely, jotta ei olla pian uudestaan samassa tilanteessa, seuranta, vastuutyöntekijä.*

*Annetaan aikaa ja mahdollisuus yhteiseen keskusteluun, myös esimiestaso mukana.*

Tiedonkulun haasteisiin vastaajilta nousi ajatuksia *helppo käyttöiset yhteydenottokanavat työntekijän tavoittamiseksi, viranomaislinja sosiaalipalveluihin, säännölliset palaverit sosiaalityön eri tiimien kanssa.*

Osaamisen vahvistamiseksi molemmin puolin nousi kehittämisajatuksia liittyen koulutuksiin yhdessä verkoston kanssa eri tavoin sekä yhteiseen kehittämiseen ja aikaa yhteiselle keskustelulle.

*Osaamisen vahvistaminen eri keinoin, esim. koulutusvideot, konsultointimahdollisuus, työparityöskentely, työpajat.*

*Verkostotyön koulutukset. Verkostotyöllä saadaan niin paljon turhien päällekkäistä työtä vähemmäksi ja näin ollen resursseja lisätyksi.*

*Enemmän keskustelua ja yhteistä työn kehittämistä*

Taulukkoon 2 on kuvattuna vastaajien positiivisia kokemuksia yhteistyöstä asiakasasioissa ja verkostoyhteistyössä. Vastauksista nousee jo aiemmin esiin nostettuja yhteistyötä edistäviä tekijöitä, kuten avoimen kohtaamisen, luottamuksen ja vastuunoton merkitys sekä selkeän roolituksen merkitys asiakasyhteistyössä. Verkostoyhteistyössä tuttuuden ja säännöllisten yhteistyörakenteiden avulla vaikutetaan esimerkiksi tiedon jakamiseen ajantasaisesti. Vastauksista välittyy myös verkostojen välinen halu tehdä yhteistyötä ja tahtotila tehdä yli organisaatorajojen yhteistyötä byrokraatiasta huolimatta.

### Positiivinen kokemus yhteistyöstä sosiaalityön kanssa asiakasasioissa:

- Yhdessä sosiaalityön kanssa estetty häätö ja tuettu asiakasta edullisemman asunnon hankinnassa. Talous tasapainossa ja pitkään jatkunut kuormittava tilanne saatu vakaaksi.
- Avoin ja läsnäoleva kohtaaminen.
- Yhteisten asiakkaiden tilanteiden menestyksellinen hoito verkoston kanssa.
- Selkeä roolitus työstä asiakkaan läsnä ollessa eli kuka mitäkin tekee ja molemmat ovat oman alansa asiantuntijoita.
- Hyvin toimivassa yhteistyössä molemmat tietää oman roolinsa ja hoitaa sen. Asiakas hyötyy näin parhaiten.
- Asiakkaan tilanteen selvittelyn sujuva siirtyminen yhteistyötaholta toiselle.

### Positiivinen kokemus yhteistyöstä sosiaalityön kanssa verkostoyhteistyössä:

- Asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyö "asumisneuvojien aamukahvit".
- Pari hyvää yhteistyöpalaveria sosiaalitoimen kanssa, jonka jälkeen molemmat tahot olleet viisaampia. :)
- Kun tullaan tutuiksi, niin helpompi olla yhteydessä. Tieto liikkuu paremmin.
- Vuokranantajien ja muiden yhteistyökumppaneiden tunteminen ja säännölliset tapaamiset helpottavat yhteistyötä huomattavasti. (Tapaamiset niin usein kuin on tarpeen eri yhteistyöryhmien kanssa)
- Koko kaupungin asunnottomuustoimijoiden yhteiset verkostotapaamiset pari kertaa vuodessa.
- Eri tahojen halu tehdä yhteistyötä kaikkien kanssa. Ei välitetä aina byrokratiasta.

## Taulukko 2. Asumisneuvonnan positiivisia kokemuksia yhteistyöstä sosiaalityön kanssa

Positiivisista kokemuksista asiakastyössä nousee yhdessä tekeminen ja yhteisen asiakkaan kanssa tavoitteellinen työskentely. Kohtaamiselle antaa merkityksellisyyttä avoimuus ja kokemus läsnäolosta. Selkeät roolit edistävät yhdessä tekemistä ja yhteistyön sujuvuutta. Asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyötä on rakennettu konkreettisin tapaamisin, aamukahvein, jossa vapaamuotoisemman yhdessä olon rinnalla on jaettu tietoa palveluista ja keskusteltu yhteistyöstä. Kokemuksista välittyy kuinka tuttuus lisää ja vahvistaa yhteistyötä.

## 7 Pohdinta ja yhteenveto

### 7.1 Tulosten tarkastelu tutkimuskysymysten kautta

Asumisneuvonnasta ja asukasohjaustyöstä on jo vuosien ajalta vankkaa kokemusta, erityisesti isojen vuokratyöyhtiöiden palveluna asukkailleen, sekä suurimpien kaupunkien sosiaalipalveluissa on tehty asumisen haasteisiin pureutuvaa sosiaalityötä tai asumisneuvontaa sosiaalityön asiakkaille. Lähivuosien aikana, uusien kokeilujen ja hankkeiden kautta on jalkautettu asumisneuvontaa myös kuntien palveluksi. Kokeilulain (1036/2022) myötä linjattiin ennalta ehkäisevän asumisneuvontatyön tuottamista kuntien palveluksi kuntalaisille, asumismuodosta riippumattomasti. Kuluvan viiden vuoden aikana kerätään tietoa ja kokemusta asumisneuvonnan palveluiden kehittämisestä, miten palvelu vastaa kuntalaisten hyvinvoinnin haasteisiin asumisen osalta sekä minkälainen työmuoto tuottaa vaikuttavaa ja haasteita ennalta ehkäisevää palvelua kuntalaisille.

Opinnäytetyön kyselytutkimuksen tulosten mukaan asumisneuvonnan palvelu näyttöytyy taustaorganisaatioista riippumatta vankasti asumisen ja asumistalouden haasteita taklaavana työmuotona. Kyselytutkimuksen vastaajien kautta asumisneuvonnan tarve kuntalaisille näyttöytyy erityisesti taloudenhallinnan ja asumistalouden haasteiden parissa tehtävänä työnä. Talouden haasteet ilmenevät konkreettisine avun tarpeina mm. vuokra- ja vastikevelkoihin, jopa häätötilanteisiin liittyvään kriisityöhön. Näiden ongelmien kautta asiakkaan tilanteesta saattaa avautua, kokonaisvaltaisen selvittelyn kautta, mahdollisia elämänhallinnan haasteita ja moninaista palveluohjauksen tarvetta.

