



Neurokirjon asiakkaan tunnistamisen ja kohtaamisen haasteet asunnottomuustyössä

Elina Muikku & Joanna Niemi

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Neurokirjon asiakkaan tunnistamisen ja kohtaamisen haasteet asunnottomuustyössä

Elina Muikku & Joanna Niemi
YAMK sosionomi, rikosseuraamusalan
kehittäminen ja johtaminen
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2025

Elina Muikku, Joanna Niemi

Neurokirjon asiakkaan tunnistamisen ja kohtaamisen haasteet asunnottomuustyössä

Vuosi

2025

Sivumäärä

91

Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella neurokirjon asiakkaiden tunnistamisen ja kohtaamisen haasteita asunnottomuustyössä sekä kehittää konkreettinen työväline ammattilaisten tueksi. Opinnäytetyön tarkoituksena oli helpottaa ammattilaisten työtä sekä parantaa neurokirjon asiakkaiden tunnistamista ja kohtaamista asunnottomuustyössä. Kehittämistehtävänä oli selvittää, miten neurokirjon asiakkaiden erityistarpeet voidaan ottaa paremmin huomioon asunnottomuustyössä. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Vailla vakinaista asuntoa ry:n NOAT-hankkeen kanssa, jonka tavoitteena on vahvistaa neuropsykiatrista osaamista asunnottomuustyössä.

Opinnäytetyöstä on hyötyä erityisesti asunnottomuustyössä työskenteleville ammattilaisille ja neurokirjon ilmiöihin perehtyneille toimijoille. Tutkimuskysymykset, joihin etsittiin vastauksia, olivat muun muassa asunnottomuuspalveluissa työskentelevien ammattilaisten kohtaamat suurimmat haasteet neurokirjon asiakkaiden tunnistamisessa ja kohtaamisessa sekä sen selvittäminen, että millaisia välineitä tai lähestymistapoja ammattilaiset pitävät hyödyllisinä näihin haasteisiin vastaamisessa. Lisäksi opinnäytetyössä tutkittiin sitä, että miten neurokirjon asiakkaiden erityistarpeisiin voidaan vastata paremmin asunnottomuustyössä.

Tietoperusta rakentui asunnottomuuden, asunnottomuustyön, neurokirjon sekä tunnistamisen ja kohtaamisen teemoista. Tietoperustassa tarkasteltiin asunnottomuustyön käsitteen sisältöä, neurokirjon piirteitä yleisesti ja yksilöllisesti sekä sitä, että miten ne voivat sekoittua esimerkiksi päihde- ja mielenterveyshaasteisiin tai traumaattisiin kokemuksiin. Tietoperustassa tarkasteltiin myös oikean tunnistamisen ja kohtaamisen merkitystä sekä empaattista kohtaamista asiakastyössä.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa hyödynnettiin tutkimuksellista kehittämistoimintaa. Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoiduilla asiantuntija haastatteluilla seitsemältä asunnottomuustyön ammattilaiselta, ja se analysoitiin sisällönanalyysin keinoin. Opinnäytetyön kehittämistehtävän konkreettisenä tuotoksena luotiin visuaalinen huoneentaulu, joka kokoaa yhteen arjen työssä toimiviksi koettuja työkaluja sekä lähestymistapoja neurokirjon asiakkaiden tunnistamisen ja kohtaamisen tueksi. Huoneentaulu toimii visuaalisena ja helposti lähestyttävänä työkaluna, joka tukee ammattilaisten reflektiivistä työtettä ja edistää asiakaslähtöisyyttä.

Tuloksista ilmeni, että tunnistamisen ja kohtaamisen haasteet liittyivät paitsi osaamisen puutteisiin sekä palvelurakenteiden jäykkyyteen ja työolojen kuormittavuuteen. Opinnäytetyön tulokset korostivat, että neurokirjon asiakkaiden huomioiminen edellyttää rakenteellista kehittämistä, kuten neuropsykiatristen osaamisen integroimista työyhteisöihin, fyysisten tilojen rauhoittamista ja palvelupolkujen selkeyttämistä. Lisäksi tarvitaan matalan kynnyksen palveluita ja lisäkoulutuksia osaamisen vahvistamiseksi.

Asiasanat: asunnottomuus, asunnottomuustyö, kohtaaminen, neuropsykiatria, tunnistaminen

Elina Muikku, Joanna Niemi

Challenges in Recognizing and Engaging with Neurodiversity clients in Homelessness Work

Year

2025

Pages

91

The aim of this thesis was to examine the challenges related to identifying and engaging with neurodivergent clients in homelessness work and to develop a concrete tool to support professionals. The purpose of the thesis was to facilitate the work of professionals and to improve the identification of and interaction with neurodivergent clients within homelessness services. The development task was to explore how the specific needs of neurodivergent clients could be better addressed in homelessness work. The thesis was carried out in collaboration with the NOAT project of the organization Vailla vakinaista asuntoa ry (Vva ry), which aims to strengthen neuropsychiatric expertise in homelessness work.

This thesis is particularly useful for professionals working in homelessness services and for actors who are familiar with neurodivergent phenomena. The research questions to which answers were sought included the main challenges encountered by professionals working in homelessness services in the identification of and engagement with neurodivergent clients as well as finding out what kinds of tools or approaches professionals find useful in addressing these challenges.

The theoretical framework was built around the themes of homelessness, homelessness work, neurodivergence, identification, and engagement and interaction. It examined the concept of homelessness work, the general and individual characteristics of neurodivergence, and how these may overlap with, for example, substance use and mental health challenges or traumatic experiences. The theoretical framework also discussed the significance of proper identification and engagement, as well as the importance of empathetic interaction in client work.

The thesis was conducted as qualitative research utilizing research-based development. The research data was collected through semi-structured expert interviews with seven professionals working in homelessness services, and it was analyzed using content analysis. As the concrete output of the development task, a visual guide poster was created. It brings together tools and approaches that have proven effective in practice for supporting the identification of and engagement with neurodivergent clients. The guide functions as a visual and accessible tool that supports professionals in reflective practice and promotes a client-centered approach.

The results showed that the challenges in identification and interaction were not only related to a lack of knowledge but also to rigid service structures and the demanding nature of working conditions. The findings of the thesis highlighted that responding to the needs of neurodivergent clients requires structural development, such as integrating neuropsychiatric expertise into work communities, creating calmer physical environments, and clarifying service pathways. In addition, there is a need for low-threshold services and further training to strengthen professional competence.

Keywords: homelessness, homelessness work, engagement, interaction, neuropsychiatry, identification

1	Johdanto	7
2	Kehittämisympäristö	8
2.1	Vailla vakinaista asuntoa ry:n toiminta	8
2.2	Neuropsykiatrisen osaamisen vahvistaminen asunnottomuustyössä (NOAT)	9
3	Neurokirjo	11
3.1	Neurokirjon moninaisuus ja keskeiset piirteet.....	11
3.2	Neurokirjo ja käytännön haasteet.....	12
3.3	Neurokirjon asiakkaan toiminnanohjaus ja itsesäätelytaidot.....	12
3.4	Tunnistaminen ja kohtaaminen	14
3.5	Empaattinen kohtaaminen asiakastyössä	15
4	Asunnottomuus ja huono-osaisuus Suomessa.....	16
4.1	Asunnottomuuden tilastointi ja sen kehitys.....	17
4.2	Asunnottomuuden taustatekijät ja kehityssuunnat	18
4.3	Huono-osaisuus yhteiskunnallisena ilmiönä	20
5	Asunnottomuustyö	21
5.1	Asumissosiaalinen työ	22
5.2	Asunto ensin malli	23
5.3	Asunto ensin -mallin vaikutukset ja haasteet	24
6	Tutkimus- ja kehittämisasetelma.....	24
6.1	Opinnäytetyön lähestymistapa.....	24
6.2	Opinnäytetyön tavoitteet, tutkimuskysymykset ja kehittämistehtävä	26
6.3	Aineiston keruu	27
6.4	Aineiston analyysi.....	29
6.5	Eettisyys	31
7	Tutkimuksen tulokset	33
7.1	Neurokirjon asiakkaiden tunnistamisen ja kohtaamisen haasteet	33
7.2	Ammattilaisten kokemukset hyödyllisistä työkaluista ja lähestymistavoista	39
7.3	Neurokirjon asiakkaiden erityistarpeiden huomioiminen asunnottomuustyössä ..	43
7.4	Ammattilaisten näkemyksiä kehittämistarpeista	45
8	Johtopäätökset.....	48
8.1	Haasteet neurokirjon tunnistamisessa ja kohtaamisessa	48
8.2	Ammattilaisten esiin nostamat hyödylliset työkalut ja lähestymistavat	49
8.3	Neurokirjon asiakkaiden erityistarpeiden huomioiminen asunnottomuustyössä ..	50
8.4	Ammattilaisten esiin nostamat kehittämisehdotukset.....	51
8.5	Huoneentaulu	52
9	Pohdinta	54
9.1	Opinnäytetyöprosessi.....	54
9.2	Eettisyys ja luotettavuus	57
9.3	Tulosten hyödynnettävyys ja yhteiskunnallinen merkitys	60

9.4	Jatkokehitysideat.....	61
	Lähteet.....	63
	Kuvat.....	70
	Taulukot.....	70
	Liitteet.....	71

1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia neurokirjon asiakkaiden tunnistamisen ja kohtaamisen haasteita asunnottomuustyössä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli parantaa neurokirjon tunnistamista ja kohtaamista asunnottomuustyötä tekevien ammattilaisten keskuudessa sekä selvittää, millaisia ilmiöitä neurokirjon piirteisiin liittyy ja millaisia työkaluja ammattilaiset kokevat tarvitsevänsä käytännön työssä. Opinnäytetyöprosessi alkoi keväällä vuonna 2024. Opinnäytetyön aihe kumpusi molempien opinnäytetyöntekijöiden työelämätaustasta ja kiinnostuksesta neuropsykiatrisia valmentajia ja työskentelemme asunnottomuustyössä. Aiheen valinta perustui vahvasti käytännön työssä tehtyihin havaintoihin ja haluun kehittää työmenetelmiä neurokirjon asiakkaiden tukemiseksi.

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Vailla vakinaista asuntoa ry:n NOAT-hankkeen kanssa, jonka tavoitteena on vahvistaa neuropsykiatrista osaamista asunnottomuustyössä (Vva ry 2024a). Aihe nousi esiin työelämästä ja muotoutui yhteistyössä opinnäytetyön tilaajan kanssa. Neurokirjon kohtaamiseen liittyvä osaamistarve on tunnistettu laajasti sosiaalialan ammattilaisverkostoissa (Vva ry 2024a). Diagnosointi ja neurokirjon tunnistaminen on kehittynyt paljon ajan myötä, mutta silti erityisesti aikuisväestössä on paljon neurokirjon ihmisiä, joita ei ole tunnistettu. Tämän vuoksi he eivät saa tarvitsemiaan tukitoimia. (Niskanen & Jussila 2024, 13.) Neurokirjon asiakkaiden tunnistamisen ja kohtaamisen haasteet ovat yhteiskunnallisesti merkittävä ilmiö, koska ilman oikeanlaista tukea he voivat jäädä näkymättömiin palveluissa ja syrjäytyä (Niemi 2023, 41; Saari 2015, 16).

Opinnäytetyön kehittämistyönä laadittiin huoneentaulu (liite 7). Tähän kokosimme aineistosta nousseet arjen työssä toimiviksi koetut työkalut neurokirjon asiakkaiden tunnistamiseen ja kohtaamiseen. Huoneentaulu on tarkoitettu ammattilaisten käyttöön tukemaan asiakastyötä konkreettisella ja helposti omaksuttavalla tavalla. Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistoimintana ja laadullista tutkimusotetta hyödyntäen sekä aineisto kerättiin puolistrukturoiduilla asiantuntija haastatteluilla seitsemältä asunnottomuustyön ammattilaiselta. Haastattelut toteutettiin alkuvuodesta 2025 ja ne analysoitiin sisällönanalyysillä. Työelämätilaajan näkemykset huomioitiin haastattelukysymyksiä ja huoneentaulua suunniteltaessa. Opinnäytetyöprosessin aikana opinnäytetyötä kommentoivat ohjaava opettaja ja opinnäytetyön tilaaja.

Opinnäytetyön tulokset kertovat millaisia haasteita asunnottomuustyön ammattilaiset kokevat neurokirjon asiakkaiden kanssa työskennellessä. Tuloksista nousi esiin useita kehittämistarpeita siitä, miten neurokirjon asiakkaat voidaan huomioida asunnottomuustyössä paremmin. Opinnäytetyö vastaa sille annettuihin tutkimuskysymyksiin ja tarjoaa useita jatkotutkimuksen näkökulmia.

2 Kehittämissympäristö

Opinnäytetyön kehittämissympäristönä oli Vailla vakinaista asuntoa ry (Vva ry), joka perustettiin vuonna 1986 ja se toimii kolmannen sektorin järjestönä ainoana laatuaan asunnottomien edunvalvojana Suomessa (Vva ry 2024b). Kolmannen sektorin järjestöllä tarkoitetaan voittoa tavoittelematonta kansalaisyhteiskunnan toimijaa, joka ei kuulu julkiseen sektoriin eikä yksityiseen liiketoimintaan, vaan se toimii usein täydentävänä ja vaikuttavana osapuolena yhteiskunnallisissa asioissa (Laaksonen & Helander 2020). Tässä opinnäytetyössä käytämme järjestön nimestä lyhennettä Vva ry.

2.1 Vailla vakinaista asuntoa ry:n toiminta

Vva ry on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton sekä voittoa tavoittelematon toimija. Se tekee yhteistyötä valtion, kuntien ja muiden järjestöjen kanssa sekä varmistaa, että heikossa asemassa olevien ääni kuuluu päätöksenteossa. Vva ry:n suurin rahoittaja on Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA). Vva ry:llä on kaksi toimipaikkaa Helsingissä ja sen toiminta painottuu pääkaupunkiseudulle, jossa valtaosa Suomen asunnottomista oleskelee. (Vva ry 2024b.)

Vva ry vaikuttaa sekä yksilö- että yhteiskunnallisella tasolla. Se toimii asunnottomien äänenä eri foorumeilla, ylläpitää yhteiskunnallista keskustelua asunnottomuudesta ja puolustaa oikeutta hyvään asumiseen. Vva ry:n perimmäisenä tavoitteena on, että jokaiselle järjestyy ihmisarvoinen asumispaikka kohtuullisessa ajassa. Järjestön perusajatuksena on, että jokainen kykenee itsenäiseen asumiseen, mikäli hän saa siihen riittävät olosuhteet ja tuen. Asunto on ihmisoikeus, eikä sen puuttumista voida hyväksyä missään olosuhteissa. (Vva ry 2024b.)

Vva ry:n toiminta jakautuu kolmeen osa-alueeseen eli matalan kynnyksen palveluihin, asumis- palveluihin ja järjestötyöhön. Matalan kynnyksen palveluiden tavoitteena on tavoittaa asunnottomat sekä ohjata heidät palveluiden piiriin ja tukea heitä elämäntilanteensa selvittämisessä. Lisäksi matalan kynnyksen palveluilla ehkäistään terveyshaittoja ja tuetaan päihitteettömyyttä esimerkiksi Vartiosaaren päihitteettömän toiminnan kautta. Vva ry:n asumis- palveluihin kuuluu pitkäaikaisasunnottomille suunnattu Sällikoti, joka on Suomen ensimmäinen asunto- ensi- periaatteella toimiva yksikkö. Lisäksi järjestöllä on Itä-Pasilassa sijaitseva 50 paikkainen Tupa-tilapäismajoitusyksikkö. Helsingin kaupunki ostaa Tupa-palvelun Vva ry:ltä, joka tarjoaa majoituksen lisäksi ympärivuorokautista tukea. Asukasvalinnat Sällikotiin ja Tupaan tehdään Helsingin kaupungin kautta, jonka tavoitteena on ohjata tilapäisesti majoittuvat pysyvästi asumiseen. (Vva ry 2024b.)

Kokemusasiantuntijuus on ollut Vva ry:n keskeinen toimintamalli alusta asti. Kokemusasiantuntija ei ole vain ”kokija”, vaan koulutettu henkilö. Hän osaa jäsentää ja jakaa omaa kokemustaan niin, että siitä on hyötyä esimerkiksi palveluiden kehittämisessä, vertaistukena tai

ammattilaisten kouluttamisessa. Kokemusasiantuntijuus tuo siis asiantuntijatiedon rinnalle inhimillistä ja käytännönläheistä ymmärrystä siitä, miltä palvelut vaikuttavat käyttäjän näkökulmasta. Monet Vva ry:n ammattilaisista ja toimijoista ovat itse kokeneet asunnottomuutta sekä heidän roolinsa on merkittävä palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja toteutuksessa. Kokemustoiminta vahvistaa kokemusasiantuntijoiden asemaa kouluttajina ja mentoreina. He toimivat siltana palvelujen käyttäjien ja ammattilaisten välillä sekä osallistuvat palveluiden kehittämiseen omakohtaisen kokemuksensa pohjalta. (Vva ry 2024b.)

Vva ry:n vuoden päätapahtuma on Asunnottomien yö, joka järjestetään vuosittain 17. loka-kuuta YK:n (Yhdistyneet Kansakunnat) köyhyden ja syrjäytymisen vastaisena päivänä. Tapaus tiedottaa, että asunto on perusoikeus ja se vaatii päättäjiä toimimaan asunnottomuuden poistamiseksi. Tapahtuman takana on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton kansalaisliike, jossa on mukana eri sosiaali- ja terveystalouden järjestöjä sekä muita toimijoita eri puolilta Suomea. (Asunnottomien yö 2024; Vva ry 2024b.)

Vva ry tekee laajaa yhteistyötä eri toimijoiden kanssa sekä ottaa kantaa ajankohtaisiin kysymyksiin järjestäen tapahtumia ja julkaisemalla Aukki-lehteä. Järjestötyön ytimessä on asunnottomien edunvalvonta, osallisuuden edistäminen ja vaikuttamistyö asunnottomuuden vähentämiseksi. Järjestöllä on myös Supernovat-toiminta. Se tukee päihdekulttuurissa, asunnottomana ja vankilassa elävien naisten hyvinvointia vertaistuen, koulutuksen ja tiedotuksen avulla. (Vva ry 2024b.)

Vva ry tekee kansainvälistä yhteistyötä eurooppalaisen kattojärjestö FEANTSA:n (European Federation of National Organisations Working with the Homeless) kanssa. Kattojärjestöllä tarkoitetaan organisaatiota, joka edustaa ja koordinoi useiden saman alan järjestöjen yhteisiä tavoitteita esimerkiksi vaikuttamistyössä ja viestinnässä. FEANTSA yhdistää kansallisia järjestöjä, jotka työskentelevät asunnottomuuden vähentämiseksi ja ehkäisemiseksi. Vva ry tekee myös yhteistyötä HoPe-verkoston (Homeless People's Platform) kanssa, joka on FEANTSA:n alainen verkosto. HoPe tuo yhteen asunnottomuutta kokeneita henkilöitä ja tukee heidän osallistumistaan asunnottomuuteen liittyvän politiikan ja palvelujen kehittämiseen. (Vva ry 2024b.)

2.2 Neuropsykiatrisen osaamisen vahvistaminen asunnottomuustyössä (NOAT)

Neuropsykiatrisen osaamisen vahvistaminen asunnottomuustyössä (NOAT) hankkeen rahoittaja vuosille 2024-2026 on Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA). Tässä opinnäytetyössä käytämme hankkeesta lyhennettä NOAT. NOAT:n tarkoituksena on selvittää asunnottomuuskeskän ammattilaisten kykyä tunnistaa ja kohdata neurokirjon asiakkaita sekä ymmärtää paremmin heidän asumiseensa liittyviä haasteita. Lisäksi hanke tarjoaa asunnottomuuskeskän ammattilaisille koulutuksia, jotta heillä olisi paremmat valmiudet kohdata neurokirjon

asiakkaita asunnottomuustyössä. Hankkeen tavoite on myös selvittää, onko neuropsykiatrisilla oireilla vaikutusta asunnottomuuteen tai sen uusiutumiseen. (Vva ry 2024a.)

NOAT hankkeessa työskentelee hankepäällikön lisäksi kaksi ammattilaista eli kokemusasiantuntija ja asiantuntija, joka on myös neuropsykiatrisen valmentaja. Kokemusasiantuntija ja asiantuntija tarjoavat yksilö- ja ryhmävalmennusta sekä vertaistukea asunnottomille tai asunnottomuusuhan alla eläville neurokirjon asiakkaille. (Vva ry 2024a.) Neuropsykiatrisen valmentaja tekee ohjauksellista ja tavoitteellista neuropsykiatrista valmennusta. Neuropsykiatrisen valmennus on kuntouttavaa ja suunnattu erityisesti ihmisille, joilla on neuropsykiatrisia erityispiirteitä. Valmennuksella tuetaan asiakkaan arjen- ja elämänhallinnan taitojen, uusien toimintatapojen sekä myönteisen elämänpolun rakentumisen kehittymistä. (Neuropsykiatriset valmentajat ry 2025.)

Keväällä ja kesällä 2024 toteutetussa NOAT-hankkeen selvityksessä kartoitettiin neurokirjon piirteiden vaikutuksia asunnottomuuteen ja asumisen haasteisiin. Selvitys keskittyi sekä asunnottomuutta kokeneiden ja alalla työskentelevien ammattilaisten näkemyksiin. Kyselyyn vastasi yhteensä 58 henkilöä, joista puolet oli asunnottomia tai asunnottomuusuhan alla olevia ja puolet alan ammattilaisia eri puolilta Suomea. (Kivipuro & Petrovskaja 2024, 13, 17.)

Selvityksen tulokset osoittivat, että neuroepätyypillisillä henkilöillä on erityisiä haasteita, jotka voivat pitkittää tai uusia asunnottomuutta (Kivipuro & Petrovskaja 2024, 40). Neuroepätyypillisellä henkilöllä tarkoitetaan sellaista henkilöä, jonka kognitiivinen ja neurologinen toiminta poikkeaa valtaväestön tavanomaisesta kehityksestä (Virta & Koponen 2019, 368). Tässä opinnäytetyössä käytämme käsitettä neurokirjo kuvaamaan neurologista moninaisuutta ja siihen liittyviä piirteitä.

Tuloksissa suurimpina ongelmina nähtiin tuen ja palveluiden puute sekä asunnottomuuden ja neurokirjon yhdistymisestä johtuva kaksoisstigma. Monilla asunnottomuustyön ammattilaisilla ei ole riittävästi tietoa neurokirjosta, eikä tarvittavia työkaluja neurokirjon asiakkaan tunnistamiseen ja ohjaamiseen. Ammattilaisten tiedon puute neurokirjosta voi johtaa väärinymmärryksiin ja puutteelliseen palveluohjaukseen. Selvityksen mukaan 57 % asunnottomista neurokirjon asiakkaista koki tullessa kohdelluksi huonosti tai väärinymmärryksi palveluissa neurokirjon piirteidensä vuoksi. Vastaavasti 51 % ammattilaisista oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että asunnottomuus- ja asumispalveluissa esiintyy ennakkoluuloja neurokirjon asiakkaita kohtaan. (Kivipuro & Petrovskaja 2024, 13, 17, 40.)

Tulokset korostivat tarvetta lisäkoulutukselle sekä uusille lähestymistavoille, jotta neurokirjon asiakkaat saavat tarvitsemansa tuen ja heidän asunnottomuutensa voidaan katkaista pysyvästi (Kivipuro & Petrovskaja 2024, 40).

3 Neurokirjo

Neuropsykiatriset häiriöt käsittävät joukon neurologisia ja kehityksellisiä häiriöitä, jotka vaikuttavat yksilön toimintakykyyn ja arkeen monin eri tavoin. Näihin kuuluvat esimerkiksi autismikirjon häiriöt, ADHD (Attention Deficit Hyperactivity Disorder eli tarkkaavuus- ja yliaktiivisuushäiriö), Touretten oireyhtymä, erilaiset oppimisvaikeudet sekä eriaisteiset kehitysvammat. Häiriöihin vaikuttavat monet tekijät, kuten perimä, ympäristöolosuhteet sekä aivojen rakenteellinen ja toiminnallinen kehitys. Nämä ovat synnynnäisiä ja ne ilmenevät yksilöllisesti. (Niskanen & Jussila 2024, 12-13; Virta & Koponen 2019, 362.)

Neuropsykiatrisista häiriöistä käytetään yleisesti myös käsitteitä neuroepätyypillisuus ja neurokirjo, jotka viittaavat aivojen rakenteisiin ja toimintaan liittyvään yksilölliseen vaihteluun. Sana ”neuro” viittaa aivoihin, kun taas ”psykiatria” liittyy psyykkisiin oireisiin ja käyttäytymiseen. Neurokirjo-termi tarkoittaa laajasti neurologista moninaisuutta tai tarkemmin erilaisia diagnooseja ja oirekuvia. (Niskanen & Jussila 2024, 12; Kivipuro & Petrovskaja 2024, 7.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään neurokirjo käsitettä neuropsykiatristen häiriöiden käsitteen sijaan. Valinta pohjautuu lähtökohtaan tarkastella neurokirjon moninaisuutta sekä lääketieteellisen ja kokemuksellisen tiedon valossa. Termi mahdollistaa laaja-alaisemman lähestymistavan, jossa yksilö nähdään kokonaisuutena, ei pelkästään diagnoosin kautta.

3.1 Neurokirjon moninaisuus ja keskeiset piirteet

Autismikirjon häiriöille tyypillisiä piirteitä ovat vuorovaikutuksen ja kommunikaation haasteet sekä rajoittuneet mielenkiinnon kohteet ja toistava käyttäytyminen. ADHD puolestaan näkyy erityisesti vaikeuksina toiminnanohjauksessa, tunnesäätelyssä ja tarkkaavaisuudessa sekä muistitoimintojen haasteina. (Virta & Koponen 2019, 362.) Touretten oireyhtymälle ominaisia ovat tahdosta riippumattomat liikkeet tai äänet eli nykimisoireet. Neurokirjon tunnistaminen ja määrittely ovat kehittyneet merkittävästi viime vuosikymmeninä, mutta muutokset ovat edelleen käynnissä. (Korkeila, Leppämäki & Virta 2011, 293.)

Neurokirjon tyypillisimpiä ilmenemismuotoja ovat tunteiden ja käyttäytymisen säätelyn, verbaalisen ja nonverbaalisen kommunikaation haasteet sekä toiminnanohjauksen, tarkkaavuuden ja keskittymisen vaikeudet. Myös sosiaalisissa taidoissa voi olla vaikeuksia. Neurokirjo voi myös ilmetä aistihavaintojen erilaisuutena sekä tic-oireina, jotka voivat olla motorisia tai verbaalisia, nopeatahtisia liikkeitä tai äännähdyksiä. (Niskanen & Jussila 2024, 11-15.)

Neurokirjon haasteet ilmenevät hyvin yksilöllisesti. Joillakin asiakkailla oireet voivat rajoittua vain yhteen elämän osa-alueeseen, kun taas toisilla ne voivat heijastua laajasti arjen eri tilanteisiin. Diagnoosien sisälläkin oireiden vaikeusaste vaihtelee. Esimerkiksi autismikirjolla

korostuvat usein sosiaalisen vuorovaikutuksen poikkeavuudet, vahvat rutiinit ja erityiset kiinnostuksen kohteet. ADHD:n kohdalla haasteet voivat näkyä joko ylivilkkautena ja impulsiivisuutena tai vetäytymisenä ja hitaana reagoitina. (Niskanen & Jussila 2024, 16-19.)

3.2 Neurokirjo ja käytännön haasteet

Kielelliset määritelmät ja diagnoosikriteerit ovat jatkuvasti kehittyvän keskustelun kohteena. Monet neurokirjon asiakkaat eivät koe piirteitään sairautena, vaan osana omaa identiteettiään ja jotkut pitävät niitä jopa vahvuuksina. Neuroepätyypillisellä tarkoitetaan henkilöä, jonka kognitiivinen ja neurologinen toiminta poikkeaa valtaväestön tavanomaisesta kehityksestä, kun taas neurotyypillinen henkilö ei omaa näitä piirteitä. Vaikka neuroepätyypillisuus ei ole sairaus, sen diagnoosit pohjautuvat usein siihen, että piirteet aiheuttavat merkittäviä haasteita arjen tilanteissa, joissa neurotyypillisillä ihmisillä ei niitä ilmene. (Virta & Koponen 2019, 368.)

Monet neurokirjon asiakkaat kohtaavat haasteita vuorovaikutuksessa, kuten vaikeuksia ilmaissussa ja nonverbaalisen viestinnän tulkinnaissa. Aistiherkkyudet, kuten melun, valon tai kehon tuntemusten yliherkkyys, voivat aiheuttaa stressiä erityisesti ärsykkeiden täyttämässä ympäristöissä. Rutiinien ja ennakoitavuuden tarve on monille tärkeää ja äkilliset muutokset voivat aiheuttaa kuormitusta tai ahdistusta. Samanaikaisen tiedonkäsittelyn vaikeus voi johtaa vetäytymiseen, kun kuormitus kasvaa liian suureksi. (Niskanen & Jussila 2024, 16-19.)

Neurokirjon haasteille on ominaista keskittymisvaikeudet, jotka voivat ilmetä joko lyhytjänteisyytenä tai äärimmäisenä uppoutumisena. Toiminnanohjauksen vaikeudet ovat myös tavalisia, kuten ongelmat suunnittelussa, aloittamisessa ja tehtävien loppuun saattamisessa. Stressinsietokyky voi olla heikentynyt, mikä näkyy kuormittumisena, univaikeuksina tai ahdistuneisuutena. Sosiaaliset tilanteet voivat olla haastavia, kun sosiaalisten vihjeiden ymmärtäminen tai oman aseman hahmottaminen suhteessa muihin on vaikeaa. Neurokirjon asiakkaat voivat myös kohdata syömiseen, ahdistukseen ja jaksamiseen liittyviä haasteita. (Niskanen & Jussila 2024, 16-20.)

Usein neurokirjon asiakkailla esiintyy samanaikaisesti useita haasteita tai rinnakkaisdiagnooseja. Esimerkiksi ADHD:n, autismitietämisen ja Touretten oireyhtymän lisäksi voi esiintyä oppimisvaikeuksia sekä mielenterveyden ongelmia, kuten masennusta tai ahdistuneisuutta. Näiden piirteiden tunnistaminen ja ymmärtäminen on keskeistä, jotta tuki voidaan räätälöidä yksilöllisesti asiakkaan tarpeisiin. (Niskanen & Jussila 2024, 15-18.)

3.3 Neurokirjon asiakkaan toiminnanohjaus ja itsesäätelytaidot

Neurokirjo asiakkaat tarvitsevat usein tukea toimintansa ohjaukseen. Toiminnanohjaus tarkoittaa kykyä toimia tavoitteellisesti, suunnitellusti ja jäsennellysti sekä säädellä omaa

toimintaa ympäristön vaatimusten mukaisesti. Se kehittyy lapsuudesta aikuisuuteen ja mahdollistaa itsenäisen toiminnan sekä tavoitteiden saavuttamisen. (Oksanen & Sollasvaara 2019, 58-59; Virta & Salakari 2018.) Toiminnanohjauksen haasteet voivat näkyä esimerkiksi vaikeutena aloittaa ja lopettaa tehtäviä, siirtyä vaiheesta toiseen tai pysyä suunnitelmassa. Yleisiä ovat myös ajantajun puute ja vaikeudet toiminnan eri vaiheiden hahmottamisessa. Tukea voidaan tarjota esimerkiksi ulkoisten apuvälineiden ja tietoisten strategioiden avulla. (Oksanen & Sollasvaara 2019, 59; Parikka 2020, 13-14.)

Ammattilainen voi tukea neurokirjon asiakkaan toiminnanohjausta olemalla rauhallinen ja aidosti läsnä. Kohtaamisen onnistumiseen vaikuttaa ammattilaisen toiminta. Ohjeiden tulee olla lyhyitä ja selkeitä. Tapaamisen tavoitteet tulee jakaa pienempiin osiin ja tarvittaessa tapaaminen voidaan tauottaa. Hyvin suunnitellut tapaamiset, joissa huomioidaan muuttuvat tilanteet ja joustotarpeet, voivat lievittää toiminnanohjauksen haasteita. Myös kohtaamisympäristöön kannattaa kiinnittää huomiota, koska erilaiset aistiärsykkeet voivat lisätä kuormitusta. Aistiystävällisyyttä voidaan parantaa esimerkiksi säätämällä valaistusta, viilentämällä tilaa ja vaimentamalla ääniä. (Niskanen & Jussila 2024, 17, 101-103.)

Itsesäätely tarkoittaa kykyä hallita motivaatiota, tunteita, impulsseja ja ajatuksia. Se eroaa toiminnanohjauksesta, mutta liittyy siihen tiiviisti. Neurokirjon asiakkaat tarvitsevat usein enemmän tukea itsesäätelyyn, erityisesti aistiherkkyyksien ja tarkkaavaisuushaasteiden vuoksi. Itsesäätelytaitoja voidaan kehittää esimerkiksi pilkkomalla tehtäviä, visualisoimalla toimintaa ja harjoittelemalla keskittymistä. (Oksanen & Sollasvaara 2019, 61-62.) Stressi syntyy, kun vaatimukset ylittävät yksilön voimavarat. Lyhytaikainen stressi voi parantaa suorituskykyä, mutta pitkittyessään se aiheuttaa haitallisia fyysisiä ja psyykkisiä oireita. Neurokirjon asiakkaat ovat usein herkempiä stressille, koska arjen toiminnot voivat vaatia heiltä suuria ponnistuksia. (Mattila 2022; Oksanen & Sollasvaara 2019, 85-88.)

Neurokirjon häiriöt, kuten ADHD ja autismikirjon häiriö ovat synnynnäisiä ja kehityksellisiä. Ne ilmenevät muun muassa vuorovaikutuksen haasteina, kommunikaation vaikeuksina ja toistuvina käyttäytymismalleina. ADHD:lle tyypillisiä piirteitä ovat tarkkaamattomuus, impulsiivisuus ja ylivilkkaus. Autismikirjon häiriöissä korostuvat puolestaan poikkeavuudet sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja käyttäytymisessä. (Mattila 2013.) Autismikirjon asiakkailla voi olla joidakin yhteisiä piirteitä, mutta he muodostavat hyvin monimuotoisen ryhmän. Oireiden vaihtelua voivat selittää esimerkiksi sukupuolierot, älykkyydosamäärä tai kehittyneet sopeutumiskyvyt. (Lai, Lombardo & Baron-Cohen 2011.)

Monet autismikirjon asiakkaat käyttävät erilaisia käyttäytymismalleja peittääkseen oireitaan tai mukautuakseen ympäristöön. Tätä ilmiötä kutsutaan sosiaaliseksi naamioitumiseksi. Se voi näkyä moninaisena käytöksenä ja piirteiden peittämisenä (Hull, Petrides & Allison 2017;

Attwood 2007.) Naamioituminen on yleistä erityisesti sosiaalisissa tilanteissa, mutta se ei rajoitu pelkästään niihin (Gould, Uljarević & Landa 2011).

Neurokirjon vaikeudet ovat yksilöllisiä ja monimuotoisia. Ne voivat vaikuttaa merkittävästi arjessa selviytymiseen, vuorovaikutukseen ja ympäristöön sopeutumiseen. Oireiden laajuus osoittaa sen, että kuinka erilaisia neurokirjon asiakkaiden tarpeet voivat olla. Diagnoosit auttavat ymmärtämään näitä tarpeita, mutta jokainen yksilö vaatii kokonaisvaltaista ja yksilöllistä lähestymistapaa. Varhainen tunnistaminen ja laajempi yhteiskunnallinen ymmärrys ovat keskeisiä hyvinvoinnin edistämässä. (Autismiliitto 2024; ADHD-liitto 2024.)

Neurokirjon piirteet tunnistetaan usein jo lapsuudessa, mutta erityisesti naisilla alidiagnoosi on yleistä. Naisilla oireet voivat ilmetä eri tavoin kuin miehillä tai jäädä piiloon sopeutumisen vuoksi. Tämän vuoksi moni neurokirjon nainen ja myös mies saa diagnoosin vasta aikuisuudessa. Myöhäinen diagnoosi voi vaikuttaa merkittävästi elämään ja hyvinvointiin, mutta se voi myös tuoda helpotusta ja vahvistaa itsetuntemusta. (Parikka 2020, 14-16.)

3.4 Tunnistaminen ja kohtaaminen

Tunnistaminen on parhaimmillaan silloin, kun asiakas kohdataan sellaisena, kuin hän itse kokee olevansa ja hänet ymmärretään juuri sellaisena kuin hän on. Väärin tunnistamista tapahtuu etenkin silloin, kun neurokirjon asiakas tunnistetaan päihdeongelmaiseksi. Väärin tunnistettu neurokirjon asiakas jää usein ilman kokemusta huomioiduksi tulemisesta ja siitä, miten hän haluaa tulla ymmärretyksi. Tunnistamisen keskeisenä ajatuksena on osallisuuden kokemusten vahvistaminen ja arvokkuuden tunteminen osana toimintaperiaatetta. (Häkli, Kallio & Korkiamäki. 2015, 19, 23.)

Jokaisella ihmisellä on mahdollisuus toivoa, että heidät tunnistettaisiin tavoilla, jotka kunnioittaisivat heidän omaa erilaisuuttaan ja yhteisöllisiä siteitä. Myönteinen tunnistaminen voi toimia neurokirjon asiakkaan kohdalla voimaannuttavana sekä hänen hyvinvointiaan tukevana. Tunnistaminen pitää sisällään ihmisen kuulemisen ja näkemisen erityisesti yksilönä sekä myös hänen näkemisensä osana jotakin ryhmää. Vastavuoroisuudesta ja vuorovaikutuksesta kehittyä tunnistamisen merkitys siihen, että neurokirjon asiakas tunnistetaan oikein. Tunnistamiseen ei riitä hyväksyminen eriarvoisuutta kohtaan, vaan siihen tarvitaan erilaisuuden arvostamista. Asiakkaat tarvitsevat tunnistamisessa erilaisia dynamiikkoja ja tunnistaminen on läsnä kaikissa sosiaalisissa tilanteissa, ei vain marginaalisuudessa ja syrjäytymisessä. (Häkli ym. 2015, 16-17.)

Neurokirjon asiakkaan tunnistaminen voi olla haastavaa, sillä oireiden taustalla voi olla jokin muu sairaus, kuten trauma, epäsäännölliset elämäntavat, mielenterveyden haasteet tai vaikea elämäntilanne. Jos oireita ilmenee useissa eri ympäristöissä ja ne vaikeuttavat asiakkaan arjessa selviytymistä on tärkeää selvittää niiden taustasyt. Neurokirjon asiakkaan

tunnistamista saattaa vaikeuttaa myös se, että neurokirjon asiakas on oppinut taitavasti naamioimaan ja maskaamaan neurokirjon piirteitä ja käyttäytymistä. Naamioinnilla tarkoitetaan persoonallisuuden piirteiden peittelyä tai toisten ihmisten käyttäytymisen kopioimista. Maskaminen tarkoittaa neurokirjolle tyypillisen käyttäytymisen peittämistä tai sen välttämistä. Naamiointi ja maskaminen ovat tyypillisiä sosiaalisissa tilanteissa ja erityisesti naiset ovat niissä taitavia. (Niskanen & Jussila 2024, 13, 150.)