Aran tuottaman ja Owal Group Oy:n toteuttaman uusimman asumisneuvonnasta tehdyn selvityksenkin mukaan yleisimpänä syynä asumisneuvonnan asiakkuudelle ovat vuokranmaksuun liittyvät ongelmat. Selvityksessäkin nostetaan asumisneuvonnan asiakkuuteen liittyväksi myös asunnon hakuun ja häiritsevään elämään liittyviä asioita. Syyt asiointille ovat selvityksen mukaan olleet melko vakiintuneet vuoden 2019 selvitykseen verrattuna muutoin, mutta asunnon hakuun ja asunnon vaihtoon liittyvät asiointit asumisneuvonnassa ovat yleistyneet vuoden 2023 aikana. (Kortelainen ym. 2024, 24.)

Opinnäytetyön kyselytutkimuksenkin asumisneuvonnan painopisteet asiakastyössä ovat hieman erilaisia, palvelua tuottavan organisaation mukaisesti. Vuokratyöyhtiön palveluna omille asukkailleen, työ saattaa painottua enemmän vuokran maksun kysymyksiin ja toisaalta myös asumishäiriöihin. Kunnan palveluna asumisneuvonta näyttöytyy laajemmin asumisen ja taloudenhallinnan tukemisena, tuen tarpeen arviointina ja palveluohjauksena paikallisiin palveluihin.

Asumisneuvontatyön erityispiirteitä tarkastellessa työ näyttäytyy kaikilla toimijoilla asumis-sosiaalisena työnä, jossa erityistä on asiakkaiden yksilölliset ja vaihtelevat tilanteet. Granfelt (2022,10) nostaa asumissosiaaliselle työlle ominaiseksi *elämäntilannelähtöisyyden*. Elämäntilannelähtöisyys ja paneutuva yksilötyö nähdään myös vaikuttavana, hyvinvointia edistävänä ja ongelmia ennalta ehkäisevänä työnä myös aikuissosiaalityössä. (Karjalainen ym. 2019, 80). Kyselytutkimuksessakin nousi esiin työn erityisyytenä kohtaamisen merkitys, jossa asiakkaan kuuntelulla, vuorovaikutuksella ja luottamuksen rakentumisella on tärkeä merkitys asiakkaan kanssa työskentelyssä. Granfeltkin kuvaa asumissosiaalisen työn onnistumiseen vaikuttavan vahvasti työntekijän vuorovaikutustaidot sekä asunnottomuuden ja asumisen ymmärtäminen osaksi elämäntilanteen kokonaisuutta. Kyselyn tuloksetkin osoittivat sen, että työn luonne voi olla kertaluontoista asumis- ja talousneuvontaa tai se voi olla pitkäkestoisempaa, kokonaisvaltaisempaa psykososiaalista työtä. (Granfelt 2022, 11–12.)

Asumisneuvonnassa työskennellään asumisen ja talouden haastavien ongelmien parissa, asumisneuvojat kohtaavat työssään usein kriisejä kokevia asiakkaita. Psykososiaalisen työotteeseen huomioiminen asumisneuvojan työssä on erityisen tärkeää. Granfeltin ja Kiurun (2023) mukaan työote korostuu haavoittuvassa tilanteessa olevien kohtaamisessa. Työ edellyttää työntekijältä taitoa kohdata sensitiivisesti asiakkaan henkilökohtaisia elämän kysymyksiä ja vastaanottaa asiakkaan vaikeita tunteita, kuten surua, vihaa, häpeää ja syyllisyyttä (Granfelt & Kiuru 2023, 176). Opinnäytetyössäkin psykososiaalinen työ sisältöineen nousi tärkeimmäksi työtehtäväksi. Asiakkaan kohtaamisen ja ensineuvonnan merkitys on jopa asumisneuvojan työn tärkein hetki asiakastyössä.

Suomen hallitusohjelmassa on tuettu pitkäjänteisesti asunnottomuustyön kehittämistä. Merkittävää asunnottomuuden ennaltaehkäisytyön vakiintumiselle oli kokeilulain vahvistaminen, laki Asumisneuvonnan tuesta kunnille vuosille 2023–2027 (1036/2022). Määräaikainen laki ohjaa kuntia kehittämään ennaltaehkäisevää asumisneuvonnan palvelua kaikkien kuntalaisten saataville. Opinnäytetyön kyselytutkimuksenkin vastaukset osoittavat asumisneuvonnan tärkeäksi tehtäväksi ennaltaehkäisevän työn näkökulman. Erityisesti kuntien tuottamana palveluna asumisneuvonta on saatavilla yhdenvertaisesti, kaikille kuntalaisille asumismuodosta riippumatta. Kokeilulaki antaa kunnille suosituksen palvelun kehittämiseen ja mahdollistaa palvelun rahoitusta valtionavustuksen tuella.

Ennaltaehkäisevän asumiseen ja talouden haasteisiin pureutuvan työmuodon sisällyttäminen kuntien palveluihin vastaa kuntien veloitteeseen kuntalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä. Hyvinvointia edistävät tehtävät ovat kunnissa laaja-alaisia ja vaativat poikkihallinnollista ja alueellista yhteistyötä. (Kuntaliitto 2023; Kuntalaki 410/2015). Hyvinvoinnin edistäminen nivoutuu myös aiemmin tarkasteltuun Vaattovaara ym. (2021)

asumisen ja asuttamisen sekä kaupunkipolitiikan merkitykseen. Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 6§ on kunnille säädetty tehtäviä, joista ajankohtainen opinnäytetyönkin teeman osalta on yhteistyö hyvinvointialueen kanssa kuntalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi (Kuntaliitto 2023; 612/2021). Uuden asunnottomuusohjelman tavoitteena on myös vahvistaa valtion, kuntien ja hyvinvointialueiden välistä yhteistyötä asunnottomuuden vähentämiseksi ja poistamiseksi. Ohjelman tavoitteena on tuottaa kuntien ja hyvinvointialueiden yhteistyöhön toimintamalleja, jotta yhteistyö asunnottomuus- ja asunnottomuuden ennaltaehkäisytyössä vakiintuu. (Valtioneuvosto 2023b).

Opinnäytetyön kolmantena tutkimuskysymyksenä oli tarkastella asumisneuvonnan ja hyvinvointialueen sosiaalityön yhteistyötä edistäviä tekijöitä. Kortelainen ym. (2023) ovat selvityksessään todenneet, että asumisneuvonnan työlle on ominaista verkostomainen työtapa, jossa asumisneuvonta toimii siltana eri palveluiden välillä. Tämä edellyttää erilaisten toimijoiden välistä tiivistä yhteistyötä sekä ymmärrystä toimijoiden työstä. (Kortelainen ym. 2023, 10.)