Kohtaaminen vahvistuu ammattilaisen ammattitaidon myötä, mikä lisää hänen varmuuttaan asiakaskohtaamisessa ja vahvistaa itseluottamusta työtehtävien hoidossa sekä muiden auttamisessa. Ammattitaito tarjoaa valmiuksia toimia laadukkaasti ja antaa erilaisia työkaluja asiakastyöhön. Toisaalta ammatillisuus voi antaa vääränlaista turvaa ammattilaiselle, eikä välttämättä auta kohtaamisessa. Kohtaaminen epäonnistuu, jos siinä ei ole läsnä ihmisyyttä, eikä ammatillisuus yksin riitä korjaamaan tätä puutetta. Ammatillisen verhon taakse ei voi kätkeytyä asiakkaiden kohtaamistilanteissa. Vaikka asiakas olisi turvassa, itse kohtaamista ei silloin tapahdu. Kaikki ihmisten väliset kohtaamiset tapahtuvat ainoastaan ihmisyyden välityksellä. Kohtaamisissa ei ole oikeita sanoja tai asioita, joita pitäisi käyttää, eikä ole olemassa yleispäteviä ohjeita, joita tulisi noudattaa. (Mattila 2007, 12.) Kohtaamisissa on tärkeää ammattilaisen rauhallisuus, koska se tuo asiakkaalle tunteen aidosta kuuntelemisesta ja välittämisestä (Niskanen & Kari 2024, 73).

Ammattilaisen kohtaamisella ja tunnistamisella on keskeinen rooli neurokirjon asiakkaan tukemisessa. Neurokirjo voi vaikuttaa asiakkaan keskittymiseen, tarkkaavaisuuteen ja toiminnanohjaukseen, joten ammattilaisen tulee huomioida nämä haasteet ja mukauttaa toimintaansa asiakkaan tarpeiden mukaan. Tavoitteena on luoda selkeä, ennakoitava ja turvallinen ympäristö, jossa asiakas voi toimia parhaalla mahdollisella tavalla. (Niskanen & Kari 2024, 183.) On tärkeää, että asiakas kohdataan sellaisena, kuin hän on. Lämpimän kohtaamisen tärkeyttä ei voi liiaksi korostaa, koska se edesauttaa asiakkaan kokemusta omasta ainutlaatuisuudesta. Kokemus omasta ainutlaatuisuudesta lisää asiakkaan ymmärrystä itsestään, eikä hän siten etsi syytä hankaliin elämäkokemuksiin tai neurokirjon oireisiin itsestään tai muista ihmisistä. (Niskanen & Jussila 2024, 179.)

3.5 Empaattinen kohtaaminen asiakastyössä

Kohtaaminen on usein ennen kaikkea empatiaa, joka on yksi myönteisen tunnistamisen keskeisimmistä työvälineistä. Oikein kohdattu asiakas voi paremmin ja pystyy toimimaan tehokkaammin myös muiden kanssa. Ammattilaisen olisi hyvä pystyä irrottautumaan omista ajattelumalleistaan, jotka määrittelevät hänen ammatillista tapaansa kohdata asiakkaita, ja hetkelisesti nähdä maailma asiakkaan silmin. (Häkli ym. 2015, 89, 112.)

Kohtaaminen asiakkaan ja ammattilaisen välillä perustuu tasavertaiseen keskusteluun. Ammattilaisen tehtävänä on kuunnella asiakasta tarkasti, osoittaa kiinnostusta ja varmistaa, että asiakas kokee tullessa kuulluksi. Hyvässä kohtaamisessa olennaista on selkeä viestintä, aktiivinen kuuntelu ja kehonkielen huomioiminen. Ammattilainen luo avoimen ilmapiirin, jossa asiakas voi ilmaista ajatuksiaan vapaasti ja tuntea olonsa arvostetuksi. (Niskanen & Kari 2024, 73.)

Empatia ja myötätunto ovat tärkeitä käsitteitä asiakaskohtaamisessa, mutta ne eroavat toisistaan. Empatia tarkoittaa toisen ihmisen kokemusten ja tunteiden ymmärtämistä sekä niiden jakamista, oli kyseessä sitten ilo, suru, viha tai pelko. Myötätunto puolestaan liittyy erityisesti toisen ihmisen kärsimyksen havaitsemiseen ja haluun lievittää tätä kärsimystä. (Vikki, Lehto, Kulmala, Hurtig, Paunio ym. 2022; Hänninen & Poikela 2016, 156-158.)

Ammatillisessa ympäristössä empaattinen lähestymistapa on keskeinen, sillä se edesauttaa arvostuksen ja kunnioituksen syntymistä. Empatia tarkoittaa asettumista toisen asemaan ja tämä lähestymistapa on olennainen osa myös ammattilaisen kohtaamistyötä. Empaattinen ammattilainen ei tuomitse tai arvostele, vaan kunnioittaa toista ihmistä riippumatta siitä, ovatko heidän näkemyksensä samanlaisia. (Filosofia empatia 2016.) Myötätunto täydentää empatiaa kohtaamistilanteissa eli se tarkoittaa aktiivista halua lievittää toisen ihmisen kärsimystä. Myötätunto on erityisen voimakkaasti läsnä silloin, kun asiakas kokee vaikeuksia tai kipua. (Vikki ym. 2022.)

Empatia ja myötätunto ovat molemmat taitoja, joita voi kehittää ja oppia. Näiden tunteiden vahvistaminen parantaa ammattilaisen ammatillisen kohtaamisen laatua ja laajentaa hänen kykyään ymmärtää asiakasta syvällisemmin. (Vikki ym. 2022; Hänninen & Poikela 2016, 158.)

4 Asunnottomuus ja huono-osaisuus Suomessa

Asunnottomuus määrittyy sen keston ja majoituspaikan tai asumisen laadun perusteella. Englannin kielen sana on *homeless*, joka tarkoittaa koditonta, joka on Suomessa korvattu käsitteellä *asunnoton*. (Forssén, Roivanen, Ylinen & Heinonen 2012, 224.) Asunnottomaksi määritellään henkilö, jolla ei ole vakituista asuntoa. Tämä henkilö joutuu majoittumaan tilapäisesti tuttavien tai sukulaisten luona, asuntoloissa, majoitusliikkeissä tai erilaisissa laitoksissa, kuten kuntoutusyksiköissä tai asumispalveluyksiköissä. Asunnottomia ovat myös henkilöt, jotka yöpyvät ensisuojuksissa, ulkona tai porrashuoneissa. (ARA 2024, 4.)

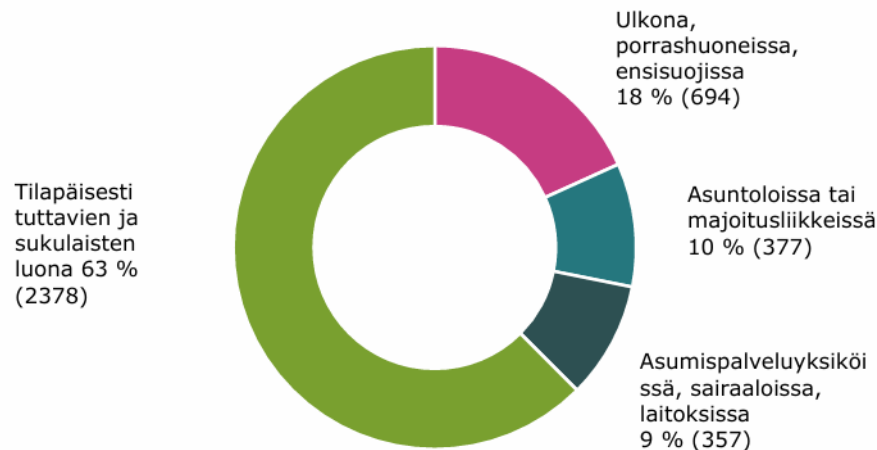
4.1 Asunnottomuuden tilastointi ja sen kehitys

Asunnottomuuden tilastoinnin tavoitteena on tuoda esiin sen yleisyys, eri muodot ja asunnottomuuden aikaiset asumisratkaisut sekä ongelman laajuus eli todellinen asunnottomuus (Forssén ym. 2012, 225). Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus (ARA) kerää vuosittain Manner-Suomen kunnilta tietoa asunnottomien määrästä. Kuntia on 293 ja niistä 238 kuntaa vastasi asunnottomuuskyselyyn vuonna 2024. Kunnat keräävät asunnottomuustietoja väestötietorekisteristä, sosiaalipalveluiden rekistereistä ja palveluntuottajien eri rekistereistä. ARA on kerännyt kuntien asunnottomuustietoja vuodesta 1986 alkaen, mutta pitkäaikaisasunnottomuutta koskevaa tietoa on alettu kerätä vasta vuodesta 2008. (ARA 2024, 3, 6.) Alla oleva taulukko kuvaa pitkäaikaisasunnottomuuden muutosta suurimmissa kaupungeissa vuosien 2023 ja 2024 välillä.

Kaupunki	Pitkäaikais-asunnottomia	Muutos
Helsinki	297	-35
Espoo	110	6
Tampere	92	59
Kuopio	83	10
Turku	67	-19
Oulu	63	-1
Jyväskylä	56	16
Vantaa	38	-26
Lahti	20	-7

Taulukko 1: Kaupungit, joissa oli eniten pitkäaikaisasunnottomia 2024 ja muutos vuoteen 2023 verrattuna (ARA 2024, 11).

Tuetuissa asumisyksiköissä, tilapäisissä suojissa, kuntien ja yhteisöjen omistamissa vuokra-asunnoissa tai ystävien sekä sukulaisten luona majoittuvat ovat useimmiten huono-osaisia (Saari 2015, 23). Yhteiskunnan kaikkein heikoimmissa ja haavoittuvimmissa asemassa olevia ihmisiä kuvataan huono-osaisiksi (Saari 2015, 16). Alla olevasta taulukosta voidaan nähdä asunnottomuuden muodot vuonna 2024.



Taulukko 2: Asunnottomuuden muodot vuonna 2024 (ARA 2024, 14).

4.2 Asunnottomuuden taustatekijät ja kehityssuunnat

Asunnottomaksi ajautumiseen vaikuttavat usein mielenterveysongelmat, rikollisuus, päihteet ja yhteiskuntaan kiinnittymättömyys. Näiden lisäksi asunnottomaksi voi ajautua muuttaessaan toiselle paikkakunnalle työn perässä, ihmissuhteen päättymisen vuoksi, asumisen taitojen puutteiden tai taloudellisen tilanteen romahtamisen seurauksena. (Forssén ym. 2012, 231.)

Vuonna 2023 yksineläviä asunnottomia oli Suomessa hieman yli 3400, joista 30 % eli 1018 henkilöä oli pitkäaikaisasunnottomia. Vuonna 2024 yksineläviä asunnottomia oli 3806, joka on 377 vähemmän kuin edellisvuonna ja näistä 1010 oli pitkäaikaisasunnottomia. Pitkäaikaiseksi asunnottomaksi määritellään sellainen henkilö, joka on ollut asunnoton vähintään vuoden yhtäjaksoisesti tai kokenut useita asunnottomuusjaksoja kolmen vuoden sisällä. Lisäksi pitkäaikaisasunnottomuudelle on ominaista terveydelliset tai sosiaaliset haasteet, tukitoimien puute tai asumisratkaisujen sopimattomuus, jotka estävät pysyvän asumisen. (ARA 2023, 4-5, 15-16; ARA 2024, 5, 28.)

Suomessa on pyritty vähentämään asunnottomuutta erilaisten toimenpiteiden avulla jo vuodesta 1984 lähtien. Kyseisestä vuodesta lähtien osa asuntomäärärahoista on kohdennettu asunnottomille tarkoitettujen asuntojen rakentamiseen. Vuonna 1987 Yhdistyneet kansakunnat (YK) julisti kansainvälisen asunnottomien vuoden, jonka tavoitteeksi asetettiin asunnottomuuden poistaminen vuoteen 1991 mennessä. Tämä johti asunnottomien määrän vähenemiseen noin 20 prosentilla. (Forssén ym. 2012, 226.)

Suomi on Euroopan ainoa maa, joka on onnistunut vähentämään asunnottomuutta (Ympäristöministeriö 2023). Suomessa eniten asunnottomuutta esiintyy yhdeksässä suurimmassa

kaupungissa. Suurimmista kaupungeista eniten asunnottomuutta oli vuonna 2024 Helsingissä, jossa oli noin viidennes yksinelävistä asunnottomista. Vaikka ARA:n 2023 ja 2024 vuosien selvityksien mukaan prosentuaalisesti suurinta asunnottomuus oli Helsingissä, niin suhteutettuna alueen väestöön eniten asunnottomuutta oli Turussa. Helsinki on saanut vähennettyä asunnottomuutta monena vuonna peräkkäin, mutta vuonna 2024 myös Helsingin asunnottomuus lisääntyi. Suurimmista kaupungeista vuonna 2024 Espoo, Vantaa ja Oulu saivat jonkin verran vähennettyä asunnottomuutta. (ARA 2023, 5-11; ARA 2024, 8-12.) Alla oleva taulukko havainnollistaa asunnottomien kokonaismäärän muutosta kaupungeittain vuosien 2023 ja 2024 välillä.

Kaupunki	Yksineläviä asunnottomia	Muutos
Helsinki	786	47
Turku	434	52
Espoo	404	-32
Tampere	391	117
Vantaa	269	-25
Kuopio	148	7
Oulu	142	-1
Jyväskylä	144	26
Lahti	103	13
Joensuu	95	10
Seinäjoki	88	ei tietoa
Vaasa	82	27

Taulukko 3: Asunnottomien määrän muutos kaupungeittain vuodesta 2023 vuoteen 2024, (ARA 2024, 9).

Ympäristöministeriö on käynnistänyt ohjelman vuosille 2024-2026. Ohjelman tarkoituksena on poistaa pitkäaikaisasunnottomuus vuoteen 2027 mennessä. Ympäristöministeriö tilasi selvityksen, jonka toteutti ja laati selvityshenkilö. Selvitys tarkastelee asunnottomuuden kehitystä ja kertoo tarvittavista toimenpiteistä asunnottomuuden poistamiseksi. Kotiin-selvitysraportissa neuropsykiatriset oireet on tunnistettu riskitekijöiksi, jotka voivat lisätä asunnottomuuden riskiä. Raportissa kuvataan neurokirjon oireita omaavat paljon palveluja käyttävinä ja he kuuluvat myös asunnottomuuden haastavimpaan ryhmään. Paljon palveluita käyttävä ryhmä on marginaalinen osa palveluita käyttävistä, mutta he käyttävät useimmiten sosiaali- ja

terveyspalveluita sekä kolmannen sektorin palveluita. Yhteisasiakkuuden vuoksi korostuvat ammattilaisten tiedon vaihdon ja yhteisten asiakassuunnitelmien tarpeellisuus sekä palveluiden joustavuuden tärkeys. Raportissa tuodaan esiin, kuinka tärkeää on tarjota asiakkaalle aktiivisesti palvelua, eikä voi odottaa asiakkaan aloitteellisuutta. Asiakas voi jäädä asunnottomaksi myös Asunto ensin -yksiköistä tai hajasijoitetusta asumisesta. Palvelujärjestelmä ei takaa, ettei asiakas voi saada häätöä asuessaan järjestelmän tuottamassa asumisessa. Palveluita olisi vietävä asiakkaan kotiin, mutta asiakkaan tarvitsemaa tukea ei välttämättä ole saatavilla. Raportissa todetaan, että paljon palveluita käyttävän ryhmän tuen toteutuminen tarvitsee sosiaali- ja terveydenhuollon erikoistunutta ammatillista osaamista ja asunnottomuusspesifien palveluiden järjestämistä. (Kaakinen 2023, 4, 12-15, 25.) ADHD oireyhtymä vaikuttaa toimintakykyyn alentavasti, joten oireyhtymästä kärsivät eivät välttämättä kykene hakeutumaan tarvittavien palveluiden piiriin. Lisäksi heidän toimintakykynsä voi laskea entisestään palveluita odottaessa. (Sandberg 2016.)

4.3 Huono-osaisuus yhteiskunnallisena ilmiönä

Huono-osaisuus on moniulotteinen ilmiö, jota on vaikea määritellä yksiselitteisesti (Berg, Hintikka & Koivumaa-Honkanen 2011, 168). Zitting ja Anundi (2021) analysoivat huono-osaisuuden määritelmää katsauksessaan, miten huono-osaisuutta määritellään tutkimuksissa. Heidän mukaansa huono-osaisuus viittaa erilaisiin hyvinvointivajeisiin, jotka heikentävät ihmisen elämänlaatua, elintasoja ja elämäntapaa. Huono-osaisuus tarkoittaa erilaisten hyvinvointivajeiden yhtäaikaista kasautumista ja yhteen kietoutumista (Kauppinen, Kainulainen & Saari 2014, 236-237). Se voi ilmetä taloudellisina, terveydellisinä ja sosiaalisina ongelmina, kuten syvästä velkaantuneisuudesta, pitkäaikaisesta työttömyytenä, köyhyytenä, mielenterveysongelmina, yksinäisyytenä, ravinnon vähyytenä, päihdeongelmina, heikkona terveytenä tai elämään tyytymättömyytenä (Karvonen & Kestilä 2014, 158-160).

Huono-osaisuus on myös subjektiivinen kokemus eli vaikka yhteiskunta voi määritellä jonkun huono-osaiseksi, silti ihminen itse saattaa kokea elävänsä mielekästä ja hyvää elämää (Saari 2017, 25-26). Ulkopuolelta annettu huono-osaisuuden määritelmä ei aina vastaa ihmisen omaa käsitystä tilanteestaan. Tämä voi johtua siitä, että ihminen saattaa hahmottaa elämäntilanteensa eri tavalla tai hän on sopeutunut tilanteeseensa niin, ettei koe itseään huono-osaiseksi. Lisäksi oma asema määrittyy suhteessa vertaisryhmään eli mitä alhaisempi elämänlaatu, vähemmän resursseja tai tiiviimpi vuorovaikutus muiden huono-osaiseksi määritellyiden kanssa, ja sitä todennäköisemmin ihminen kokee itsensä huono-osaiseksi. (Saari 2015, 16, 166-168.)

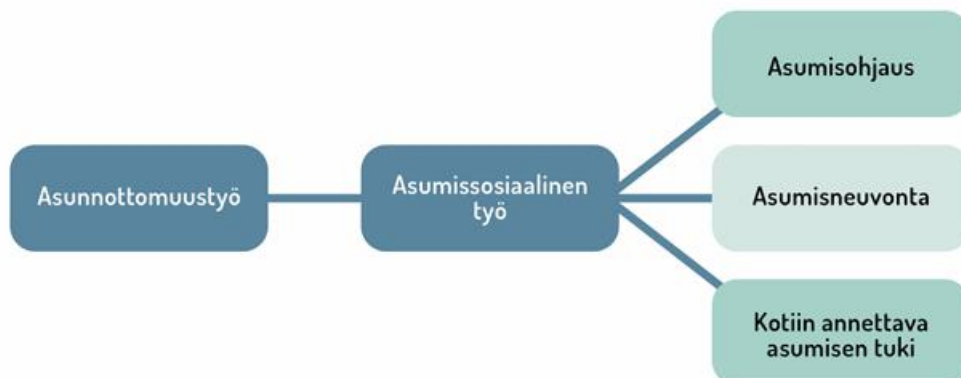
Huono-osaisuutta ja hyvinvoinnin eroja yhteiskunnassa selittää osallisuus eli huono-osaiset pääsevät heikosti mukaan työmarkkinoille, asuntomarkkinoille, koulutukseen ja yhteiskunnan päätöksenteon piiriin (Björklund, Eskelinen & Saari 2020, 90). Hyvinvointivajeet johtavat

usein useamman eri palvelun yhtäaikaiseen tarpeeseen (Ylitalo-Katajisto 2019). Ongelmien kasaannuttua yhteiskunnallisen syrjäytymisen prosessista on vaikea päästä pois, jolloin elämän hallinta ja suunnittelu vaikeutuvat. Huono-osaisuuden on havaittu koskevan usein samoja ihmisiä läpi elämän ja olevan yhteydessä ennenaikaiseen kuolemaan. (Berg, Hintikka, & Koivumaa-Honkanen 2011, 168; Karvonen & Kestilä 2014, 160.)

Suomessa huono-osaisuus on usein ylisukupolvista ja moniulotteista (Paananen, Ristikari, Merikukka & Gissler 2012, 38). Hyvinvoinnin vajaukset kasaantuvat niin, että huono-osaiset ovat yhteiskunnallisesti erityisen turvattomassa asemassa (Melin & Blom 2011, 210). Asunnottomien on todettu olevan yksi äärimmäistä huono-osaisuutta kokeva ryhmä, koska oman asunnon katsotaan olevan perusta ihmisarvoiselle elämälle (Lehtonen & Salonen 2008, 20). Huono-osaisuus näyttäytyy asemana, jossa toimintamahdollisuudet ja valinnanvapaus ovat muita rajoitampia. Tämä saattaa johtaa häpeään ja alemmuudentunteen kokemuksiin, mikä puolestaan voi rajoittaa yksilön sosiaalisia suhteita ja aktiivista osallistumista yhteiskuntaan. (Hirvilampi & Mäki 2013, 136.)

5 Asunnottomuustyö

Asunnottomuustyö ja asumissosiaalinen työ ovat hyvin lähellä toisiaan käsitteinä, mutta on hyvä erotella nämä kaksi käsitettä. Asunnottomuustyön käsitettä voidaan pitää kattokäsitteenä kaikelle asunnottomuustyölle ja asumissosiaaliselle työlle. Asunnottomuustyö käsitteenä viittaa laajempaan kokonaisuuteen, joka kattaa esimerkiksi kohtuuhintaisten asuntojen rakentamisen, asunnottomuuden poistamiseen tähtäävän strategiatyön ja asumissosiaalisen työn. Asumissosiaalisen työn käsitteen alle sijoittuu esimerkiksi kotiin vietävän tuen, asumisen ohjauksen ja neuvonnan käsitteet. (Granfelt 2022, 13-15.) Kuva havainnollistaa miten edellä mainitut käsitteet sijoittuvat asunnottomuustyön alle.



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

5.1 Asumissosiaalinen työ

Asumissosiaalinen työ on yksi sosiaalityön osa-alue, jota tehdään erityisesti aikuissosiaalityössä paljon palveluja käyttävien asiakkaiden kanssa (Granfelt 2022, 15). Hyvin tehty asumissosiaalinen työ on kustannustehokasta ja hyvällä asumissosiaalisella työllä vahvistetaan asiakkaan elämönhallinnan taitoja (Karjalainen, Kivipelto, Liukko & Muurinen 2021, 19). Asumissosiaalisen työn alle sijoittuu asumisohjaus, asumisneuvonta ja kotiin annettavan tuen käsitteet. Asumisohjauksella tarkoitetaan tuetun asumisen yksiköissä tehtävää asumissosiaalista työtä. Asumisneuvonta puolestaan vastaa asiakkaan konkreettisiin tarpeisiin saada opastusta ja neuvontaa asumiseen liittyviin kysymyksiin. Se voi olla myös asiakkaan ohjaamista oikeisiin palveluihin. Tuetussa asumisessa työskentely perustuu asiakkaan tuen tarpeeseen arjen hallinnassa. Tuen tarve voi liittyä asumiseen yleisesti tai asiakkaan terveyden, toimeentulon tai opiskelutilanteeseen. Kotiin annettava tuki voi olla hyvinkin kokonaisvaltaista tai kevyttä asumissosiaalista työtä. Kevyimmillään se tarkoittaa asiakkaan auttamista kodinhoidollisissa perusasioissa, kuten siivouksessa ja pyykinpesussa. Kokonaisvaltaiseen kotiin annettavaan tukeen liittyy usein asiakkaan kiinnittyminen myös muihin toimijoihin, kuten päiväkeskustoimintaan. Kokonaisvaltaisessa tuen antamisessa korostuu erityisesti asiakkaan ja ammattilaisen välinen vuorovaikutussuhde. (Granfelt 2022, 14-15,19.)

Asumissosiaalinen työ voidaan jaotella neljään eri kategoriaan eli toipumista tukevaan, taloudellissosiaalista hyvinvointia vahvistavaan, haittoja vähentävään ja toiminnan mahdollisuuksia lisäävään työhön sekä nämä osa-alueet voivat usein esiintyä päällekkäin. Asumissosiaalinen työ voi myös edistää asiakkaan sosiaalisia suhteita, mikä puolestaan voi vaikuttaa asunnottomuuden uusiutumisen ehkäisyyn. Sosiaalista hyvinvointia voidaan lisätä asiakkaan henkilökohtaisella koulutus- ja työllisyyspolulla, samalla kun vahvistetaan hänen taloudellissosiaalista hyvinvointiaan. (Granfelt 2022, 12-14.) Asiakkaan taloudellista toimintakykyä vahvistamalla tuetaan myös asiakkaan osallisuutta (Karjalainen ym. 2021, 19).

Asumissosiaalista työtä voidaan käyttää asiakkaan tukemiseksi pois asunnottomuudesta tai asunnottomuuden uhasta. Asumissosiaalinen työ on moniammatillista ja monipaikkaista tapahtuen esimerkiksi asiakkaan kodissa tai asumisyksikössä sekä se voi olla pitkäkestoista tai lyhytaikaista. Työn perusta on ammattilaisen ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde sekä ymmärrys siitä, että asunnottomuus ja asuminen ovat osa asiakkaan elämän kokonaistilannetta. Asumissosiaalista työtä jäsentävät kolme keskeistä käsitettä eli paikka, suhteet ja toiminta. (Granfelt 2022, 33; Juhila, Raitakari, Mäki, Karjalainen & Kuoppakangas 2024, 5.)

Asunto ensin -mallin myötä asumissosiaalista työtä on kehitetty vastaamaan paremmin asiakkaiden kokemuksiin haasteisiin asunnottomuuden kentällä. Asunto ensin -malli korostaa, että palveluja viedään asiakkaan kotiin, jolloin asumissosiaalista työtä tehdään entistä enemmän asiakaslähtöisesti. Tukea on kehitetty ja kehitetään edelleen moniammatillisesti sekä

monialaisesti erityisesti tilanteisiin, joissa ongelmat ovat kasautuneet ja uhkaavat asiakkaan asumisen turvaamista tai onnistumista. (Granfelt 2022, 10; Juhila, Raitakari & Ranta 2022.)

5.2 Asunto ensin malli

Asunnottomuuden vähentäminen on ollut keskeinen yhteiskunnallinen tavoite Suomessa. Ennen Asunto ensin -mallia Suomessa oli tehty pitkään asunnottomuustyötä, joka perustui vaiheittaisen portaattaiseen malliin, jossa prosessi kulki asunnottomasta omaan asuntoon saakka. (Kettunen 2013, 563.) Tämä malli kuitenkin osoittautui ongelmalliseksi. 1990-luvulla tunnistettiin prosessimallisen asuttamisen ongelmat, kuten hidas eteneminen ja asiakkaisiin kohdistuvat liialliset vaatimukset (Pleace 2016, 19). Tämän seurauksena kehitettiin Asunto ensin -malli, jossa lähtökohtana oli, ettei ihmisen tarvitse todistaa, että on asumiskelvollinen kansalainen. Asunto ensin -mallissa nähdään asunto ihmisen perustana hänen muulle elämännhallinnalle. (Karppinen 2019, 7.)

Asunto ensin -malli syntyi tarpeesta vähentää erityisesti pitkäaikaisasunnottomuutta. Vuonna 2010 malli pilotointiin RAY:n (Raha-automaatti yhdistys) rahoittamana Vva ry:n Sällikoti-hankkeessa ja tämä merkitsi valtavaa muutosta Suomen asunnottomuustyöhön. Aikaisemmin asunnottoman tuli todistaa asumiskelpoisuutensa, mutta Asunto ensin -mallissa jokaiselle kuuluisi asunto ehdoitta. Tämä kyseinen malli perustuu siihen, että asunto on perusoikeus ja oman elämän peruselementti, jonka jälkeen voidaan keskittyä muihin olemassa oleviin haasteisiin, kuten päihdeongelmaan. (Karppinen 2019, 7-8.)

Portaattaisessa mallissa asunnottoman tuli käydä läpi useita kuntouttavia vaiheita ennen pysyvän asunnon saamista. Ensimmäisessä vaiheessa asiakkaan tuli opetella elämännhallintataitoja, kuten päihdeettömänä pysymistä ja hoitoon sitoutumista. (Kettunen 2013, 563.) Seuraavassa vaiheessa painotettiin terveydenhuollon tasapainoa erityisesti päihdeiden käyttäjillä. Viimeisen vaiheen tavoitteena oli varmistaa, ettei asiakas vaaranna asumistaan tai terveydentilaansa. (Pleace 2016, 18.) Mikäli asiakas ei pystynyt sitoutumaan johonkin vaiheeseen hänet voitiin laittaa takaisin ensimmäiseen vaiheeseen (Ympäristöministeriö 2019, 18). Tämä johti siihen, että monet asunnottomat joutuivat kokonaan palveluiden ulkopuolelle, koska eivät kokeneet niitä hyödyllisiksi tai eivät kyenneet täyttämään niiden asettamia edellytyksiä. Lisäksi asunnottomuutta pidettiin ihmisen omana syynä, mikä saattoi olla ihmiselle vahingollista. (Tainio & Fredriksson 2009, 182.)

Asunto ensin -malli kehitettiin Suomessa samaan aikaan, kun Yhdysvalloissa syntyi Pathways to Housing First -malli. Perusperiaatteet ovat näissä samankaltaiset, kuitenkin eroja löytyy erityisesti tuen järjestämisessä ja vuokranmaksu asioissa. Yhdysvalloissa asiakkaalle osoitetaan valmiiksi moniammatillinen tukiryhmä, kun taas Suomessa apua tarjotaan yksilöllisten tarpeiden mukaan jo olemassa olevien palveluiden kautta. (Sahlman & Lehtiniemi 2017, 13-

14.) Lisäksi Asunto ensin -mallissa asuminen ja tukipalvelut ovat erotettu toisistaan eli asiakkaan ei tarvitse ottaa tukea vastaan säilyttääkseen asuntonsa (Pleace 2016, 18).

5.3 Asunto ensin -mallin vaikutukset ja haasteet

Asunto ensin -malli on vakiinnuttanut asemansa suomalaisessa asunnottomuustyössä ja saanut kannustusta myös Euroopassa ja Pohjois-Amerikassa (Karppinen 2019, 7-8; Raitakari & Juhila 2015, 147). Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelmassa se nostettiin keskeiseksi asuntopoliittiseksi tavoitteeksi (Valtioneuvosto 2019). Kyseisen mallin tavoitteita ovat asunnottomuuden väheneminen ja asiakkaiden elämänlaadun parantaminen. Tämän mallin keskiössä on, että asunnon tarjoaminen ihmiselle on perusta muulle elämönhallinnalle. Ainoastaan asunto ei riitä ratkaisemaan asunnottomuutta, vaan tarvitaan tukimuotoja itsenäistymiseen, vaikuttamismahdollisuuksia ja integraation vahvistamista. (Pleace 2016, 23, 31.)

Asunto ensin -mallissa haasteena ovat asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja valvonnan ristiriidat sekä moniammatillisen yhteistyön haasteet (Granfelt 2015, 10-11). Yhteistyö ammattilaisten välillä on keskeistä, sillä asumisen onnistuminen riippuu sosiaalisista, taloudellisista ja terveydellisistä tukitoimista (Granfelt 2022, 9-10). Ennaltaehkäisevän työn merkitys on myös korostunut, sillä varhainen puuttuminen voi ehkäistä suurempia haasteita, kuten häätöjä (Dhalmann & Karppinen 2019, 157-158). Asunto ensin malli ohjaa voimakkaasti asumissosiaalista työtä, jonka tarkoituksena on torjua köyhyyttä ja eriarvoisuutta sekä vastata sosiaalisiin ja käytännön ongelmiin, jotka vaarantavat ihmisen omassa asunnossa asumisen (Karppinen, 2019, 2; Granfelt, 2015, 10).

6 Tutkimus- ja kehittämisasetelma

Opinnäytetyössä hyödynnettiin tutkimuksellista kehittämistoimintaa, jossa yhdistettiin käytännön kehittäminen ja tutkimuksellinen tarkastelu. Luvussa tuodaan esiin työn tavoitteet, tutkimuskysymykset ja kehittämistehtävä. Lisäksi kerrotaan, että miten aineisto kerättiin ja millä tavoin se analysointiin. Lopuksi tarkastellaan tutkimuseettisiä valintoja, jotka ohjasivat opinnäytetyön toteutusta.

6.1 Opinnäytetyön lähestymistapa

Opinnäytetyössä käytettiin lähestymistapana tutkimuksellista kehittämistoimintaa, joka yhdistää käytännön kehittämisen ja tutkimuksellisen työtteen. Menetelmä ei noudata perinteistä tieteellisen tutkimuksen mallia, vaan se perustuu työelämälähtöisiin kehittämistarpeisiin, joita lähestytään systemaattisesti tutkimuksellisilla periaatteilla. Tavoitteena on konkreettinen toiminnan kehittäminen ja uuden sovellettavan tiedon tuottaminen. (Toikko & Rantanen 2009, 9-10, 18-19; Kananen 2014, 17.) Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan ytimessä on

osallistujien aktiivinen rooli, kehittämisprosessin etenemisen selkeys ja tiedontuotannon hyödyllisyys (Toikko & Rantanen 2019, 10-11). Opinnäytetyössämme kehittämistoiminnan tarkoituksena oli vastata näihin käytännön haasteisiin luomalla arjen työn tueksi sovellettava ja saavutettava työkalu, joka pohjautuu ammattilaisten kokemuksiin ja asiantuntijatietoon. Kehittämisprosessi eteni vaiheittain ja sisälsi jatkuvaa reflektointia, palautteen keruuta sekä ratkaisujen muokkaamista työelämälähtöisesti. Tavoitteena oli synnyttää ymmärrystä, mutta ennen kaikkea vahvistaa osaamista ja tukea asiakaslähtöisiä työskentelytapoja konkreettisesti.

Kehittämistoiminnalla on paljon yhteistä kehittämisprojektien kanssa, koska molemmissa määritellään tavoitteet, kehittämisen vaiheet ja tulosten arviointi. Erona on se, että kehittämistoiminnan tavoitteena ei ole tutkimusongelman ratkaiseminen vaan toimivien käytäntöjen kehittäminen ja arviointi. (Toikko & Rantanen 2009, 157.) Tässä opinnäytetyössä kehittämisprosessi noudatti lineaarista mallia, jossa vaiheet kulkevat tavoitteen määrittelystä suunnittelun ja toteutuksen kautta arviointiin. Kehittämistoiminta oli vaiheistettua sekä jokaisessa vaiheessa kerättiin palautetta ja tehtiin tarvittavia muutoksia. Tämä tukee jatkuvaa oppimista ja toiminnan muokkautumista. (Toikko & Rantanen 2009, 56, 60, 64-66; Kananen 2014, 17.)

Kehittämisprosessin onnistuminen perustuu vahvasti osallistujien aktiivisuuteen. Tutkimuksellisessa kehittämisessä osallistajat eivät ole ainoastaan tiedon kohteita vaan myös sen tuottajia ja kehittämistyön osallisia. (Salonen 2013, 38-39.) Tämä osallistava lähestymistapa vastaa myös sosiaalisen konstruktioismin näkökulmaa, jonka mukaan merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa ja yhteisöllisissä käytännöissä. Osallistuminen tuo kehittämiseen moniäänisyyttä ja vahvistaa sen käytännön hyödyllisyyttä. (Vilkkä 2021, 18.)

Tutkijan rooli tutkimuksellisessa kehittämisessä on moniulotteinen. Hän toimii yhtä aikaa havainnoijana, fasilitaattorina ja kehittämisen aktiivisena osapuolena. Tämä edellyttää tutkijalta vuorovaikutustaitoja, reflektiokykyä ja valmiutta muokkautua muuttuvien tilanteiden mukaan. (Salonen 2013, 39; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 192.) Kehittämisprosessi ei ole neutraali, vaan tutkijan oma toiminta vaikuttaa siihen olennaisesti (Toikko & Rantanen 2009, 22-23).

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan erityisvahvuus on sen käytäntösidonnaisuus. Tieto muodostuu aidoissa tilanteissa. Tiedosta tulee käyttökelpoista ja sovellettavaa nimenomaan sen vuoksi, että se tuotetaan vuorovaikutuksessa ja kontekstin sisällä. Tiedon käyttökelpoisuutta arvioidaan sen mukaan, miten hyvin se tukee kehittämisen tavoitteita ja miten siirrettävää se on muihin tilanteisiin. (Toikko & Rantanen 2019, 11; Kananen 2014, 17.)

Tämän opinnäytetyön tiedonkeruussa hyödynnettiin laadullista tutkimusotetta, joka mahdollisti syvällisen ymmärryksen osallistujien kokemuksista ja tulkinnoista (Vilkkä 2021, luku 5; Kananen 2014, 17). Laadullinen tutkimus ei pyri yleistettävyyteen, vaan sen tavoitteena on

ymmärtää ilmiöitä tutkittavien näkökulmista käsin. Tämä tukee kehittämistä, sillä ihmisten kokemusten ymmärtäminen auttaa suunnittelemaan kohdennettuja ja käytännössä toimivia ratkaisuja. (Vilka 2021, 67.) Laadullinen tutkimusote valittiin opinnäytetyöhömmä, koska tutkimuksen tavoitteena oli ilmiön syvälinen ymmärtäminen ammattilaisten kokemusten ja tulkintojen kautta. Opinnäytetyössä hyödynnettiin osin myös piirteitä etnografisesta lähestymistavasta, jossa yhdistyvät havainnointi, vuorovaikutus ja aineistonkeruu osana arkista toimintaa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 192). Samalla tarkasteltiin sosiaalisen konstruktion näkökulmasta, miten kielelliset ja kulttuuriset käytännöt vaikuttavat kehittämisen kohteena oleviin ilmiöihin (Vilka 2021, 67).

6.2 Opinnäytetyön tavoitteet, tutkimuskysymykset ja kehittämistehtävä

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ja analysoida, että millaisia haasteita asunnottomuustyön ammattilaiset kohtaavat neurokirjon asiakkaiden tunnistamisessa ja kohtaamisessa. Tavoitteena oli tukea asunnottomuustyön ammattilaisia heidän arjen työssään tarjoamalla konkreettisia ratkaisuja ja lisäämällä ymmärrystä neurokirjon ilmiöstä. Tavoitteena oli tehdä näkyväksi neurokirjon tunnistamisen ja kohtaamisen haasteita sekä edistää sellaista asiakastyötä, jossa jokaisella on mahdollisuus tulla kohdatuksi omana itsenään (Toikko & Rantanen 2009, 22; Vilka 2021, 67). Tavoitteena oli tuottaa ymmärrystä siitä, miksi tunnistaminen voi olla erityisen vaativaa ja millaisia keinoja ammattilaisilla on tukea neurokirjon asiakkaan tarpeisiin vastaavaa kohtaamista. Tarkoituksena oli tuottaa sekä tutkimuksellista, että käytännönläheistä tietoa, joka voi vahvistaa ammattilaisten osaamista ja tukea yhdenvertaista asiakastyötä. (Toikko & Rantanen 2009, 10-11; Vilka 2021, 18.)

Tutkimuskysymykset muodostuivat tavoitteiden pohjalta. Tutkimuskysymykset, joihin haimme vastauksia ammattilaisten haastatteluilla olivat;

1. Mitkä ovat asunnottomuustyössä toimivien ammattilaisten kohtaamat keskeiset haasteet neurokirjon asiakkaiden tunnistamisessa ja kohtaamisessa?
2. Millaisia työkaluja ja lähestymistapoja ammattilaiset pitävät hyödyllisinä neurokirjon asiakkaiden kohtaamisessa sekä tunnistamiseen liittyvien haasteiden käsittelyssä?