Kyselytutkimuksen vastauksissa yhteistyöstä sosiaalityön kanssa nousi mielenkiintoisia näkökulmia yhteistyötä edistäneiden ja yhteistyötä haastaneiden kokemusten tarkastelusta ja peilaamisesta toisiinsa. Yhteistyöhön vaikuttavia tekijöitä olivat erityisesti työntekijöiden ja palveluiden välinen tuttuus, luottamuksen syntyminen ja toisen työn tunteminen. Rooleihin ja työnjakoon liittyvät kysymykset nousivat asiakasyhteistyössä ja asiakasprosessiin liittyen. Myös viestintään, tavoitettavuuteen ja tiedonkulkuun nousi merkityksellisiä kokemuksia. Yhteistyön perustaksi nähtiin rakenteiden merkitys ja johdon tuki yhteistyölle.

Kyselytutkimuksen teemoja yhteistyön kysymyksistä tukee kansainvälisesti tunnetun, sosiaalityön tutkija Laura Bronsteinin (2003) tutkimuksessaan nostamat moniammatilliseen työskentelyyn vaikuttavat tekijät. Bronsteinin mukaan selkeän ja myönteisen ammatillisen roolin ja identiteetin (*Professional Role*) avulla kykenemme asettumaan yhteistyöhön tunteitta epävarmuutta. Rakenteelliset tekijät (*Structural Characteristics*), kuten organisatiokulttuuri ja johdon suhtautuminen sekä ajalliset rajoitteet vaikuttavat siihen, miten moniammatillinen työ mahdollistetaan. Bronsteinin (2003) mukaan myös yhteistyöhön osallistuvien persoonalliset tekijät (*Personal Characteristics*) vaikuttavat tapaan olla vuorovaikutuksessa ja luoda luottamussuhdetta. Neljäntenä nähdään ryhmän yhteisellä historialla (*History of Collaboration*) olevan vaikutusta yhteistyöhön. Huomioitavaa on, että kielteisillä ennakkokäsityksillä vaikutetaan negatiivisesti jo yhteistyön alun kehittämiseen. Onnistuneilla yhteistyön kokemuksilla vaikutetaan jatkossakin työskentelyyn myönteisesti. (Bronstein 2003, 302–304; Kekoni ym. 2019, 18–20.)

Aiemmin tuloksissa esitettyyn taulukkoon 2, Asumisneuvonnan positiivisia kokemuksia yhteistyöstä sosiaalityön kanssa, on nostettu vastaajien myönteisiä kokemuksia yhteistyöstä. Näiden kokemusten kautta vahvistuu näkemys siihen, kuinka toimivassa yhteistyössä työntekijöiden välisellä tuttuudella, avoimuudella ja tasavertaisella kohtaamisella on merkitystä yhdessä työskentelyyn. Oman roolin selkeys tukee asiakasprosessia ja asiantuntijat tukevat toisiensa työtä yhteisen asiakasasian äärellä. Asumisneuvojen tärkein työkalu on oma persoona, jolla vuorovaikutussuhdetta rakennetaan. Onnistunut yhteistyö tuottaa parhaan hyödyn ja arvon asiakkaalle. Asiakas saa parasta mahdollista palvelua.

Kokemuksista välittyy myös rakenteiden merkitys yhteistyön kehittämiseksi. Pidetään tapaamisia tutustumiselle ja tiedon jakamiselle, toinen toisensa osaamisen vahvistamiselle ja sitä kautta luodaan yhteistyötä. Säännöllisiä työntekijöiden tapaamisia eri tavoin, erilaisilla kokoonpanoilla byrokratiasta huolimatta, yli hallintorajojen ja alueellisesti sekä jopa valtakunnallisesti. Onnistuneet kohtaamiset luovat parempia työtapoja ja kehittävät uusia ideoita yhteistyölle ja kirkastavat tavoitetta siitä, miten saadaan yhteistyöstä parasta hyötyä yhteiselle asiakkaalle.

Opinnäytetyön kyselytutkimuksen lopussa oli mahdollisuus antaa palautetta asumisneuvonnan palvelun nykytilasta ja tulevaisuudesta. Vastauksista nousi esiin huolta asumisneuvonnan tulevaisuudesta, rahoituksesta ja järjestämisvastuusta viitaten siihen, ettei palvelu ole vielä kunnille lakisääteinen velvollisuus.

*Epävarmuutta aiheuttaa myös se, että asumisneuvonta ei ole lakisääteistä, joten näinä leikkausten / säästöjen aikoina työn jatkuminen on veitsenterällä.*

Asumisneuvonta on osoittanut monien selvitysten ja arjen työn perusteella kustannustehokkuutensa asunnottomuutta ennaltaehkäisevänä palveluna, mutta silti työmuoto on monille vielä tuntematon.

*Yleisen tietoisuuden lisääminen asumisneuvonnasta voisi saada ihmisiä liikkeelle aikaisemmassa vaiheessa. Nykyisellään voi asumisneuvonnasta puhua kriisipuuttumisena, koska ongelmiin päästään käsiksi niin myöhään.*

*Asumisneuvonta on vaativaa asumissosiaalista työtä, jonka tekijältä vaaditaan vahvaa sosiaalialan osaamista ja ymmärrystä. Asiakkaiden tilanteet voivat olla hyvinkin haastavia ja voimavaroja ei ole juurikaan asioiden hoitamiseen. Silloin vaaditaan enemmän, kuin "vain" palveluihin ohjausta ja neuvontaa. Asumisneuvojan sijoittuminen (työskentely vuokratilayhtiössä tai jossain muualla) vaikuttaa myös työn painopisteisiin ja niitä on hyvä miettiä, jotta työntekijä ei kuormitu liikaa.*

Opinnäytetyön kyselytutkimus toi näkyviin asumisneuvonnan moninaisen asiakastyön asuamiseen, talouteen, arjen hallinnan haasteisiin sekä palveluohjaukseen liittyen. Asumisneuvonnan työn painopisteet voivat vaihdella palvelun tuottajan kohderyhmän mukaan. Asumisneuvonnan palvelu tiivistyi neljään pääteemaan. Asumisneuvonta koostuu psykososiaalisesta asiakastyöstä, ennalta ehkäisevästä ja verkostomaisesta työstä sekä asumisneuvonnanpalvelun ja työntekijöiden oman toiminnan kehittämisestä. Näiden neljän osa-alueen kokonaisuudesta muodostuu vahva ja osaava asumisneuvonnan palvelu. Asumisneuvonnan työ on arvokasta asunnottomuuden ehkäisytyötä toimijasta riippumatta. Asumisneuvonnan arvo ja työn merkitys tulee muistaa jo ensi kontaktissa, ensi kohtaamisesta alkaen.