Nämä tutkimuskysymykset auttoivat tutkimusta kohti ratkaisuja, joilla voidaan helpottaa ammattilaisten työtä sekä parantaa neurokirjon asiakkaiden tunnistamista ja kohtaamista asunnottomuustyössä.

Kehittämistehtävänä oli selvittää, miten neurokirjon asiakkaiden erityistarpeet voidaan ottaa paremmin huomioon asunnottomuustyössä. Tässä opinnäytetyössä kehittämistehtävän keskiössä oli huoneentaulun laatiminen asunnottomuustyön ammattilaisten tueksi, jotta neurokirjon asiakkaiden tunnistaminen ja kohtaaminen voisi toteutua nykyistä sensitiivisemmin ja

asiakaslähtöisemmin. Kehittämistyön taustalla oli havainto siitä, että neurokirjon asiakkaiden erityispiirteitä ei usein tunnisteta palvelujärjestelmässä, joka voi johtaa väärinymmärryksiin, vuorovaikutushaasteisiin ja palveluiden piiriin pääsyn estymiseen.

Asunnottomuustyössä asiakkaiden tilanteet ovat usein monisyisiä. Ammatillaiset kohtaavat jatkuvasti tilanteita, joissa vaaditaan kohdennettua ymmärrystä ja yksilöllistä otetta. Näiden tilanteiden tueksi kehitettiin työkalu, joka kokoaa keskeiset havainnot ja ohjeistukset selkeään, visuaalisesti saavutettavaan muotoon. Kehittämistehtävää ohjasi halu tuottaa konkreettinen ja käyttökelpoinen työväline arjen asiakastyöhön. Työkalun tarkoituksena ei ole antaa yksiselitteisiä vastauksia, vaan tarjota suuntaa ja tukea sekä näkökulmia ammattilaisille, jotka työskentelevät neurokirjon asiakkaiden kanssa. Huoneentaulu toimii muistilistana, keskustelunavaajana ja osaamisen vahvistajana sekä sen käyttöä voi soveltaa niin yksittäisissä asiakaskohtaamisissa kuin tiimin yhteisessä kehittämistyössä (liite 7).

6.3 Aineiston keruu

Opinnäytetyössämme aineisto kerättiin puolistrukturoiduilla asiantuntijahaastatteluilla. Tässä lähestymistavassa kysymykset on suunniteltu etukäteen, mutta haastateltaville annetaan tilaa ilmaista ajatuksiaan vapaasti ja syventää vastauksiaan. Tämä menetelmä sopii erityisen hyvin sisällönanalyysiin, jota käytimme opinnäytetyössä, sillä se mahdollistaa aineiston vertailun ja luokittelun tehokkaasti. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 114-115.) Tutkimuskysymykset ohjasivat aineistonkeruun menetelmän valinnassa. Haastattelut antavat mahdollisuuden tuoda esiin osallistujien kokemuksia, havaintoja ja kehittämis ehdotuksia (Juuti & Puusa 2020, luku 6).

Asunnottomuustyön ammatillaiset olivat asiantuntijoita, joita haastattelimme. Tutkimuksen intressi vaikuttaa siihen, ketkä ovat asiantuntijoita (Pfadenhauer 2009, 89). Tässä opinnäytetyössä asunnottomuustyön ammatillisilla oli oletettavasti olennaista ja erityistä tietoa tutkittavasta aiheesta, minkä takia haastattelimme juuri heitä (Alastalo, Åkerman & Vaitinen 2017, luku 9). Haastateltavien valintaan vaikuttivat erityisesti tutkimuksen aihe sekä heidän asiantuntemuksensa ja omakohtaiset kokemuksensa neurokirjon asiakkaiden kohtaamisesta asunnottomuustyössä (Vilkkä 2021, 94).

Opinnäytetyön työelämätilaaja NOAT-hankkeen projektipäällikkö levitti opinnäytetyön kutsua omille yhteistyökumppaneilleen sähköpostitse. Lisäksi kutsu jaettiin Vailla vakinaista asuntoa ry:n Facebook-sivuille, josta se jaettiin edelleen Facebookin Sosionomi- ja Sosionomi YAMK -ryhmiin. Ensimmäisen sähköpostijaon jälkeen haastatteluihin ilmoittautuneiden määrä oli vähäinen, joten kutsu osallistua opinnäytetyöhön jaettiin sähköpostitse toisen kerran, jotta se tavoittaisi mahdollisimman monen asunnottomuustyön ammatillaisen.

Opinnäytetyömme suunnitelma hyväksyttiin Laurea-ammattikorkeakoulun ja NOAT-hankkeen puolelta joulukuussa vuonna 2024. Opinnäytetyön luvan saimme NOAT-hankkeelta

tammikuussa 2025. Haastattelut aloitimme heti tammikuussa, kun saimme haastattelurungon valmiiksi.

Opinnäytetyön haastattelurungossa oli yhteensä kaksitoista kysymystä, jotka jakautuivat kolmen pääteeman alle: neurokirjon tunnistamiseen ja kohtaamiseen asunnottomuustyössä, tunnistamisen ja kohtaamisen työkaluihin tai hyväksi havaittuihin käytäntöihin sekä kehittämisehdotuksiin, miten neurokirjon erityistarpeet voidaan ottaa paremmin huomioon asunnottomuustyössä. Haastattelukysymykset olivat kaikille samat ja haastateltavat saivat vapaasti vastata kysymyksiin (liite 6). Tarvittaessa teimme tarkentavia kysymyksiä, jotta saimme vastauksen esitettyyn kysymykseen.

Haastattelujen tavoitteena oli saada syvällistä tietoa ammattilaisten kokemuksista ja näkemysistä neurokirjon asiakkaiden tunnistamiseen ja kohtaamiseen liittyvistä haasteista asunnottomuustyössä. Haastattelu on yksi yleisimmin käytetyistä tiedonkeruumenetelmistä, erityisesti silloin, kun pyritään ymmärtämään asioita tarkemmin tai syvällisemmin (Ojasalo ym. 2020, 106). Haastattelujen avulla pyrittiin selvittämään konkreettisia esteitä ja haasteita, joita ammattilaiset kohtaavat työssään. Samalla kartoitettiin millaisia kehittämistarpeita tai tukimuotoja ammattilaiset kokevat hyödyllisiksi, jotta neurokirjon asiakkaiden erityistarpeet voitaisiin huomioida herkemmin ja kohtaamistilanteet sujuisivat paremmin. Testasimme haastattelurunkoa kahdella asunnottomuustyön ammattilaisella ennen varsinaisia haastatteluja. Testaus on hyvä toteuttaa siten, että lomakkeesta laaditaan eri versioita, joita arvioivat alan asiantuntijat. Tämän jälkeen kysymykset voidaan antaa perusjoukosta valituille koevastajille, jonka jälkeen tehdään tarvittavat muutokset ennen haastattelurungon lopullista versiota (Ojasalo ym. 2020, 133).

Haastattelut toteutettiin tammi- ja helmikuun 2025 aikana. Haastattelimme seitsemää asunnottomuustyön ammattilaista etäyhteydellä Microsoft Teams -sovelluksen välityksellä. Olimme molemmat mukana kaikissa haastatteluissa, mutta ennen jokaista haastattelua sovimme, kumpi meistä johtaa keskustelua siten, että haastattelun kulku pysyisi selkeänä. Haastattelujen kesto vaihteli 30 minuutista 90 minuuttiin ja niiden yhteiskesto oli noin seitsemän tuntia. Haastattelut nauhoitettiin ja niissä hyödynnettiin Microsoft Teams -sovelluksen tallennus- ja transkriptiotyökalua eli automaattista puheen muuttamista tekstimuotoon. Jokainen transkriptio käytiin manuaalisesti läpi sekä virheet korjattiin ja aineisto muokattiin lopulliseen litterointimuotoonsa. Litteroinnin avulla haastatteluaineisto muunnettiin tekstiksi, joka mahdollisti aiheen syvällisemmän tarkastelun. (Tuomi & Sarajärvi 2024, luku 4.)

Litterointivaiheessa haastateltavien tunnistetiedot poistettiin huolellisesti anonymiteetin turvaamiseksi. Litterointi tarkoittaa haastattelujen muuttamista tekstimuotoon sanasta sanaan tai tutkimuksen kannalta olennaisella tarkkuudella. Tässä opinnäytetyössä litterointi toteutettiin vaiheittain ja huolellisesti, jotta aineisto säilyttäisi merkityksensä ja olisi valmis

analysoitavaksi. Lisäksi aineistosta karsittiin tutkimuksen kannalta epäolennainen sisältö, kuten täytesanat ja toistuvat ilmaukset, että analyysi keskittyisi vain olennaiseen (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 14). Litterointivaiheessa opinnäytetyöntekijät merkittiin kirjaimella O ja haastateltavat kirjaimella H sekä juoksevalla numerolla esimerkiksi H1, H2 jne.

6.4 Aineiston analyysi

Opinnäytetyömme menetelmäksi valitsimme kvalitatiivisen sisällönanalyysin, joka on keskeinen laadullisen tutkimuksen menetelmä. Sen avulla voidaan luokitella ja tulkita aineistossa esiintyviä teemoja ja ilmiöitä teoreettisesta näkökulmasta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 177). Sisällönanalyysi keskittyy aineiston sisällöllisiin ulottuvuuksiin ja ilmaisulliseen muotoon, kuten sanavalintoihin ja retorisiin rakenteisiin (Vuori 2021). Menetelmää voidaan käyttää joko teoriaohjaavasti tai vapaammin esimerkiksi temaattisen analyysin keinoin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 178). Se mahdollistaa aineiston merkitysten järjestelmällisen jäsentämisen ja auttaa ymmärtämään miten ilmiöt rakentuvat eri konteksteissa, kuten haastatteluissa tai keskusteluissa tai mediassa (Vuori 2021).

Sisällönanalyysi voi toimia itsenäisenä menetelmänä tai osana laajempaa tutkimusviitekehystä ja se soveltuu hyvin monimuotoisten aineistojen tulkintaan. Menetelmä mahdollistaa syvällisen ilmiöiden ymmärtämisen tarjoamalla yksityiskohtaisen tarkastelun ja merkitysrakenteiden hahmottamisen. Analyysiprosessi etenee kohteiden valinnasta aineiston läpikäyntiin, teemojen tunnistamiseen ja tiivistämiseen. Keskeisiä vaiheita ovat litterointi ja koodaus, jotka tukevat aineiston systemaattista jäsentelyä. (Tuomi & Sarajärvi 2024, luku 4.) Sisällönanalyysin avulla voidaan vastata tutkimuskysymyksiin sekä tarkastella haastatteluista esiin nousseita keskeisiä teemoja ja haasteita (Juuti & Puusa 2020, luku 9).

Kvalitatiivinen sisällönanalyysi mahdollistaa kirjallisen aineiston huolellisen ja objektiivisen tarkastelun. Se soveltuu monenlaiseen kirjoitettuun materiaaliin ja auttaa muodostamaan yleistetyn kuvauksen tutkittavasta ilmiöstä. Haasteena on kuitenkin johtopäätösten tekeminen, koska analyysin tehtävänä ei ole vain järjestellä aineistoa, vaan myös tulkita sitä ja tehdä perusteltuja päätelmiä. Sisällönanalyysi jaetaan kolmeen päätyyppiin, jotka ovat aineistolähtöinen, teorialähtöinen ja teoriaohjaava analyysi. Valitsimme opinnäytetyöhömme aineistolähtöisen sisällönanalyysin, joka etenee pelkistämisestä ryhmittelyyn ja abstrahointiin. Analyysissa aineistosta karsitaan ensin epäolennaiset osat, jonka jälkeen samankaltaisuuksia ja eroja ryhmitellään sekä lopuksi muodostetaan teoreettisia käsitteitä ilmiön jäsentämiseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117-123.) Analyysi perustuu tutkimuksen suunnitteluvaiheessa määritettyihin käsitteisiin ja haastatteluissa muodostuneisiin hypoteeseihin (Hirsjärvi & Hurme 1995, 114-115). Ensimmäinen vaihe on aineiston pelkistäminen eli merkityksellisten asioiden tunnistaminen ja jäsentely (Vuori 2021).

Aineiston litterointi ja analyysin käytännön toteutus aloitettiin jo haastattelujen aikana, jolloin myös teemoihin liittyvä alustava koodaus käynnistyi. Varsinainen aineiston tarkempi analyysi aloitettiin vasta haastattelujen päätyttyä. Aineisto rakentui kolmesta ennalta määritellystä pääteemasta: neurokirjon tunnistaminen ja kohtaaminen sekä kehittämiseen ja hyväksi havaittuihin käytäntöihin liittyvät menetelmät. Koodasimme aineiston eri väreillä, jotka helpottivat jäsentelyä. Tunnistamiseen liittyvä aineisto merkittiin keltaisella, kohtaamiseen vihreällä ja kehittämisteemoihin sinisellä. Värikoodaus selkeytti aineiston käsittelyä erityisesti silloin, kun vastauksissa esiintyi useita teemoja yhtä aikaa.

Litteroinnin ja koodauksen jälkeen etsimme aineistosta merkityksellisiä otteita sitaattikäyttöön. Myös nämä sitaatit koodattiin värien avulla pääteemojen mukaisesti ja lopullisen koodauksen valmistuttua aineisto klusteroitiin eli ryhmiteltiin tutkimuskysymysten mukaan omiin Word-tiedostoihinsa. Tämä käytäntö osoittautui tehokkaaksi aineiston hallinnan ja jäsentelyn kannalta. Ryhmittelyvaiheessa etsimme haastatteluista eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia ilmaisevia käsitteitä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124).

Alla oleva taulukko havainnollistaa aineiston käsittelyprosessia, jossa alkuperäisistä ilmauksista muodostettiin alaluokkia, yläluokkia ja lopulta pääluokkia analyysin edetessä.

Tutkimuskysymys: Mitkä ovat asunnottomuustyössä toimivien ammattilaisten kohtaamat keskeiset haasteet neurokirjon asiakkaiden tunnistamisessa ja kohtaamisessa?	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
"...varmaan helpoiten huomaa sen puhetyyliin ja tota ehkä stemmailun, tällöisen että pitää tehdä jotain, että pystytään vaikka ryhmässä keskittymään tai sitten on tätä over sharing elikkä jaetaan ehkä vähän liikaa ja rönsyillään."	Pitää olla sijaistekemistä, jotta voi keskittyä, jaetaan liikaa omia asioita	Levottomuus, sosiaaliset rajat hukassa, rönsyilevä kerronta	Tunnistaminen
"..niinku joku päiväkeskustoiminta ja siellä kohdataan, niin onhan se tosi aisti täyteinen elikkä mun mielestä tilan myös pitäisi olla jollain tavalla aistiystävällinen, että se olisi semmoinen, että siellä ihmisillä oikeasti voisi jäädä mieleen ja päähän."	Asiakastyön näkökulmasta kohtaamistilan pitäisi olla aistiystävällinen	Aistiyliherkkyys	Kehittäminen Kohtaaminen
"... kun sosiaalisten tilanteiden pelko tuntuu olevan yksi semmoinen, mikä niinku monella on ja mitkä jakaa sitä ryhmää.."	Sosiaalistentilanteiden pelko luo haasteita ryhmätilanteille	Sosiaalistentilanteiden pelko	Kohtaaminen
"Nyt on viime aikoina saanut kuulla paljon nimenomaan tästä niinku autismin kirjon piirteistä, että siitä mulla ei ole sellaista... niin paljon vielä ehkä tietoa kun toivoisin, mutta.."	Haluaisi enemmän tietoa autismista	Riittämätön tieto autismikirjosta	Tunnistaminen

Taulukko 4: Esimerkki aineiston käsittelystä

Saaduista käsitteistä syntyvät alaluokat, jotka nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Alaluokkia yhdistelemällä muodostetaan yläluokkia, jotka yhdistetään pääluokiksi. Aineiston ryhmittelyn jälkeen aineisto käsitteellistetään eli abstrahoidaan. Päämerkityksiä yhdistelemällä muodostetaan teoreettisia käsityksiä ja johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124-126.)

Taulukossa kuvattu prosessi havainnollistaa aineiston käsittelyn keskeisiä vaiheita. Sisällönanalyysi perustui aineistosta nousevien teemojen ja kategorioiden jäsentämiseen systemaattisella ja johdonmukaisella tavalla, mikä vahvisti analyysin luotettavuutta. Sisällönanalyysi eteni opinnäytetyössämme haastatteluiden litteroinnista systemaattiseen tarkasteluun (Kananen 2015, 148). Prosessiin kuului aineiston toistuva läpikulku, keskeisten ilmaisujen poiminta sekä alaluokkien ja pääluokkien muodostaminen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108-113).

Sisällönanalyysissa voidaan hyödyntää luokittelua, teemoittelua tai tyyppittelyä. Luokittelu jakaa aineiston eri kategorioihin, joten teemoittelussa keskitytään aineiston merkityksiin ja tyyppittely ryhmittelee aineiston näkemyksiä laajemmiksi kokonaisuuksiksi. Analyysin lopuksi arvioidaan aineiston yhtäläisyyksiä ja eroja sekä niiden merkitystä tutkimuskysymysten kannalta. Tavoitteena oli aineiston tiivistäminen sekä siinä esiintyvien teemojen ja keskeisten sisältöjen hahmottaminen (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 165, 169).

Sisällönanalyysin avulla selkiytettiin ja tiivistettiin aineistoa, jotta se tukisi tutkimuksen johtopäätöksiä ja syventäisi ilmiön ymmärrystä (Tuomi & Sarajärvi 2024, luku 4). Aineistosta etsittiin keskeisiä teemoja ja toistuvia ilmiöitä, joiden kautta muodostettiin ymmärrys kehittämistarpeista ja osallistujien kokemuksista (Kananen 2014, 74-75; Vilkkä 2021, 102). Sisällönanalyysin avulla saatiin esiin keskeiset näkökulmat, jotka ohjasivat huoneentaulun sisällön rakentumista.

6.5 Eettisyys

Eettisyyden ja luotettavuuden periaatteet olivat keskeisiä asioita opinnäytetyössä. Tutkimuksen tulee aina olla rehellistä, huolellista ja tarkkaa, jotta se täyttää hyvän tieteellisen käytännön vaatimukset (TENK 2021). Opinnäytetyön prosessissa on toimittu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) hyvän tieteellisen käytännön periaatteiden mukaisesti (TENK 2023, 11-14). Opinnäytetyölle haettiin tarvittava tutkimuslupa NOAT-hankeelta (liite 1). Heillä hyväksytettiin opinnäytetyön suunnitelma ja se sisälsi myös aineistonhallinta suunnitelman (liite 2). Aineistonhallintasuunnitelmassa kuvataan, että miten opinnäytetyön aineistoa käsitellään ja säilytetään (TENK 2023, 13). Luvat ja hyväksyntä hankittiin ennen aineistonkeruun aloittamista.

Eettisyys tarkoittaa etenkin sitä, että tutkimus ei saa vaarantaa tutkittavien elämää tai aiheuttaa heille haittaa (Arene 2024, 7). Tutkimuksen osallistujille lähetimme infokirjeen, jossa

kerroimme heille tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteesta sekä siinä myös tiedotettiin, että osallistuminen tähän tutkimukseen oli täysin vapaaehtoista. Osallistujilla oli oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä tahansa tutkimuksen vaiheessa (Hirsjärvi, Remes & Saja-vaara 2009, 210). Tutkimusetiikan mukaisesti tutkittavien tulee ymmärtää tutkimuksen tavoitteet ja oma roolinsa siinä. Anonymiteetin säilyttäminen auttaa rehellisten vastausten saamista ja parantaa tutkimuksen luotettavuutta. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2009, 48.)

Osallistujat saivat tutustua opinnäytetyön aiheeseen (liite 4) ja tietosuojaselosteeseen ennen suostumuksen antamista (liite 3). Erityisesti eettisissä tutkimuksissa on tärkeää, että tutkimuskohteena olijat tietävät, miten heidän tietojaan käsitellään ja missä muodossa tulokset esitetään (Ojasalo ym. 2009, 50). Suostumus osallistumisesta kerättiin sähköpostitse, osallistujat palauttivat sähköpostitse allekirjoitetun suostumuslomakkeen, sähköpostista se siirrettiin opinnäytetyöntekijöiden henkilökohtaisiin pilvipalveluihin (liite 5). Opinnäytetyön eettisyyden ja ennakkoinnin näkökulmasta opinnäytetyöstä rajattiin pois toisen opinnäytetyöntekijän työnantaja, tämä otettiin huomioon opinnäytetyön infokirjeen levityksessä. Rajaukseen päädyttiin eriävien tutkimuslupakäytänteiden takia (Arene 2023, 13).

Luotettavuuden varmistamiseksi metodologiset valinnat on perusteltava tarkasti ja tutkimuksen aineisto on kerättävä sekä analysoitava asianmukaisesti. Lisäksi tutkimuksen tulee täyttää tieteelliset kriteerit ja toimia periaatteellisena mallina muille tutkijoille. Luotettavuuden varmistamiseksi huolehdimme siitä, ettei oma ammatillinen taustamme vaikuta tutkimustuloksiin. Työskentelemme molemmat asunnottomuustyössä ja olemme neuropsykiatrisia valmentajia. Haastattelukysymykset laadimme siten, että ne eivät ohjaisi vastauksia ennako-oletusten mukaisesti. Lisäksi tutkimuksessa käytetty teoria osuus oli meille uutta, joka auttoi meillä ylläpitämään objektiivisuutta ja mahdollisti uuden tiedon tuottamisen (Juuti & Puusa 2020, luku 9).

Haastatteluaineisto käsiteltiin huolellisesti ja anonymisti, jotta yksittäisiä vastaajia ei voi tunnistaa. Haastattelut suoritettiin Teams-ympäristössä, jossa ne nauhoitettiin. Aineiston litteroinnit tallennettiin Word -tiedostoihin, jossa myös aineiston analyysi tapahtui. Litteroinnissa kaikki henkilötiedot poistettiin, jotta vastaajien anonymiteetit säilyvät. Kaikki opinnäytetyön Word -tiedostot ja osallistujien suostumuslomakkeet sijaitsivat pilvipalvelussa, johon vain opinnäytetyöntekijöillä oli pääsy. Tietoturvaan ja aineiston asianmukaiseen säilyttämiseen kiinnitettiin erityistä huomiota koko tutkimuksen ajan sekä noudatimme Euroopan Unionin (EU) yleistä tietosuojasetusta (GDPR 2016/679). Aineiston kokonaisvaltainen hävittäminen toteutettiin huolellisesti tutkimuksen päätyttyä (TENK 2019, 7).

Raportoinnissa huomioitiin tutkimusmenetelmällisiä ratkaisuja ja niiden perusteluja. Hyvin dokumentoitu tutkimus lisää tutkimuksen uskottavuutta ja mahdollistaa luotettavuuden tarkastelun (Kananen 2014, 153). Luotettavuuden varmistamiseksi tutkimuksen vaiheet on

kuvattu yksityiskohtaisesti ja prosessin läpinäkyvyys on säilytetty (Vilka 2021, 193). Tutkimuksen dokumentointi mahdollistaa sen toistettavuuden ja arvioitavuuden. Huolellinen dokumentointi tukee myös tutkimuksen läpinäkyvyyttä ja auttaa ehkäisemään mahdollisia virheitä tutkimusprosessin aikana (Vilka 2021, 171). Tämän vuoksi on olennaista kirjata ylös kaikki tutkimukseen liittyvät vaiheet ja esittää ne selkeästi raportoinnissa.

Tutkimuksen eettisyys vaikuttaa sen yhteiskunnalliseen merkitykseen. Tutkimuksen tulee tuottaa tietoa, joka on käytännöllisesti hyödyllistä ja eettisesti kestävä. Tiedontuotannon on oltava vastuullista sekä sen mahdollisia vaikutuksia yksilöihin ja yhteisöihin on arvioitava kriittisesti. Tällä tavalla voidaan varmistaa, että tutkimus ei ainoastaan lisää akateemista ymmärrystä, vaan myös tukee käytännön toimijoita päätöksenteossa ja kehittämistyössä. (TENK 2019, 7). Yhteenvedona voidaan todeta, että eettisyys ja luotettavuus ovat tutkimuksen keskeisiä periaatteita. Rehellisyys, tarkkuus ja huolellisuus ovat tärkeitä koko tutkimusprosessin ajan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2018, 24). Luotettavuuden takaamiseksi tutkimuksen tulee perustua johdonmukaiseen metodologiaan, huolelliseen aineiston käsittelyyn sekä avoimeen ja selkeään raportointiin (TENK 2022).

7 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tulokset ja niiden merkitys kehittämistyön näkökulmasta. Tulokset perustuvat kerättyyn aineistoon eli asunnottomuustyön ammattilaisten haastatteluihin ja ne on analysoitu laadullisen tutkimuksen menetelmin. Tarkastelun keskiössä ovat haastatteluiden aikana esiin nousseet keskeiset havainnot, jotka ohjaavat työn lopullisia johtopäätöksiä.

Tulokset esitellään tutkimuskysymyksiä teemoja mukailleen, jotta muodostuu selkeä kokonaiskuva kehittämistyön etenemisestä ja sen vaikutuksista. Tulokset on jäsennetty sisälönanalyysin avulla muodostettujen luokkien mukaisesti ja havainnollistettu tutkimushaastatteluista poimituin aineisto-ottein. Lainaukset on merkitty tunnistein, esimerkiksi H1 tarkoittaa haastateltavaa numero yksi.

7.1 Neurokirjon asiakkaiden tunnistamisen ja kohtaamisen haasteet

Asunnottomuustyön ammattilaisten haastatteluissa nousi esiin moniulotteisia näkemyksiä neurokirjon asiakkaiden tunnistamiseen ja kohtaamiseen liittyvistä haasteista. Haastatteluaineisto osoitti sen, että ammattilaisilla on halu ymmärtää ja tukea neurokirjon asiakasta kokonaisvaltaisesti, mutta neurokirjon piirteiden tunnistaminen ja kohtaaminen on usein sattumanvaraista sekä perustuu intuitiivisiin havaintoihin. Tulosten perusteella tunnistamisen vaikeus syntyy erityisesti tilanteissa, joissa neurokirjon asiakas ei itse tunne omaa neurokirjon taustaansa tai ei kykene ilmaisemaan sitä ja tämä asettaa ammattilaisen arviointityön eteen.

Lisäksi kohtaamista vaikeuttavat työn rakenteelliset realiteetit, kuten ajan ja tilan puute, palvelujärjestelmän normatiiviset oletukset sekä ammattilaisen oma vajavainen osaaminen. Tämä luku tarkastelee haastattelu aineiston pohjalta keskeisiä haasteita, joissa asunnottomuustyön ammattilaiset ajautuvat tilanteisiin neurokirjon asiakkaiden kanssa, joissa toistuvat väärinymmärrykset, näkymättömyys ja eettinen kuormitus.

Tunnistamiseen liittyvä epävarmuus nousi esiin lähes kaikkien haastateltavien vastauksissa. Ammattilaiset kuvasivat tilanteita, joissa neurokirjon asiakkaan käyttäytyminen poikkesi tavanomaisesta, mutta siitä oli hankalaa saada selvyyttä. Neurokirjon asiakas ei aina osannut tai halunnut sanoittaa kokemustaan, eikä neurokirjon diagnoosia välttämättä ollut hänellä olemassa. Tämä asettaa ammattilaisen asemaan, jossa hänen täytyy nojata omiin havaintoihinsa ilman tukea.

Sitä voi vaan aistia, että jokin ei mene tavanomaisesti, mutta ei osaa nimetä tai liittää mihinkään. H3.

Tulosten perusteella tällainen tilanne aiheuttaa ammattilaisessa epävarmuutta ja epäonnistumisen tunnetta, sillä neurokirjon asiakas jää vaille sellaista tukea, jota hän mahdollisesti tarvitsisi. Monessa haastattelussa nousi esiin myös haastateltavien kokemus siitä, että tunnistamisen vaikeus ei liity pelkästään tietopohjan puutteeseen, vaan myös siihen, että neurokirjon ilmiöt eivät ole näkyvissä tavanomaisin keinoin. Useampi ammattilainen kuvasi, että miten neurokirjon asiakkaan kuormitus, trauma ja ympäristön stressitekijät häivyttävät mahdolliset neurokirjon piirteet tai tekevät niistä vaikeasti erotettavia.

Vasta kun asiakas alkoi käydä säännöllisemmin ja sai vähän rauhoitettua arkeaan, rupesi näkyä sellaisia piirteitä, jotka viittas johonkin enemmän. H6.

Monesti on tilanne, jossa asiakas ei puhu juuri mitään, ja me oletetaan, että ei halua keskustella. Mutta ehkä hän ei vain pysty juuri silloin. H2.

Tällaisissa tilanteissa ammattilaisen oli haastavaa erottaa se, että mikä osa neurokirjon asiakkaan toiminnasta liittyy kuormitukseen ja mikä osa mahdollisesti neurokirjoon sekä mikä osa muihin haasteisiin. Haastatteluissa tämä jännite näistä asioista tuli selvästi esille. Ammattilaiset tunnistivat eri piirteitä, mutta he kokivat epävarmuutta siitä, että miten havaintoihin kuului reagoida tai oliko reagointi ylipäänsä sallittua. Lisäksi useat ammattilaiset kuvasivat, että miten asiakkaan neurokirjon piirteet jäivät tunnistamatta tilanteissa, joissa päihteiden käyttö oli näkyvissä tai hallitsi asiakastilannetta. Näissä tilanteissa neurokirjon asiakkaan käytöstä saatettiin tulkita ensisijaisesti päihdekäytön seurauksena, jolloin neurokirjon erityispiirteet jäivät huomaamatta.

Jos asiakas on vetäytynyt ja vähän pihalla, niin helposti ajatellaan että se on vaan päihteissä. Mutta ehkä se ei pysty käsittelemään ärsykeitä. H4.

Moni meidän asiakas käyttää päihteitä, mutta se ei sulje pois sitä, että voisi olla jotain muuta taustalla. H2.

Kun asiakas tulee sekavana tai välttelee kontaktia, niin sitä aletaan helposti tulkita vaan päihteiden kautta. Mutta silloin voi mennä ohi jotain tärkeää. H5.

Nämä esimerkit havainnollistavat, että kuinka moniongelmaisuus voi hämärtää ammattilaisen mahdollisuuksia tunnistaa neurokirjon piirteitä. Tämä taas vahvisti tulosta siitä, että tunnistaminen on erityisen haastavaa päällekkäisten haasteiden kanssa.

Tunnistamisen onnistumiseen vaikutti olennaisesti myös ammattilaisen osaaminen ja koulutus. Aineistossa toistui huoli siitä, että neurokirjon ilmiöihin liittyvä osaaminen on heikkoa tai puuttuu kokonaan. Ammattilaisilla on halu ymmärtää neurokirjoa, mutta käytännön työssä oli vaikea soveltaa sellaista tietoa, jota oli saatu esimerkiksi yleisluontoisissa koulutuksissa.

Kyllä sitä ajan kanssa alkaa nähdä asioita, mutta olisihan se hyvä, jos saisi koulutusta aiemmin. H1.

Meillä ei ole työvälineitä eikä koulutusta, vaikka näitä asiakkaita on paljon. Se turhauttaa. H7.

Haastatteluissa kerrottiin tilanteista, joissa ammattilainen huomasi neurokirjon asiakkaan tarvitsevan apua, mutta koki, ettei hänellä ole keinoja tai mahdollisuuksia vastata tämän tarpeeseen. Tämä aiheutti silloin ammattilaiselle eettistä kuormitusta. Ammattilaisten mukaan tunnistaminen ei ole yksinkertainen prosessi, jossa hän vain katsoo ja tekee johtopäätöksiä, vaan se syntyy vuorovaikutuksessa ja ajan kanssa. Moni haastateltava kertoi, että asiakkaan neurokirjon erityispiirteet olivat tulleet näkyviin vasta pitkän asiakassuhteen aikana. Pitkässä asiakassuhteessa työskentely vaatii heiltä pitkäjänteisyyttä, mutta myös rakenteita ja resursseja, jotta tällainen työ ylipäättään on mahdollista.

Yksi asiakas kertoi vasta puolen vuoden jälkeen, että hänellä on autismikirjo. Ei ollut uskaltanut sanoa ennen sitä. H3.

Jos asiakas ei osaa sanoittaa mitä tapahtuu sisällä, ja se näkyy vaan reaktioina, niin helposti se menee meiltä ohi. H1.

Haastatteluissa nousi esiin, että neurokirjon piirteiden tunnistaminen perustui usein siihen, ettei ammattilainen osaa lukea sanattomia tai epäsuoria viestejä, vaan tämä vaatii kykyä huomata asioita, joita neurokirjon asiakas ei osaa tai pysty itse sanomaan ääneen. Samalla ammattilaiset toivat esiin ristiriitaisia tunteita, että monelle tunnistaminen ilman diagnoosia tai virallista taustatietoa tuntui vaikealta tai jopa epäeettiseltä.

Eihän me voida leimata ketään, mutta välillä on olo että pitäis jotenkin ottaa huomioon sellainen, mitä ei voi nimetä. H2.

Haastatteluissa korostui ajatus siitä, että tunnistamisen vaikeus ei johdu yksittäisen ammattilaisen osaamisen puutteesta. Haaste liittyi ennemminkin siihen, että palvelujärjestelmä ei tunnista riittävästi neurokirjon asiakkaiden monimuotoisuutta, eikä työolosuhteet aina mahdollista rauhallista, tarkkailevaa ja reflektivoivaa työtettä. Ammattilaisten kokemuksissa ja kuormituksessa näkyi, että tilanteiden ollessa monimutkaisia ja palvelujen pirstaloituessa vastuu kokonaisuudesta jäi usein hajanaiseksi.

Tunnistaminen ei ole yksinkertaista, joskus asiakas on kuormittunut tai päihtynyt, ja silloin ei ole selkeää, mistä käytös johtuu. H4.

Haastatteluissa nousi esiin näkemys siitä, että tunnistamisen ei pitäisi olla yksittäisen ammattilaisen harteilla, vaan koko palvelurakenteen vastuulla. Neurokirjon asiakkaan kohtaaminen vaatisi ammattilaisten mukaan palvelujärjestelmältä rakenteellista joustavuutta, koska pelkkä yksittäisen ammattilaisen ymmärrys ei riitä. Moni haastateltava kuvasi kantavansa eettistä vastuuta neurokirjon asiakkaan tunnistamisesta ja oikeanlaisen tuen löytämisestä, mutta samalla kokevansa jatkuvaa kuormitusta, kun olosuhteet eivät tue heidän työtänsä.

Ei ole meidän vika että emme tunnista, mutta meidän vastuulla on silti yrittää ymmärtää. H5.

Haastatteluista kävi ilmi, että neurokirjon asiakkaiden tunnistaminen asunnottomuustyössä voi olla vaikeaa, mikäli ammattilaisella ei ole käytettävissään riittävästi aikaa, osaamista tai rakenteellista tukea. Tällöin hän joutuu yksin pyrkimään näkemään sellaista, mitä ei ole alun perin tarkoitettu tai opetettu näkemään.

Kohtaaminen neurokirjon asiakkaan kanssa asunnottomuustyössä vaatisi tulosten mukaan ammattilaiselta aikaa, osaamista ja kykyä tunnistaa yksilöllisiä vuorovaikutuksen tapoja. Haastatteluiden mukaan neurokirjon asiakkaat eivät välttämättä tuoneet neurokirjon piirteitä esiin, vaan saattoivat suojautua tai peittää niitä erityisesti silloin, kun he eivät tunteneet oloaan turvalliseksi. Haastatteluissa nousi myös esiin, että luottamuksen syntyminen oli keskeinen edellytys palveluihin kiinnittymiselle, ja se rakentuu vähitellen onnistuneen vuorovaikutuksen kautta

Haasteet eivät kuitenkaan rajoitu yksittäisiin tilanteisiin tai ammattilaisten henkilökohtaisiin taitoihin. Ne heijastavat laajempia rakenteellisia, kulttuurisia ja eettisiä ristiriitoja. Ammattilaisilla on vahva halu kohdata ja ymmärtää neurokirjon asiakkaita, mutta heidän käytössään olevat resurssit, kuten aika, tieto ja tuki, ovat usein riittämättömiä.

Luottamus on kaiken ydin. Vasta kun se syntyy, asiakas ehkä kertoo asioita, joita ei ole ennen uskaltanut sanoa. H2.

Jos se sama työntekijä ei olisi ollut siinä alusta asti, ei se asiakas olisi ikinä ker-tonut mitään. H6.

Se vaatii monta kohtaamista ennen kuin asiakas edes uskaltaa istua alas. H3.

Kohtaamisen haasteet liittyivät myös siihen, että miten palvelujärjestelmä on rakentunut. Ammattilaiset kertoivat, että nykyiset käytännöt ja oletukset eivät tunnista riittävästi niitä erityispiirteitä, joiden kanssa neurokirjon asiakas saattaa elää. Haastatteluissa tuli esiin, että neurokirjon asiakkaita kohdataan usein normien ja odotusten läpi. Oletuksena esimerkiksi on, että neurokirjon asiakas puhuu sujuvasti, vastaa kysymyksiin ja ylläpitää katsekontaktia. Mikäli näin ei tapahtunut niin neurokirjon asiakkaan käytöstä saatettiin tulkita väärin eli se saattoi näyttäytyä vaikeana, yhteistyöhaluttomana tai uhmakkaana.

Useat ammattilaiset kuvasivat tilanteita, joissa neurokirjon asiakasta oli ensin pidetty hankalana, mutta myöhemmin oli käynyt ilmi, että taustalla olikin neurokirjon piirteitä. Nämä

kokemukset toivat esiin sen, kuinka tärkeää olisi kehittää kohtaamisen tapoja ja palvelurakenteita siten, että ne mahdollistavat myös toisin toimivien neurokirjon asiakkaiden ymmärtämisen ja huomioimisen.

Jos ei katso silmiin tai ei vastaa, helposti ajattelee että ei halua olla mukana. Mutta ehkä hän pelkää tai ei pysty. H5.

Asiakas saattoi tulla ovesta sisään ja lähteä heti pois, ja se tulkittiin käytöksenä, mutta myöhemmin selvisi, että hänellä oli aistiyliherkkyyksiä. H1.

Yhdessä tilanteessa asiakas ei puhunut viikkoihin mitään - vasta kun saatiin rauha ja tuttuus, hän alkoi kirjoittaa meille viestejä paperille. H7.

Haastatteluissa korostui, että ammattilaisen omat tulkintakehykset vaikuttavat ratkaisevasti siihen, että miten neurokirjon asiakas kohdataan. Ammattilaisten mukaan kohtaaminen ei ole neutraali tapahtuma, vaan se rakentuu aina kulttuuristen ja institutionaalisten normien kautta. Asunnottomuustyön arjessa ammattilaisten ajalliset ja rakenteelliset resurssit eivät tue neurokirjon piirteiden tunnistamista. Haastatteluissa nousi esiin, että kiire ja jatkuvat keskeytykset sekä tilan puute estävät rauhallisen kohtaamisen ja tämä olisi edellytys neurokirjon asiakkaan ymmärtämiselle.

Meillä ei ole aikaa eikä välineitä tehdä tarkkoja havaintoja, mutta olisi hyvä ymmärtää edes perusasiat. H4.

Jos pitäisi kiireessä hoitaa kaikki, niin ei siinä ehdi kohdata ketään oikeasti. H7.

Haastatteluissa nousi esiin, että neurokirjon asiakkaat saattavat tarvita enemmän aikaa orientoitumiseen, ajatustensa jäsentämiseen ja turvallisen vuorovaikutuksen rakentamiseen tutussa ympäristössä. Haastateltavat kokivat, että rauhallinen ja ennakoitava vuorovaikutus on erityisen tärkeää, mutta sen rakentaminen asunnottomuustyön arjessa on haastavaa ilman työn organisoinnin muutoksia.