## 7.2 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössä tulee noudattaa hyvän tieteellisen käytännön mukaisia peruseriaatteita. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisun 2/2023 mukaan peruseriaatteita ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Opinnäytetyön tekijän tulee varmistaa tieteellisen toiminnan laatu jo suunnittelussa, menetelmissä ja analyysseissa. Tutkijan tulee noudattaa avoimuutta sekä puolueettomuutta. Tutkijan tulee myös osoittaa arvostusta tieteellisen toiminnan osapuolia ja yhteiskuntaa kohtaan. Opinnäytetyö prosessin tulee olla vastuullista alkaen ideasta, toteutukseen ja julkaisuun sekä sen vaikutuksiin. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 11–12.)

Opinnäytetyö prosessissa tutkijaa ohjaa yleisten eettisten periaatteiden lisäksi erityisesti ihmistä ja inhimillistä toimintaa koskevan tutkimuksen eettiset ohjeet (Arene 2019, 9). Opinnäytetyöprosessissa tulee kiinnittää erityistä huomiota henkilötietojen käsittelyyn ja tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden tietosuojan toteutumiseen koko prosessin ajan. Mikäli henkilötietoja käsitellään, tulee tunnistaa niiden välttämättömyys tutkimuksen kannalta ja huomioida säilytykseen ja tuhoamiseen liittyvät asiat. Tutkittavia henkilöitä tulee informoida riittävästi ja tarkistaa suostumukseen liittyvät asiat. Lisäksi tulee huomioida suostumuksen eritasoisuus, mikäli henkilötietoja tarvitaan tai mikäli tutkimus tehdään anonyymisti ilman henkilötietoja. (Arene 2019, 7.)

Tutkimusaineiston käsittelyssä lähtökohtana on aina luottamuksellisuus. Tutkijan tulee noudattaa tutkittavilleen antamia lupauksia aineiston käytöstä ja käsittelystä. Tutkijaa sitoo myös vaitiolovelvollisuus, joka painottuu enemmän henkilötietoja käsiteltäessä, mutta tulisi olla aina osa tutkimustoimintaa. Tutkijan tulee tarkastella myös omaa rooliaan ja muistaa olevansa ensisijaisesti tieteellisen tiedon tuottaja. (Mäkinen 2006, 148–149.)

Oma suhteeni asumisneuvontatyöhön on melko läheinen. Olen työskennellyt elokuusta 2018 alkaen Lahden kaupungilla asumisneuvonnan palvelun kehittämistyössä ja olemme



hanketyön kautta saaneet vakiinnutettua työn kunnan palveluksi asukkailleen. Työnantajani Lahden kaupunki on saamassa myös kokeilulain mukaista valtionavustusta ko. toimintaan vuonna 2023 ja vuodelle 2024 myönteisten päätösten myötä. Opinnäytetyössä tarkastellaan kuitenkin asumisneuvonnan kehittämistä valtakunnallisella tasolla. Tarkastelussa on työn kehittämisen taustalla olevat valtionhallinnon tasolta asetetut ohjelmat sekä lainsäädäntö, joka ohjaa nyt valtakunnallista kehittämistyötä ja uusien palveluiden rakentamista. Tutkimukseni kohdistuu asumisneuvojiin valtakunnallisella, ei paikallisella tasolla.

Kyselytutkimus on rakennettu webropol-pohjalle, jossa ei kerätä vastaajien tunnistetietoja. Työssä ei ole ollut missään vaiheessa tarvetta henkilötietojen keräämiseen tai avustusta saavien kuntien yksilöimiseen tunnistetiedoin. Tunnistettavuutta käsitellään esimerkiksi: onko vastaaja kunnan, hyvinvointialueen, vuokratyöyhtiön tai säätiön/yhdistyksen työntekijä. Onko asumisneuvoja tai asumisen parissa toimiva muu työntekijä tai esihenkilö. Yksittäisiä vastauksia ei ole eroteltu taustaorganisaation tunnistettavuuden vuoksi.

Opinnäytetyön toimeksiantajalta on saatu vahvistus, ettei tutkimuksen tekemiselle tarvita erillistä tutkimuslupaa Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskukselta (Rasilainen 2023). Yhteistyösopimus 23.3.2023 Aran kanssa ohjaa opinnäytetyöhön liittyviä vastuita ja velvollisuuksia. Tutkimuskyselyn vastaaja on osallistunut kyselyyn vapaaehtoisesti ja vastannut kyselyyn vain niillä tiedoilla, joita voi työstään jakaa. Kyselyn saatekirjeessä (liite 2) on tiedotettu kyselyn tavoitteista ja materiaalin käyttötarkoituksesta, joten vastaaja on ollut tietoinen mihin tietoja käytetään. Vastaaminen on toteutettu anonyymisti. Opinnäytetyösuunnitelma on toimitettu työelämäohjaajalle Sina Rasilaiselle Araan ja myös ympäristöministeriön lainsäädäntöneuvos Matleena Haapalalle. Kaikki materiaali, jota työssäni on käytetty teoreettisen tietopohjan tukena, on julkisesti saatavilla tai esimerkiksi avustuksen myöntämiseen liittyvä ajantasainen tieto on saatavilla rajoitetusti, kokouksen esitysdioidina (Rasilainen & Järvinen 2023).

Riskinä tutkimuksessa oli kysymysten muotoilu ja niiden tulkitseminen. Avointen kysymysten määrää tuli harkita kohtuulliseksi, jotta analyysivaiheessa materiaalia on riittävästi, muttei liikaa. Tavoitteena oli saada vastaajia vähintään 50, mutta riskinä oli, ettei määrä toteutuisi pelkän uutiskirjeen kautta. Sen vuoksi kysely jaettiin Aran uutiskirjeen lisäksi sähköpostitse kuntiin, joissa on asumisneuvonnan palvelua.