Pitää olla tilaa ja aikaa - muuten me vaan ohitetaan ne hiljaiset asiakkaat. H6.

Yksi asiakas sanoi, että ei osaa puhua silloin kun ei tiedä mitä odottaa. Se oli silmiä avaavaa. H2.

Kohtaamisen haasteet eivät rajoittuneet yksittäisten ammattilaisten toimintaan, vaan ne liittyivät selvästi myös palvelujärjestelmän rakenteisiin. Haastatteluissa nousi esiin tilanteita, joissa palvelut oli järjestetty niin, että asiakkuudet vaihtuivat nopeasti tai neurokirjon asiakkaan odotettiin toimivan ennalta määritellyllä tavalla saadakseen tarvitsemansa tuen. Tällaiset rakenteelliset lähtökohdat vaikeuttavat erityisesti neurokirjon asiakkaiden kohtaamista ja palveluihin kiinnittymistä, mikäli ammattilaisten toimintatavat poikkeavat totutusta.

Pitää osata puhua oikein ja hakea oikealla tavalla, muuten ei pääse eteenpäin. Mutta jos ei osaa, jää sivuun. H4.

Palveluissa on oletus, että asiakas ottaa itse yhteyttä ja hoitaa asiat tietyssä järjestyksessä - mutta kaikille se ei ole mahdollista. H5.

Tunnistamisen ja kohtaamisen välinen haaste korostui useissa vastauksissa, joissa ammattilainen kuvasi kokevansa epävarmuutta siitä, että milloin intuitioon voi luottaa ja milloin ei. Haastatteluissa nousi esille, että palveluiden vaatimukset voivat sulkea neurokirjon asiakkaita ulkopuolelle, mutta ei haluttomuuden, vaan toimintakyvyn ja järjestelmän ehtojen ristiriidan vuoksi. Tunnistamisen ja kohtaamisen onnistumisen edellytykseksi nousi jatkuvasti luottamus ja turvallinen ilmapiiri.

Luottamus on kaiken perusta, ja sitä ei voi kiirehtiä. Vasta sitten ehkä avautuu jotain, mitä ei olisi muuten tullut esiin. H7.

Haastatteluissa korostui, että neurokirjon asiakkailla luottamuksen rakentuminen vei enemmän aikaa ja luottamuksen rakentumista ei voi olettaa automaattisesti. Asunnottomuustyössä, jossa asiakkuudet voivat olla tilapäisiä tai akuutteja, voi ajan löytyminen luottamuksen rakentamiseen olla haastavaa. Useampi ammattilainen toi esiin, että neurokirjon asiakkaan luottamussuhde ammattilaiseen tapahtui vasta kuukausien jälkeen tai ei koskaan. Eräs mielenkiintoinen havainto liittyi siihen, että ammattilaisilla oli usein epäilyjä tai intuitiivisia havaintoja asiakkaan neurokirjon erityisyydestä, mutta niille ei ollut sanoja ja paikkaa.

Joku vaan tuntuu erilaiselta, mutta ei voi oikein sanoa miksi. H3.

Tämä kokemuksellinen tieto jäi usein hyödyntämättä, koska ammattilaiset pelkäsivät leimaavansa tai ylireagoivansa. Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että heidän kokemuksilleen ja havainnoilleen löytyisi ammatillinen käsitteistö ja näitä kuultaisiin osana asiakastyötä. Aineistossa nousi esiin myös toive, että neurokirjon ilmiöt huomioitaisiin jo palveluiden suunnittelussa. Haastateltavat kertoivat tilanteista, joissa asiakkaan neurokirjo oli tullut esiin vasta, kun palvelusuhde oli jo päättymässä.

Jos nämä asiat otettais huomioon jo alussa, säästyttäis monelta ongelmalta myöhemmin. H1.

Yhteenvetona voidaan todeta, että neurokirjon asiakkaiden tunnistaminen ja kohtaaminen asunnottomuustyössä on monisyinen sekä vaativa prosessi. Tämä edellyttää sekä yksilötason tarkkaavaisuutta ja rakenteellisia muutoksia. Haastatteluissa korostui, että neurokirjon piirteet tulevat usein esiin vasta ajan kanssa sattumalta tai muiden ilmiöiden, kuten päihteiden tai mielenterveysoireiden varjolla. Ammattilaiset kuvasivat tilanteita, joissa he kokivat eettistä painetta ja riittämättömyyttä, mutta myös aitoa halua ymmärtää neurokirjon asiakkaita paremmin. Heidän puheissaan toistuivat tarpeet vahvemmalle osaamiselle, matalan kynnyksen asiantuntijuudelle ja joustavammille palvelurakenteille. Samalla nousi esiin myös arki työssä syntyneitä keinoja, joilla neurokirjon asiakkaiden erilaisuus voitaisiin kohdata arvostavasti ja käytännönläheisesti. Ilman riittävää ymmärrystä on aina olemassa riski, että neurokirjon asiakkaan erityisyys jää huomaamatta tai tulkitaan väärin. Oikein suunnatuilla rakenteilla ja osaamisella voitaisiin luoda turvallisempia ja saavutettavampia kohtaamisia, joissa neurokirjon piirteet tulevat nähdäiksi. Alla oleva taulukko kokoaa haastatteluista esiin nousseet

keskeiset teemat, havainnollistaa niiden sisältöä ja tuo näkyväksi työn arkea esimerkkisitaattien kautta.

Teema	Kuvaus	Esimerkkisitaatti
Tunnistamisen epävarmuus	Neurokirjon piirteet tunnistetaan usein sattumalta tai intuition varassa, mutta erityisesti ilman diagnoosia.	"Sitä voi vaan aistia, että jokin ei mene tavanomaisesti..." H3
Päällekkäiset ilmiöt	Neurokirjo peittyi usein päihteiden, mielenterveyden tai trauman alle.	"Moni meidän asiakas käyttää päihteitä, mutta se ei sulje pois, että voisi olla jotain muuta taustalla." H2
Rakenteelliset esteet	Kiire, tilan puute sekä järjestelmän normit estävät rauhallisen ja ymmärtävän kohtaamisen.	"Meillä ei ole aikaa eikä välineitä tehdä tarkkoja havaintoja..." H4
Luottamuksen ja vuorovaikutuksen haasteet	Asiakkaan erityisyys tulee usein esiin vasta pitkässä ja turvallisessa suhteessa.	"Luottamus on kaiken ydin..." H2
Osaamisen puute ja eettinen kuormitus	Ammattilaiset kokevat vastuuta, mutta kaipaavat koulutusta ja tukea.	"Ei ole meidän vika että emme tunnista, mutta meidän vastuulla on silti yrittää ymmärtää." H5

Taulukko 5: Keskeiset haasteet neurokirjon asiakkaiden tunnistamisessa ja kohtaamisessa

7.2 Ammattilaisten kokemukset hyödyllisistä työkaluista ja lähestymistavoista

Tutkimusaineistosta nousi esiin, että asunnottomuustyössä toimivat ammattilaiset eivät suoraan käytä systemaattisia ja erityisesti neurokirjon tunnistamiseen kehitettyjä työkaluja. Heidän työnsä perustuu pitkälti omaan kokemukselliseen tietoon ja vuorovaikutustaitoihin neurokirjon asiakkaan kohtaamisessa. Haastatteluissa korostui, että jotkut lähestymistavat ja arjen käytännöt koettiin hyödyllisiksi neurokirjon asiakkaiden kanssa työskennellessä. Näiden asioiden keskiössä olivat rauhallinen ja kiireetön kohtaaminen, asiakkaan yksilöllinen huomioiminen, turvallisen tilan luominen, sanallisen viestinnän vaihtoehdot sekä ammattilaisen oma refleктоiva työote. Nämä eivät olleet erillisiä työvälineitä, vaan laajempia työorientaatioita. Näiden avulla ammattilaiset pyrkivät tunnistamaan ja kohtaamaan neurokirjon asiakkaita myös silloin, kun diagnoosia ei ollut.

Merkittävä osa haastatelluista nosti esiin sen, että paras työväline on ammattilaisen oma havainnointi ja kyky tarkastella neurokirjon asiakkaan toimintaa ilman oletuksia. Tällainen ammatillisuus liittyi siihen, että ammattilainen ei oleta neurokirjon asiakkaan olevan yhteistyöhaluton, vaan pyrkii ymmärtämään neurokirjon asiakkaan mahdollisia käytöksen taustoja.

Mä yritän katsoa enemmän kuin kuunnella. Miten asiakas liikkuu, mitä tekee, miten reagoi ympäristöön. Joskus sillä pääsee enemmän kiinni kuin kysymyksillä. H2.

Ymmärrys siitä ettei se keskeyttäminen ole pahantahtoista. H4.

Ammattilaisten mukaan neurokirjon asiakkaan kohtaamisessa ei ole kyse ensisijaisesti väli-
neistä, vaan toimintaympäristön ja ammattilaisen joustavuudesta. Näin ollen hyödyllinen lä-
hestymistapa ei ole menetelmä, vaan kyky muokata omaa toimintaa neurokirjon asiakkaan
tarpeiden mukaan. Useissa vastauksissa toistui kokemus siitä, että rauhallinen ja ennustettava
vuorovaikutus auttaa neurokirjon asiakasta orientoitumaan sekä luo hänelle tilaa, jossa neu-
rokirjon piirteet voivat tulla näkyväksi. Haastateltavat kokivat, että tilanteet, joissa kohtaa-
miselle annettiin tilaa ja neurokirjon asiakasta ei painostettu johtivat usein syvempään ym-
märrykseen hänen tarpeistaan.

Kuunnellaan sen jälkeenkin kun tulee se hiljaisuus. Ainakin vähän aikaa pitää
malttaa kuunnella, ne on varmaan niitä hetkiä mistä mä oon saanut todella
isoja niinku ahaa elämyksiä, että hemmetti soikoon kannatti vähän aikaa näper-
tää niitä omia juttuja siinä odottaa. Sitten kun toinen alkaa ihmettelemään
että mitä nytten niin se niinku rentoutuu siinä kun se tajuaa että ei tol ookkaa
kiire mihinkään. H4.

Kun mä en puske liikaa, vaan annan aikaa ja kysyn rauhassa, niin yleensä tulee
enemmän esiin. H4.

Jos mä jään siihen tilanteeseen vähän pidemmäksi aikaa, vaikka ei heti jutte-
lisi, niin se luo sellaisen turvallisuuden. H5.

Haastatteluiden mukaan turvallisen tilan merkitys oli korostunut erityisesti niissä tilanteissa,
joissa neurokirjon asiakkaalla oli havaittavissa reagoitaviivettä tai vetäytymistä. Käytännön
työssä hyviksi koettuja kohtaamisen taitoja olivat myös selkeys, strukturointi ja visuaalisten
apukeinojen käyttö silloin, kun neurokirjon asiakas ei vaikuttanut reagoivan tavanomaisiin
vuorovaikutustapoihin.

Joskus auttoi, että kirjoitettiin asiat paperille. Ei tarvinnut kaikkea sanoa ää-
neen. Se rauhoitti. H3.

Sitä työskentelyä joutuu myös vähän niinku paloittelemaan, että OK, tehdään
tää pieni juttu tänään ja sitten seuraavalle kerralle jotain muuta. Se on ehkä
yks semmoinen haaste mikä varsinkin alussa ehkä itseä vähän silleen lamaan-
nutti että apua, että eihän me nyt päästä tässä niinku mitenkään siihen asiaan
edes käsiksi kun toi tyyppi lähtee tuosta jo niinku menemään kun mulla on lau-
seke kesken, että tota tällainen, mutta se on tosiaan sellainen mihin on pysty-
nyt jo harjaantumaan. H3.

Ammattilaiset kokivat hyödylliseksi sen, että he käyttivät esimerkiksi konkreettisia aikatau-
lujia, vaiheistusta tai tukimateriaaleja asioiden läpikäyntiin. Näissä tilanteissa ammattilaiset
eivät viitanneet varsinaisiin neuropsykiatriisiin menetelmiin, vaan omiin kokeiluihinsa, jotka
syntyivät tarpeesta löytää neurokirjon asiakasta helpottava tapa kommunikoida.

Olen piirtänyt joskus jonkin tilanteen, kun sanoilla ei päästy eteenpäin. Silloin
se asiakkaalle avautui. H7.

Tärkeä ja monessa haastattelu vastauksessa toistuva kokemus liittyi siihen, että ammattilaisen oma tapa suhtautua vaikutti kohtaamisen onnistumiseen enemmän kuin mikään yksittäinen työkalu. Ammattilaisen refleктоiva työote eli kyky pysähtyä sekä arvioida omaa toimintaa ja muuttaa sitä tarvittaessa nähtiin olennaisena.

Mä huomaan, että jos mä odotan jotain tiettyä käytöstä, niin en näe muuta. Mutta jos jätän odotukset pois, niin näen enemmän. H1.

Asiakkaan vireystilan huomioiminen. H5.

Useat haastateltavat nostivat esiin, että heidän omat odotuksensa ja tulkinnat voivat estää tai mahdollistaa kohtaamisen ja tunnistamisen. Haastattelu aineistossa toistui myös ajatus siitä, että paras työväline on aikaa antava asiakassuhde. Useat ammattilaiset kuvasivat sellaisia tilanteita, joissa asiakkaan neurokirjon piirteet olivat tulleet esiin vasta kuukausien kuluessa, kun hän oli kokenut olonsa riittävän turvalliseksi. Useimmat haastateltavat painottivat, että juuri pitkä asiakassuhde, johdonmukaisuus ja turvallisuus mahdollistavat neurokirjon tunnistamisen sekä sen kautta hyvän luottamuksen.

Se ei tullut ekalla eikä tokalla, mutta ehkä kolmannella kuukaudella se sanoi jotain, mikä yhdisti aiemmat palaset. H6.

Luottamus ei ole väline, mutta ilman sitä mikään väline ei toimi. H5.

Aineistossa nousi esiin myös yksinkertaisempia arjen käytäntöjä, joita ammattilaiset olivat muokanneet neurokirjon asiakkaiden kanssa toimiessaan. Näitä olivat esimerkiksi tapa sopia tapaamisista tiettyyn aikaan ja paikkaan, mahdollisuus välttää suuria ryhmiä tai äänekkäitä ympäristöjä, sekä mahdollisuus käyttää tekstiviestejä tai muita viestintämuotoja.

Yksi asiakas ei tullut paikalle, jos ei saanut viestiä edellisenä päivänä. Se helpotti suunnittelua. H2.

Nämä käytännöt eivät sinänsä ole erityisiä työmenetelmiä, mutta niiden avulla neurokirjon asiakas pystyi toimimaan omaan rytmiinsä sopivalla tavalla. Tämä osoittaa, että ammattilaisten mukautumiskyky on olennainen osa toimivaa kohtaamista ja tunnistamista. Haastatelluissa nousi esiin, että toivottuja, mutta vielä puuttuvia työvälineitä olisivat esimerkiksi selkeät havainnointimallit tai rakenteet, joiden avulla ammattilainen voisi systemaattisesti pohdita neurokirjon asiakkaan käyttäytymistä ilman diagnoosia.

Jos ois joku malli tai muistilista, niin ehkä se auttais miettimään, ettei kaikki jäis muistin tai tunteen varaan. H4.

Tällaiset toiveet viittaavat tarpeeseen kehittää neurokirjon ilmiöihin liittyvää ammattilaisten työhön soveltuvaa ohjeistusta. Tähän liittyi myös eettinen vastuu siitä, että ammattilaisten havainnot eivät jäisi yksittäisiksi tuntemuksiksi, vaan niillä olisi mahdollisuus konkretisoidua osaksi asiakassuunnittelua ja palvelupolkua.

Lopuksi on syytä korostaa, että monissa haastatteluissa ammattilaiset kuvasivat sitä, että miten he itse toimivat työvälineenä neurokirjon asiakkaan tunnistamisen ja kohtaamisen mahdollistajana. Kyse ei siis ollut ulkoisista menetelmistä, vaan ammattilaisen läsnäolosta, tavasta kuunnella ja sietää epävarmuutta.

Mä en aina tiedä mitä teen, mutta jos olen läsnä ja en hätäänny, niin asiakkaalle se riittää. H5.

Äärimmäisen tärkeä antaa ihmisten myös vaan olla ja yrittää ettei heidän tarvitsisi myöskään ihan hirveästi maskata. H2.

Tämä ajatus kuvasti vahvasti haastattelu aineiston kokonaisnäkemystä siitä, että erityisesti neurokirjon asiakkaiden kanssa työskentely vaatii ammattilaiselta emotionaalista joustavuutta ja eettistä tietoisuutta enemmän kuin teknisiä taitoja.

Yhteenvedon voidaan todeta, että haastatteluiden perusteella neurokirjon asiakkaiden tunnistaminen ja kohtaaminen rakentuvat ennen kaikkea ammattilaisen oman toimijuuden ja työotteen varaan. Tulosten perusteella asiakastyössä ei juurikaan hyödynnetä systemaattisia menetelmiä, vaan tunnistaminen ja kohtaaminen pohjautuvat havainnointiin, tilannetajuun ja kykyyn mukauttaa ammattilaisen omaa toimintaa neurokirjon asiakkaan tarpeiden mukaan. Haastateltavat korostivat luottamuksen ja turvallisen ilmapiirin merkitystä sekä rauhallista, painostamatonta vuorovaikutusta. Useat ammattilaiset olivat kehittäneet omia käytännön ratkaisuja, kuten visuaalisia tukikeinoja, vaiheistamista ja viestinnän muokkaamista helpottaakseen vuorovaikutusta sekä tehdäkseen palveluista saavutettavampia. Näitä käytäntöjä ei kuitenkaan koettu irrallisina menetelminä, vaan osana ammatillista otetta, jossa keskeistä oli reflektointi, läsnäolo ja eettinen tietoisuus. Seuraava taulukko kokoaa keskeiset toimintatavat, joita haastateltavat kuvasivat hyödyllisiksi neurokirjon asiakkaiden kanssa työskennellessä.

Teema	Kuvaus	Esimerkkisitaatti
Havainnointi ja reflektointi	Ammattilainen tarkkailee asiakkaan toimintaa ja arvioi omaa reagointiaan tilanteessa.	”Mä huomaan, että jos mä odotan jotain tiettyä käytöstä, niin en näe muuta.” H1
Rauhallinen ja yksilöllinen vuorovaikutus	Tapaamiseen varataan aikaa, vältetään painostamista ja huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet.	”Kun mä en puske liikaa, vaan annan aikaa ja kysyn rauhassa...” H4
Turvallisen tilan ja luottamuksen rakentaminen	Luottamus syntyy ajan kanssa ja mahdollistaa aidon vuorovaikutuksen syntymisen	”Luottamus ei ole väline, mutta ilman sitä mikään väline ei toimi.” H5
Käytännön joustot ja tukikeinot	Käytetään esimerkiksi visuaalisia tukia, aikatauluja ja viestintävaihtoehtoja asiakkaan tarpeiden mukaan.	”Luottamus on kaiken ydin...” H2

Taulukko 6: Ammattilaisten hyödyllisiä toimintatapoja

7.3 Neurokirjon asiakkaiden erityistarpeiden huomioiminen asunnottomuustyössä

Ammattilaisten mukaan neurokirjon asiakkaiden erityistarpeiden parempi huomioiminen asunnottomuustyössä edellyttää moniulotteista muutosta työn rakenteisiin sekä yksittäisen ammattilaisen osaamiseen ja asenteisiin. Useissa vastauksissa kuvattiin sitä, että kuinka ammattilaisella saattaa olla epäily neurokirjon asiakkaan erilaisuudesta, mutta ilman selkeää ymmärrystä neurokirjosta ja sen ilmenemismuodoista saatetaan tulkita väärin tai jättää täysin tulkitseematta. Tämä voi johtaa siihen, että neurokirjon asiakas leimataan esimerkiksi hankalaksi, yhteistyöhaluttomaksi tai omituiseksi sekä hänen toimintaansa ei ymmärretä suhteessa neurokirjon haasteisiin.