Tiedonhaku työhön pohjautui asunnottomuustyön kirjallisuuteen ja selvityksiin, joita on hyvin saatavilla, mutta asumisneuvontatyön sisällöstä tai vaikuttavuudesta ei ole uusia tutkimuksia, liittyen uuden palvelumuodon kehittämiseen. Asumisneuvonta nivoutuu moninaisesti asumiseen, hyvinvointiin, sosiaalityöhön ja moniammatilliseen yhteistyöhön. Kyselytutkimuksen tulosten analysoinnin myötä tarkentui vielä teorian syventäminen

psykososiaalisen ja verkostoyhteistyön käsitteiden avaamiseen. Näissäkin teemoissa oli rajausta tehtävä käsitteiden laajuuden vuoksi ja tarkasteltava teemoja vain aineistoon olennaisesti liittyen.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tarkastellessa tulee huomioida, että tutkimuksen kohde ja tulkittu materiaali ovat yhteensopivia. Hanna Vilkan (2021) teoksessa Tutki ja kehitä, Eskola & Suoranta (2000) mukaan viime kädessä luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja hänen rehellisyytensä, koska arvioinnin kohteena ovat tutkijan tutkimuksessaan tekemät teot, tutkijan valinnat ja ratkaisut. Tutkijan tulee siis arvioida tutkimuksensa luotettavuutta jokaisen valintansa kohdalla. Luotettavuutta tehdään koko ajan suhteessa teoriaan, analyysitapaan, aineiston ryhmittelyyn ja luokitteluun sekä tulkintaan ja tuloksiin. Tutkijan tulee kyetä kuvaamaan ja perustelemaan mistä – mitä ja miten on päätynt ratkaisuihinsa. Vilka (2021) muistuttaa myös, ettei laadullinen tutkimus ole toistettavissa sellaisenaan, koska jokainen laadullinen tutkimus on kokonaisuutena ainutkertainen. On kuitenkin erotettava tutkimuskäytännön toistettavuus ja tutkimustekstin teoreettinen toistettavuus, jotka eivät koskaan ole yhteneviä. Tutkijan teoreettinen perehtyneisyys aiheeseen saattaa vaikuttaa tulkintaa ja tuloksiin. Toisaalta teoreettisen toistettavuuden periaatteen mukaan lukijan tulisi päätyä tutkimustekstissä samaan tulokseen tutkimuksen tekijän kanssa. (Vilka 2021.)

Kyselyn vastausten analyysin ja pohdinnan sekä johtopäätösten osalta oli erityisen tarkkaa pitäytyä aineistoon tukeutuvassa tulkinnassa. Oma rooli asumisneuvonnan työssä vaikuttaa vastausten tulkintaan, mutta toisaalta soveltava laadullinen tutkimus antaa mahdollisuuden luokittelun kautta tulosten tulkintaan. Alasuutariin (2011) viitaten tehdään merkitystulkintaa tutkittavasta ilmiöstä, kirjallisuuteen ja tutkimuksiin nivoutuen. Kyselytutkimus tuotti kattavan määrän materiaalia analysoitavaksi, joka myös lukijalle avataan kaavioin ja taulukoin. Asumisneuvojen arjen työn todellisuudesta jäsenyi luokittelun kautta pääteemoja ja johtopäätöksiä, jotka ovat saavat asumisneuvonnan työtä näkyvämmäksi sekä antavat ajatuksia palveluiden ja yhteistyön kehittämiseen

Luotettavuuden näkökulmasta opinnäytetyöprosessiin on vaikuttanut tekijän oma rooli asumisneuvonnan työntekijänä vaikkakin puolueettomuusnäkökulmasta opinnäytetyön tekijä on tuonut omat arvonsa avoimesti näkyviin ja tarkastelu näkökulma on ollut laajemmalla tasolla kuin omaan työhön ja omaan työnantajaan liittyvää. Vilkan (2021) mukaan on merkityksellistä, että tutkija nostaa puolueettomuusnäkökulman esiin ja oman suhteen läpinäkyväksi. (Vilka 2021.) Lukijalle avautuu opinnäytetyöstä jäsentynyt kuvaus asumisneuvontatyön sisällöstä ja ajatuksia kehittämistarpeista sekä jatkotutkimusaiheista.

### 7.3 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Keskeisimpinä johtopäätöksinä opinnäytetyön kyselytutkimuksen tulosten analysoinnin ja teorian tarkastelun kautta nousevat kaksi tärkeää teemaa kuvion 7 mukaisesti. Asumisneuvonta on muutoksessa ja palveluita kehitetään ja laajennetaan monissa kunnissa. Asumisneuvonta on uusi palvelu kuntaorganisaatiossa ja yhdenvertaisesti kuntalaisille. Opinnäytetyössä tavoitteena oli kirkastaa asumisneuvonnan työtä näkyvämmäksi ja nostaa esiin myös asumisneuvonnan työn sisältöä. Toisena tavoitteena oli tarkastella yhteistyötä nimenomaan myös muutosvaiheessa olevaan hyvinvointialueiden sosiaalityöhön, joka näyttäytyy asiakastyön merkittävänä yhteistyökumppanina.

Ensimmäisenä perustana asumisneuvonnan palveluiden tulisi kiinnittää huomiota asumisneuvonnan tehtäviin ja erityisesti oman asumisneuvontatyön ja oman palvelun kehittämiseen. Viitaten Bronsteinin (2003) teoriaankin oman tehtävän, oman vahvan ammatillisen identiteetin kautta asumisneuvoja ja asumisneuvonnan palvelu kykenevät asettumaan yhteistyöhön. Oman roolin ja oman työn selkeät tavoitteet ovat edellytyksiä yhteistyön rakenteiden kehittämiseksi. Asumisneuvonnan palvelun kehittäminen on yksi neljästä tärkeästä tehtävästä, joka mahdollistaa muidenkin osa-alueiden toteutumisen (kuvio 5. Asumisneuvonnan tärkeimmät tehtävät tiivistettynä).



Kuvio 7. Asumisneuvonnan palvelun kehittäminen perustana yhteistyön rakentamiselle

Yhteistyön rakentaminen koostuu monista eri tekijöistä. Kuviossa 7 kuvataan kyselytutkimuksesta nousseita yhteistyölle merkityksellisiä asioita, joihin on hyvä kiinnittää huomiota. Yhteistyön perustana ovat rakenteet, johdon tuki ja ennen kaikkea tahtotila, jotta olemme valmiita erilaisiin yhteistyöverkostoihin. Asumisneuvonnan ja sosiaalityön välisessä yhteistyössä keskiössä nähdään yhteinen asiakas. Yhteistyön kehittämistä tukevat tuttuus, selkeät roolit asiakasprosessissa, sovitut tavat jakaa tietoa, tasapuolisuus ja vastavuoroisuus yhteistyössä. Asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyö nähdään työparityönä. Sen lisäksi on hyvä luoda rakenteita vapaamuotoisemmille työntekijöiden verkostoille.

*Kun tullaan tutuiksi, on helpompi olla yhteydessä. Tieto liikkuu paremmin.*

Säännöllisten yhteistyötapaamisten avulla tutustutaan, jaetaan tietoa, vahvistetaan osaamista sekä luodaan luottamuksellista, moniammatillista verkostoyhteistyötä.

#### 7.4 Jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyön teemojen ja vastausmateriaalin pohjalta nousee muutamia ajatuksia jatkotutkimusaiheiksi. Asumisneuvontapalvelun vaikuttavuutta tulisi tutkia tarkemmin, millä erityisillä keinoilla ja työtavoilla asumisneuvonta tekee ennakoivaa, tietoa jakavaa ja ennalta ehkäisevää työtä asumisen ja talouden haasteiden taklaamiseksi. Mistä tietoa löytyy ja jääkö jokin asiakasryhmä tavoittamattomiin? Asumisneuvonnan merkitys kohtaavana ja erityisesti ensikontaktina palveluihin on merkittävä paikka tarkastella, miten neuvonta ja ohjaus tehdään vaikuttavasti ja tehokkaasti eri keinoin, myös digitalisaatio huomioiden.

Asumisneuvonnan lakisääteistämiseen liittyen nousee kysymyksiä asumisneuvonnan organisoinnista ja tuottamisesta erilaisin yhteistyörakentein. Miten asumisneuvonnan palvelua voidaan laajentaa seudulliseksi, hyvinvointialueen alueellisuutta tukien. Asumisneuvonnan rahoitus ja toiminnan turvaaminen vaativat erilaisia, paikallisia ratkaisuja. Kunta voi olla asumisneuvonta-avustuksen päähakija, mutta tärkeitä alueellisia kumppaneita voivat olla myös isoimmat vuokraloyhtiöt sekä hyvinvointialueen sosiaalityö sekä 3.sektorin toimijat.

Opinnäytetyö tuotti materiaalia asumisneuvonnan työn sisällöstä ja työn vaatimuksista. Näiden teemojen tarkastelua tulisi ehdottomasti hyödyntää lakisääteistämiseen liittyvään työn mallintamiseen, ammatillisen pätevyyden keskusteluun ja toisaalta myös ammattinimikkeen tarkasteluun. Onko asumisneuvoja oikea nimike vai tulisiko nimikettä tarkastella työn sisällön ja palvelun tuottajan näkökulmasta tarkemmin? Esimerkiksi kunnan/kaupungin asumisneuvojan työ kohdentuu eri tavalla kuin vuokraloyhtiön asumisneuvojalla. Voisiko nimike kuvata laajemmin osaamista ja verkostomaista työtä, alueellisena asumisen asiantuntijana.

## Lähteet

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Riika: Vastapaino.
- Arene 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 17.9.2023. Saatavissa <https://arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (Ara) 2013. Ara toimeenpanee valtion asuntopoliitikkaa. Julkaisu 31.1.2013, päivitetty 24.5.2023. Viitattu 11.8.2023. Saatavissa <https://www.ara.fi/fi-FI/ARA>
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (Ara) 2022a. Mitä asumisneuvonta on? Julkaistu 4.4.2022. Viitattu 11.8.2023. Saatavissa <https://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat/Asumisneuvontan-laajentaminen-ja-kehittaminen/Mita-asumisneuvonta-on>
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (Ara) 2022b. Avustus asumisneuvontatoimintaan. Hakuohje 2023. 1.11.2023. Viitattu 18.8.2023. Saatavissa <https://www.ara.fi/download/anonymous/7B16527D4F-C8A4-4641-8329-34420D920F75%7D/177608>
- Bronstein, L. R. 2003. A Model for Interdisciplinary Collaboration. Journal article. Social Work. 2003; 48 (3): 297-306. EBSCOhost. Viitattu 17.3.2024. Saatavissa rajoitetusti <https://web-p-ebscobhost-com.ezproxy.saimia.fi/ehost/detail/detail?vid=11&sid=f948517c-8938-4527-b19a-aaaffbb19dd2%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=106885660&db=c8h>
- Fredriksson, P. 2018. Modernin asunnottomuuspolitiikan synty. Teoksessa Fredriksson, P. (toim.) Yömajasta omaan asuntoon. Suomalaisen asuntopolitiikan murros. Helsinki: Into Kustannus Oy, 73–92.
- Granfelt, R. 2022. Asumissosiaalinen työ: asunnottomuudesta irti ja asunnosta kodiksi. Y-Säätiö. Viitattu 11.8.2023. Saatavissa <https://ysaatio.fi/aineisto/asumissosiaalinen-tyo-asunnottomuudesta-irti-ja-asunnosta-kodiksi/>
- Granfelt, R., & Kiuru, H. 2023. Psykososiaalinen käsitteenä ja haavoittuvien elämäntilanteiden kehityksenä. Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 31(2), 163–181. Saatavissa <https://doi.org/10.30668/janus.115482>
- Karjalainen, P., Metteri, A. & Strömberg-Jakka, M. 2019. Tiekartta 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41. Viitattu 11.9.2023 ja 17.3.2024. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4076-5>

Kekoni, T., Mönkkönen, K., Hujala, A., Laulainen, S. & Hirvonen, J. 2019. Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.) 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus Oy, 15–46.

Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 73–87.

Kortelainen, J., Koivula, N., Aihinen, T., Oosi, O. & Irljala, T. 2024. Asumisneuvonta Suomessa 2023. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 1/2024. Viitattu 9.3.2024. Saatavissa [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Julkaisut/Aran\\_raportteja\\_julkaisusarja/Asumisneuvonta\\_Suomessa\\_2023\(66384\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Julkaisut/Aran_raportteja_julkaisusarja/Asumisneuvonta_Suomessa_2023(66384))

Kuntalaki 410/2015.

Kuntaliitto 2023. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Viitattu 17.3.2024. Saatavissa <https://www.kuntaliitto.fi/hyvinvointi-ja-sivistys/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen>

Laki Asumisneuvonnan tuesta kunnille vuosina 2023–2027. 1036/2022.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Rasilainen, S. & Järvinen, M. 2023. Ara, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Asumisneuvonnan työrukkastyöryhmän kokouksen esitysdiat. 7.9.2023. Kuopio.

Rasilainen, S. 2023. VS: tutkimussuunnitelma. Sähköpostiviesti. Vastaanottaja Nuutinen, H. 25.9.2023.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Julkaisu 2/2023. Viitattu 17.9.2023. Saatavissa <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot>

Ympäristöministeriö 2023. Asunnottomuuden yhteistyöohjelma 2020–2022. Viitattu 18.8.2023. Saatavissa <https://ym.fi/asunnottomuus>

Ympäristöministeriö 2016. Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma 2016–2019. Viitattu 20.8.2023. Saatavissa [https://ysaatio.fi/wp-content/uploads/2023/02/Asunnottomuusohjelma\\_periaatepaatos\\_09.06.2016.pdf](https://ysaatio.fi/wp-content/uploads/2023/02/Asunnottomuusohjelma_periaatepaatos_09.06.2016.pdf)

Ympäristöministeriö 2022. Hallituksen esitys laiksi asumisneuvonnan tuesta kunnille vuosina 2023–2027. YM003:00/2022 säädösvalmistelu. Viitattu 18.8.2023. Saatavissa <https://ym.fi/hankesivu?tunnus=YM003:00/2022>

Vaattovaara, M., Joutsiniemi, A., Airaksinen, J. & Wilenius, M. 2021. Kaupunki politiikassa. Yhteiskunta, ihminen ja ihana kaupunki. Tampere: Vastapaino.

Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 92–116.

Valtionavustuslaki 688/2001.

Valtioneuvosto 2023a. Vahva ja välittävä Suomi. Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelma. Valtioneuvoston julkaisuja 2023:58. Viitattu 10.9.2023. Saatavissa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-763-8>

Valtioneuvosto 2023b. Ohjelma pitkäaikaisasunnottomuuden poistamiseksi vuoteen 2027 mennessä. YM075:00/2023. Viitattu 17.3.2024. Saatavissa <https://valtioneuvosto.fi/hanke?tunnus=YM075:00/2023>

Viljamaa, M. 2019. Asumisneuvonnan opas. Vinkkejä ja työkaluja asumisneuvojan työhön. Ara, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Viitattu 11.8.2023. Saatavissa [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asumisneuvonnan\\_opas\(49615\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asumisneuvonnan_opas(49615))

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. E-kirja. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. E-lib.

## Liite 1. Kyselylomake

OPINNÄYTETYÖN KYSELYLOMAKE WEBROPOL OHJELMAAN	HELI NUUTINEN LOKAKUU 2023
1. Taustaorganisaatio - kaupunki / kunta - hyvinvointialue - vuokrataloyhtiö - säätiö / yhdistys - joku muu, mikä?	
2. Vastaajan työrooli - asumisneuvoja / asukasohjaaja - muu asumisen parissa toimiva asiakastyöntekijä - esihenkilötaso	
3. Saako palvelunne Kokeilulain mukaista valtionavustusta ARA:n kautta? - kyllä - ei - saamme muuta rahallista tukea asumisneuvonta/asukasohjaus työhön	
4. Asumisneuvonnan palvelunne ikä? - alle 1 vuotta - 2–3 vuotta - 4 tai vanhempi?	
5. Arvioi palvelunne asiakaskontaktien määrä/kk/ työntekijä? (kontakti kuvaa yhtä asiointikertaa asiakkaan kanssa) - noin alle 30 kontaktia/kk/työntekijä - 30–50 - 60–80 - 90 tai enemmän	
6. Valitse seuraavista vaihtoehdoista kolme (3) suurinta syytä asiakkaan asiointille asumisneuvontaan: <ul style="list-style-type: none"><li>• Taloudelliset ongelmat (vuokra- tai vastikevelka, muu velkaantuminen, talouden hallinta)</li><li>• Asunnon tarve, asunnon hakeminen</li><li>• Arjen hallinnan haasteet (sairaus, osaamattomuus, päihde- mielenterveysongelmien hoitamattomuus ym. elämänhallinnan haasteet)</li><li>• Asumisen opastamisen tarve (asuvan asukkaan opastaminen asumiseen liittyen, kuten siivous, asunnon hoito, asukkaan vastuut)</li><li>• Järjestyshäiriöihin liittyvät asiat</li><li>• Yleinen palveluohjauksen tarve (tuki- ja etuusasiat, muut palvelut)</li></ul>	
7. Luettele mielestäsi kolme (3) tärkeintä asumisneuvonnan tehtävää <u>asiakastyössä</u> , yhdessä asiakkaan kanssa toimiessa:	
8. Luettele asumisneuvonnan <u> muita tehtäviä</u> , jotka ovat mielestäsi tärkeitä tehtäviä, vaikka ne eivät ole suoraan asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa tapahtuvia tehtäviä (max 3):	
9. Kuvaile muutamalla sanalla asumisneuvonnan ja sosiaalityön <u>yhteistyötä edistäviä tekijöitä</u> (max 3):	
10. Kuvaile muutamalla sanalla asumisneuvonnan ja sosiaalityön <u>yhteistyötä haastavia tekijöitä</u> (max 3):	
11. Mikäli sinulla on ajatus tai idea, miten johonkin haastavaan tekijään voidaan paneutua ja kehittää asiaa, kirjaathan tähän haasteen ja ideasi sen korjaamiseksi. Kuvaa haaste/ongelma ja siihen kehittämisajatus:	
12. Hyvät kokemukset jakoon!  Kuvaile muutamalla lauseella jokin positiivinen kokemus tai kokeilu yhteistyöstä sosiaalityön kanssa <u>asiakasasioissa</u> .  Kuvaile muutamalla lauseella jokin positiivinen kokemus tai kokeilu yhteistyöstä sosiaalityön kanssa <u>verkostoyhteistyössä</u> :	
13. Sana on vapaa! Haluatko antaa jotain erityistä palautta asumisneuvonnan palvelun nykytilasta tai toiveita tulevaisuuden kehittämistyön suhteen?	



## Liite 2. Saatekirje



### ASUMISNEUVONTAA KAIKILLE KUNTALAISILLE

Kunnan rooli  
asunnottomuuden  
ennaltaehkäisytyössä ja  
yhteistyö hyvinvointialueiden  
kanssa

### KYSELYTUTKIMUS ASUMISNEUVONNAN KEHITTÄMISEKSI

Linkki kyselyyn:  
<https://link.webpolsurveys.com/S/B2972FAD388EAB2A>

Kyselyyn on avoinna 17.11.2023  
asti. Aikaa kyselyyn vastaamiseen  
kuluu alle 10 minuuttia.

### LISÄTIETOJA

[heli.nuutinen@student.lab.fi](mailto:heli.nuutinen@student.lab.fi)

Opinnäytetyön työelämäohjaaja:  
[sina.rasilainen@ara.fi](mailto:sina.rasilainen@ara.fi)

Hyvä vastaanottaja,

Opinnäytetyöni LAB ammattikorkeakoulun yamk-opintoihin käsittelee Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) toimeksiannosta ajankohtaista asumisneuvonnan palvelun laajentamista kuntiin ja kaikille kuntalaisille, asumismuodosta riippumatta.

Opinnäytetyössäni etsitään laadullisen tutkimuksen keinoin vastauksia asumisneuvonnan palvelun tuottamisen ja verkostoyhteistyön kehittämiskohteisiin kyselytutkimuksen avulla.

Tutkimuskysymyksinä tarkastellaan näkökulmia: *Miten kunnissa toteutetaan asumisneuvontaa uuden kokeilulain (1036/2022) puitteissa? Millaisia erityispiirteitä kunnan tuottamasta asumisneuvontatyöstä nousee esiin? Miten ennalta ehkäisevä asumisneuvonnan palvelu edistää yhteistyötä hyvinvointialueen sosiaalityön kanssa?*

Kyselytutkimus kohdennetaan asumisneuvonnan parissa työskenteleville eri kunnissa sekä muilla toimijatahoilla. Kyselytutkimus toteutetaan anonymisti, ilman tunnistetietoja. Tutkimukseen vastaaminen on täysin vapaaehtoista ja kyselyllä on tarkoitus kerätä vain sellaista yleistä tietoa, jota vastaajilla on oikeus anonymisti antaa, ilman organisaatiokohtaista tutkimuslupaa.

Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa. Kysely jaetaan ARA uutiskirjeen tilaajille sekä julkisesti tiedossa oleville kuntien toimijoille, joissa on asumisneuvonnan palvelua.

Kyselytutkimuksen avulla toteutettava opinnäytetyö on osa asumisneuvonnan tiedon tuottamista. Jokaisen asumisneuvontaa tai sen kaltaista työtä tekevän tai muulla tavoin osallisena asumisneuvontatyössä olevan tieto työn kehittämiseksi on arvokasta. Tavoitteena on julkaista opinnäytetyö toukokuussa 2024.

Toivon, että käytät hetken ajastasi vastaamalla kyselyyni. Tiedon tuottamisella ja yhdessä kehittämällä, saamme näkyväksi asumisneuvontatyön merkitystä asunnottomuutta ennalta ehkäisevänä palveluna kaikille asiakkaillemme.

Linkki kyselyyn:  
<https://link.webpolsurveys.com/S/B2972FAD388EAB2A>

Sinulla on mahdollisuus vastata kyselyyni 17.11.2023 asti.

Kiitos vastauksestasi,

Heli Nuutinen  
opiskelija  
Tulevaisuuden johtaja sosiaali- ja terveysalalla (yamk)  
LAB ammattikorkeakoulu

Liite 3. Luokittelu, asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyötä edistäviä tekijöitä

Kysymys 9. Kuvaile muutamalla sanalla asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyötä edistäviä tekijöitä (max 3):

41 vastausta	esimerkkejä vastauksista:	alaluokka	yläluokka	pääluokka
- nämä kommentit toistuivat vastauksissa eri sanoituksin, tiivistettynä:	<i>Tuttuus, tietoisuus toinen toistemme työkuvista,</i>	Tuttuus		<b>sujuva asiakasyhteistyö</b>
	<i>luottamus, kunnioitus, avoimus, tasavertaisuus,</i>	tasavertaisuus luottamus	<b>roolien selkeys</b> <b>luottamus</b>	
	<i>yhteinen tavoite, yhteinen asiakas</i>	yhteinen asiakas	<b>palvelupolku</b>	
	<i>Työnjako, roolitus, selkeä prosessi, selkeä palvelupolku ja asiakasohjaus.</i>	selkeä työnjako ja prosessi		<b>mutkaton verkostoyhteistyö</b>
	<i>Yhteistyön mutkattomuus, vältetään luukuttamista, konkreettinen työparityö, säännölliset yhteistyötapaamiset, moniammatillinen yhteistyö.</i>	yhteistyö	<b>tasavertainen yhteistyö</b>	
<i>Helppo yhteydenpito, tavoitettavuus, selkeät yhteydenpito kanavat, huoli-ilmoituksen merkitys ensikontaktina ehdoton.</i>	tavoitettavuus		<b>palvelun saavutettavuus</b>	
<i>Johdon tuki yhteistyölle, riittävät resurssit työlle, johdon hyväksyntä ja kannustus yhteistyölle. Rakenteet yhteydenpidolle ja yhteistyön tekemiselle.</i>	johdon tuki yhteistyölle		<b>rakenteet yhteistyölle</b>	

Liite 4. Luokittelu, asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyötä haastavia tekijöitä

Kysymys 10. Kuvaile muutamalla sanalla asumisneuvonnan ja sosiaalityön yhteistyötä haastavia tekijöitä (max 3)

41 vastausta	esimerkkejä vastauksista	alaluokka	yläluokka	pääluokka
- nämä kommentit toistuivat vastauksissa eri sanoituksin, tiivistettynä:	<p><i>Epäselvyys ennalta ehkäisevän työn työnkuvasta, mitä ennalta ehkäisevä asumisneuvonta on?</i></p> <p><i>- Epäselvyys työnjaossa, työn kuvissa, palvelupoluissa – asiakasohjauksessa.</i></p> <p><i>- hyvinvointialueen ja kaupunkien palveluiden uutuus, vielä muotoutuminen kesken ja työntekijöiden roolit ja vastuut epäselviä.</i></p> <p><i>- asumisneuvojille näyttäytyy sosiaalityön resurssivaje ja työntekijöiden vaihtuvuus, niin että sosiaalityön kiire haastaa yhteistyötä, resurssien vaihtuminen vaikuttaa työntekijöiden välisen luottamuksen syntymiseen/ syntymättömyyteen, työntekijät kokevat vastapuolen kasvottomuutta.</i></p> <p><i>Tiedon kulun haasteet, tietosuoja ja vaitioloasiat haastavat, ei yhteistä tietojärjestelmää hyvinvointialueen ja kaupungin välillä. Ei yhteistä tiedon vaihtokanavaa, tietoaalustaa. Tieto pääosin suullisen tiedon varassa. Vaitiolo-velvollisuus, eli se, miten lakia tulkitaan? Vaikka kyseessä on asiakkaan etu, asiaa selvitetään asiakkaan luvalla ja kaikki viranomaistahot ovat vaitiolo-velvollisia, niin tietojen vaihtaminen on välillä haastavaa.</i></p> <p><i>Erilliset tapaamiset, lisäävät asiakkaan odottelua, ja lisäävät myös erillisiä yhteydenottoja puolin ja toisin ja siten vie ehkä enemmän työaika.</i></p> <p><i>- asiakkaiden sitoutumattomuus yhteistyöhön / työskentelyyn (1maininta, mutta mielenkiintoinen nosto)</i></p>	<p>epäselvyys työnjaossa ja rooleissa</p> <p>epäselvä palvelupolku</p> <p>sosiaalityön resurssivaje</p> <p>luottamuksen puute</p> <p>kasvottomuus</p> <p>tiedon kulun haasteet</p> <p>tietosuoja-asiat</p> <p>asiakasyhteistyön haasteet</p>	<p><b>epäselvyydet asiakasyhteistyössä</b></p> <p><b>palvelupolun epäselvyys</b></p> <p><b>ei rakenteita yhteistyölle</b></p> <p><b>kasvottomuus</b></p> <p><b>tiedonkulun haasteet</b></p> <p><b>asiakasyhteistyön sujumattomuus</b></p>	<p><b>epäselvyydet asiakasyhteistyössä</b></p> <p><b>rakenteiden puute yhteistyölle</b></p> <p><b>palveluiden tuntemattomuus</b></p> <p><b>tiedon kulun haasteet</b></p>