Kyllä välillä tulee semmoinen olo, että tämä ihminen toimii jollain ihan omalla logiikalla. Mutta kun ei ole tarpeeksi tietoa, niin jää vaan semmoinen tunne ilman eikä se auta ketään. H2.

Neurokirjon ilmiöiden parempi tunnistaminen on keskeinen edellytys yksilöllisten tukitoimien rakentamiselle. Haastateltavat kuvasivat, että neurokirjo voi näyttäytyä hyvin eri tavoin eri asiakkailla erityisesti silloin, kun siihen liittyy myös elämänhistoriallista traumaa, päihteiden käyttöä tai pitkään jatkunutta asunnottomuutta. Tällöin asiakkaan neurokirjon piirteet voivat jäädä elämän muiden haasteiden taakse ja palvelujärjestelmä ei kykene tarjoamaan taroituksenmukaista tukea.

Monella meidän asiakkaalla on niin paljon kaikkea - päihteitä, rikostaustaa, mielenterveysjuttuja - ettei siinä enää kukaan ala mieltä, onko se vaikka autismikirjolla. Se vaan menee ohi. H5.

Keskeinen ratkaisu tähän haasteeseen on neurokirjoon liittyvän perustiedon ja ymmärryksen tuominen osaksi kaikkien ammattilaisten arkea. Ammattilaisten mukaan tällä hetkellä tieto on usein sirpaleista tai yksittäisten ammattilaisten kiinnostuksen varassa sekä tämä luo epätasaa arvoa asiakastyöhön ja tekee kohtaamisista sattumanvaraisia.

Tällä hetkellä se menee niin, että jos ohjaajalla sattuu olemaan joku koulutus tai oma kokemus, niin sitten voi mennä hyvin. Mutta jos ei ole, niin asiakas jää aika yksin. H1.

Ammattilaiset toivoivat konkreettisia työkaluja, kuten työpajoja tai mahdollisuutta konsultoida neuropsykiatrisia asiantuntijoita matalalla kynnyksellä. Tämä tarve tukee heidän näkemystänsä siitä, että erityistä tukea tarvitsevien neurokirjon asiakkaiden kohtaaminen edellyttää rakenteellisesti vahvistettua osaamista, eikä voi perustua pelkkään yksittäiseen kiinnostukseen. Moni haastateltava nosti esiin sen, että kuinka tärkeää olisi saada neurokirjon osaamista organisaatioiden sisään eli ei ainoastaan ulkopuolelta tulevina koulutuksina, vaan osaksi arjen työn rakennetta. Tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi neuropsykiatrisen erityisosaaajan roolia asumispalveluissa tai liikkuvassa työssä.

Olis ihan eri juttu, jos olisi vaikka joku neuropsykiatrinen ohjaaja meidän tiimissä. Voisi vaikka yhdessä pohtia asiakkaiden tilanteita ja miettiä, mikä olisi järkevää tukea. H4.

Ammattilaisten mukaan tällaiset rakenteelliset ratkaisut mahdollistaisivat pitkäjänteisemmän ja asiakaslähtöisemmän työtteen, joka tunnistaa ja kunnioittaa neurokirjon asiakkaiden ainutlaatuisia tarpeita. Neurokirjon asiakkaan kohtaamisen tasolla erityistarpeiden huomioiminen edellyttää ammattilaiselta kykyä rauhallisuuteen, ennakoitavuuteen ja joustavuuteen sekä nämä nousivat esille poikkeuksetta kaikissa haastatteluissa. Haastatteluissa nousi esiin, että neurokirjon asiakkaat hyötyvät selkeydestä, visuaalisista ohjeista, rauhallisesta vuorovaikutuksesta sekä mahdollisuudesta itse säädellä vuorovaikutuksen rytmiä. Moni ammattilainen kuvasi käytännön tilanteita, joissa neurokirjon asiakkaan käytös tulkittiin ensin välinpitämättömyydeksi tai hankaluudeksi, mutta myöhemmin ymmärrettiin, että kyseessä oli ylikuormittuminen tai kyvyttömyys reagoida nopeasti.

Kun joku ei vastaa tai on ihan jäässä, niin helposti ajattelee että se ei halua. Mutta sit kun tietää, että se voi olla ihan lukossa vaikka äänten tai liiallisen infon takia, niin osaa itsekin olla eri tavalla. H7.

Haastatteluissa korostuivat, että ympäristön fyysiset ja sosiaaliset rakenteet vaikuttavat ratkaisevasti siihen, että kuinka neurokirjon asiakas pystyy osallistumaan palveluihin. Useat haastateltavat toivat esiin, että tavanomaiset palveluympäristöt, kuten päiväkeskukset tai vastaanottotilat ovat usein levottomia, aistiärsykeitä täynnä ja vaikeita neurokirjon asiakkaan hahmottaa. Nämä siis voi estää neurokirjon asiakkaan osallistumisen jo ennen varsinaista kohtaamista.

Jos sä et kestä melua, kirkasta valoa ja monimutkaisia ohjeita, niin ei sulla ole mitään mahdollisuutta tulla vaikka asunnottomuuden ehkäisyasteelle. Se paikka sulkee sut jo ulos. H6.

Ammattilaisten mukaan tällaisten esteiden purkamiseksi tarvitaan palveluympäristöjen muokkaamista niin, että ne tarjoaisivat mahdollisuuden rauhaan, selkeyteen ja tarvittaessa myös vaihtoehtoihin kommunikointitapoihin. Toistuvat asiat haastatteluissa olivat ne, että kohtamiseen tulisi sisällyttää enemmän aikaa, ennakoitua ja jatkuvuutta. Myös neurokirjon asiakaille samat kohtaajat, tutut tilat ja selkeästi sovitut toimintatavat olisivat keskeisiä tukirakenteita, jotka vähentäisivät stressiä ja parantaisivat heidän osallisuuttansa. Nämä asiat kuitenkin vaatisivat ammattilaisten mukaan palvelujärjestelmältä joustavuutta.

Meillä ei oikein ole aikaa tai resursseja siihen, että asioita tehdään monta kertaa tai hyvin hitaasti. Mutta just se olis tärkeä näiden asiakkaiden kanssa. H3.

Lopuksi useampi haastateltava toi esiin tarpeen purkaa palvelujärjestelmän jäykkyyttä ja silpoutuneisuutta. Keskeisenä haasteena tuotiin esille, että neurokirjon asiakkaat eivät usein mahdu selkeästi yhteen diagnoosiin tai palvelulinjaan, vaan heidän tarpeensa ylittävät hallinnolliset rajat. Tämän vuoksi tarvitaan ammattilaisten mukaan kokonaisvaltaisempaa otetta,

jossa esimerkiksi asumisen, mielenterveyden, päihdekuntoutuksen ja neuropsykiatrisen tuen rajapinnat toimisivat jouhevasti yhdessä.

Me tarvittais joku paikka, jossa voisi tehdä vähän kaikkea: tavata asiakasta, rauhoittaa tilannetta, miettiä yhdessä arkea. Nyt kaikki on jotenkin irrallaan. H5.

Yhteenvedona voidaan todeta, että ammattilaisten mukaan neurokirjon asiakkaiden erityistarpeiden parempi huomioiminen asunnottomuustyössä vaatii sekä rakenteellista kehittämistä ja yksilötason osaamisen vahvistamista. Kyse ei ole ainoastaan tiettyjen piirteiden tunnistamisesta, vaan koko palvelukulttuurin kehittämisestä entistä inklusiivisemmaksi eli sellaiseksi, jossa neurokirjon asiakas voi kokea tulevansa kohdatuksi tuetusti, ymmärretyksi ja osalliseksi.

Haastatteluista nousi esiin myös käytännön kehitysehdotuksia ja toiveita siitä, että miten neurokirjon asiakkaita voitaisiin huomioida paremmin. Ammattilaiset kuvasivat keinoja vahvistaa osaamista, rakentaa saavutettavampia ympäristöjä sekä kehittää palveluita kokonaisvaltaisemmiksi ja joustavammiksi. Alla oleva taulukko kokoaa nämä keskeiset teemat ja havainnollistaa niitä esimerkkisitaateilla.

Teema	Kuvaus	Esimerkkisitaatti
Osaamisen ja ymmärryksen vahvistaminen	Neurokirjon ilmiöiden ymmärrys auttaa välttämään virhetulkintoja ja leimaamista.	"Ei ole tarpeeksi tietoa, niin jää vaan semmoinen tunne ilmaan..." H2
Rakenteellinen tuki ja asiantuntijuus	Organisaatioon tarvitaan neuropsykiatrista asiantuntijuutta ja matalan kynnyksen palveluita.	"Olis ihan eri juttu, jos olisi vaikka joku neuropsykiatrisen ohjaaja meidän tiimissä." H4
Yksilöllinen kohtaaminen ja joustavuus	Asiakkaan erityispiirteet huomioidaan rauhallisuudella, ennakoitavuudella ja visuaalisilla keinoilla.	"Kun joku ei vastaa tai on ihan jäässä... niin osaa itsekin olla eri tavalla." H7
Esteettömät ja rauhalliset palveluympäristöt	Melu, kirkas valo ja monimutkaisuus voivat estää osallistumisen - tiloja tulee muokata saavutettavammiksi.	"Jos sä et kestä melua, kirkasta valoa... niin ei sulla ole mitään mahdollisuutta tulla..." H6
Joustavampi ja kokonaisvaltaisempi palvelujärjestelmä	Palveluiden tulisi ylittää sektorirajat sekä tarjota kokonaisvaltaista ja jatkuvaa tukea yhdestä paikasta.	"Me tarvittais joku paikka, jossa voisi tehdä vähän kaikkea... Nyt kaikki on jotenkin irrallaan." H5

Taulukko 7: Toimenpiteet neurokirjon asiakkaiden parempaan huomioimiseen asunnottomuustyössä

7.4 Ammattilaisten näkemyksiä kehittämistarpeista

Tässä luvussa käsitellään haastattelu aineistoista esiin nousseita kehittämistarpeita neurokirjon asiakkaiden tunnistamiseen ja kohtaamiseen asunnottomuustyössä. Haastatteluista nousseet kehittämiskohteet käsitelivät erityisesti osaamisen syventämistä, yhteistyön parantamista eri tahojen välillä sekä palvelupolkujen selkeyttämistä ja asiakaslähtöisyyttä.

Ammattilaisten keskeisimmäksi tunnistama kehittämiskohde liittyi oman ammattiosaamisen syventämiseen neurokirjon tunnistamisessa ja kohtaamisessa. Monet haastatelluista kertoivat kokevansa epävarmuutta neurokirjon asiakkaiden kanssa työskennellessä johtuen puutteellisesta osaamisesta.

Koulutus tähän neurokirjon asiaan olisi todella tarpeen. Tuntuu, että omat tiedot eivät riitä tilanteissa, joissa pitäisi pystyä tunnistamaan jotain erityistä asiakkaan käytöksestä. H1.

Ilman selkeää koulutusta moni asiakas jää tunnistamatta tai väärinymmärrätyksi, ja sitten syntyy ongelmia asiakassuhteessa. H6.

Tärkeäksi kehittämistarpeeksi nousi yhteistyön selkeä vahvistaminen eri toimijoiden kesken. Haastatteluissa tuli esille, että nykyinen yhteistyö sosiaali- ja terveystieteiden sekä asumispalveluiden välillä ei ole riittävän systemaattista ja tehokasta neurokirjon asiakkaiden kohdalla.

Tarvitaan ehdottomasti selkeämpiä ja avoimempia yhteistyörakenteita, jotta asiakas saa tarvitsemansa avun yhdestä paikasta ilman turhaa pompottelua. H3.

Tietojen siirrossa ja tiedonkulussa on paljon aukkoja, mikä vaikeuttaa asiakastyötä huomattavasti. Tässä olisi hyvä löytää yhteinen tapa toimia. H7.

Kehittämiskohteena haastatteluissa korostuivat palvelupolkujen selkeyttäminen ja niiden kehittäminen aidosti asiakaslähtöisiksi. Haastateltavat totesivat, että neurokirjon asiakkaiden kohdalla palvelut ovat usein liian monimutkaisia ja vaikeasti hahmotettavia, mikä lisää neurokirjon asiakkaiden riskiä pudota palveluiden ulkopuolelle.

Palvelupolkujen pitäisi olla niin selkeät, että kuka tahansa ymmärtäisi ne, myös neurokirjon asiakas itse. H4.

Yksinkertaistaminen ja selkeyttäminen olisivat avainasioita, jotta palvelut toimisivat paremmin juuri tämän asiakasryhmän kohdalla. H5.

Ammattilaisten mukaan eniten painottui heidän oman osaamisensa vahvistaminen neurokirjon tunnistamisessa ja kohtaamisessa. Haastateltavien mukaan heillä oli usein riittämättömyyden ja epävarmuuden tunteita neurokirjon asiakkaan tilanteen hahmottamisessa.

Kun asiakas käyttäytyy jotenkin yllättävästi tai haastavasti, olisi hyödyllistä osata erottaa, johtuuko käytös neurokirjosta vai jostakin muusta. Tähän kaipaisin ehdottomasti lisää koulutusta. H1.

Meiltä puuttuu selkeästi perustieto siitä, mitä neurokirjo käytännössä tarkoittaa ja miten voimme parhaiten auttaa asiakasta. H2.

Koulutuksen lisääminen nähtiin konkreettisena ja tärkeänä askeleena kohti parempaa neurokirjon asiakkaiden tunnistamista ja kohtaamista. Ammattilaisten mukaan tiedon puutteet johtavat neurokirjon asiakkaiden erityistarpeiden ohittamiseen ja väärinymmärtämiseen.

Riittävä koulutus antaisi meille rohkeutta ja varmuutta asiakkaiden kohtaamiseen. Nyt moni tilanteista jää epäselviksi, koska emme osaa kysyä oikeita kysymyksiä tai tunnistaa merkkejä. H6.

Ammattilaiset korostivat erityisesti käytännönläheistä ja työelämälähtöistä koulutusta, jossa olisi selkeitä esimerkkejä ja käytännön harjoitteita. Haastateltavat nostivat esiin eri toimijoiden välisen yhteistyön tehostamisen ja tiedonjakamisen. Nykyinen järjestelmä nähtiin liian sirpaleisena ja epäselvänä, joka vaikeuttaa neurokirjon asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista.

Asiakas joutuu usein kertomaan samat asiat usealle eri taholle, koska tieto ei kulje. Tämä on erittäin raskasta asiakkaalle ja hidastaa palveluprosessia merkittävästi. H3.

Jokaisella toimijalla on vähän omat systeeminsä, eikä kukaan oikein tiedä, mitä muut tekevät. Tähän tarvittaisiin yhteistä suunnitelmaa ja selkeitä pelisääntöjä. H4.

Haastateltavat ehdottivat konkreettisina ratkaisuuina esimerkiksi säännöllisiä yhteistyökokouksia ja yhteisiä koulutuksia, joilla luotaisiin yhteinen ymmärrys ja toimintatapa neurokirjon asiakkaiden tueksi.

Tarvitaan yhteisiä foorumeita ja tiedonvaihdon käytäntöjä, jotta tieto liikkuu eri palveluiden välillä eikä asiakas jää väliinpuotoajaksi. H7.

Haastattelussa nousi vahvasti esille tarve palvelupolkujen selkeyttämiselle ja asiakaslähtöisyydelle. Haastateltavat totesivat, että neurokirjon asiakkaiden kohdalla palvelut ovat liian monimutkaisia, eikä palvelupoluissa oteta huomioon neurokirjon asiakkaiden erityistarpeita riittävästi.

Nykyiset palvelupolut tuntuvat joskus mahdottomilta navigoida jopa ammattilaisille, puhumattakaan asiakkaista. Tämä aiheuttaa sen, että monet putoavat kokonaan palveluiden ulkopuolelle. H5.

Palvelupolkujen yksinkertaistaminen olisi ensiarvoisen tärkeää. Meidän pitäisi pystyä rakentamaan palvelut sellaisiksi, että asiakkaat ymmärtävät, mitä heidän tulee tehdä ja minne mennä. H2.

Haastatellut ehdottivat ratkaisuksi palvelupolkujen visualisointia ja selkokieliä ohjeita, jotka huomioisivat neurokirjon asiakkaiden erityistarpeet. Selkeät ja asiakaslähtöiset palvelupolut olisivat keskeinen edellytys oikea-aikaiselle sekä tarkoituksenmukaiselle tuelle.

Kun palvelupolut ovat selkeitä, myös meidän työmme helpottuu, ja asiakas saa tarvitsemansa avun nopeammin ja helpommin. H4.

Yhteenvetona voidaan todeta, että edellä kuvatut havainnot nostavat esiin tarpeen kehittää asunnottomuustyötä monella eri tasolla, jotta neurokirjon asiakkaiden tunnistaminen ja kohtaaminen olisi johdonmukaisempaa sekä yhdenvertaisempaa. Haastattelussa korostuivat erityisesti osaamisen vahvistaminen, toimijoiden välisen yhteistyön parantaminen sekä

selkeämpien ja saavutettavampien palvelupolkujen rakentaminen. Seuraava taulukko kokoaa haastateltavien esiin nostamia keskeisiä kehittämiskohteita, jotka tukisivat neurokirjon asiakkaiden parempaa huomioimista käytännön työssä.

Teema	Kuvaus	Esimerkkisitaatti
Osaamisen ja ymmärryksen vahvistaminen	Koulutuksen puute aiheuttaa epävarmuutta ja virhetulkintoja. Käytännönläheinen ja arjessa sovellettava koulutus nähtiin ratkaisevana.	”Koulutus tähän neurokirjon asiaan olisi todella tarpeen...” H1
Toimijoiden välinen yhteistyö	Tietokatkokset ja yhteistyön puute eri tahojen välillä vaikeuttavat asiakastyötä. Tarvitaan yhteisiä toimintamalleja ja säännöllistä tiedonvaihtoa.	”Tarvitaan ehdottomasti selkeämpiä ja avoimempia yhteistyörakenteita...” H3
Selkeät ja asiakaslähtöiset palvelupolut	Palvelut koetaan monimutkaisiksi ja vaikeasti hahmotettaviksi. Tarvitaan yksinkertaisia, selkokieliisiä ja visuaalisia palvelupolkuja.	”Palvelupolkujen pitäisi olla niin selkeät, että kuka tahansa ymmärtäisi ne...” H4

Taulukko 8: Kehittämistarpeet neurokirjon asiakkaiden tunnistamiseen ja kohtaamiseen

8 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia haasteita neurokirjon asiakkaiden tunnistamiseen ja kohtaamiseen liittyi asunnottomuustyössä, millaista osaamista ammattilaiset kokivat tarvitsevänsä sekä miten neurokirjon asiakkaiden erityistarpeet voitiin huomioida nykyistä paremmin. Haastatteluaineistoon perustuvat tulokset osoittivat, että neurokirjon ilmiöt jäivät osin näkymättömiksi asunnottomuustyön arjessa, vaikka niiden vaikutukset asiakastyöhön olivat merkittäviä ja moniulotteisia. Haasteet liittyivät osaamisen puutteeseen, palvelujärjestelmän rakenteelliseen jäykkyyteen ja ammattilaisten käytössä olevien tukikeinojen riittämättömyyteen.

Tulosten pohjalta oli kuitenkin havaittavissa myös vahvaa halua kehittää työtä, vahvistaa ymmärrystä ja rakentaa kestävämpiä tapoja kohdata neurokirjon asiakkaat yhdenvertaisesti. Tämä osoittaa, että ammattilaiset eivät ainoastaan tiedostaneet haasteita, vaan myös etsivät aktiivisesti keinoja niiden ratkaisemiseksi, mikä kertoo ammatillisesta sitoutumisesta ja halusta kehittyä sekä tukea neurokirjon asiakkaita.

8.1 Haasteet neurokirjon tunnistamisessa ja kohtaamisessa

Aineistosta nousi esiin, että vaikka neurokirjon piirteet olivat tuttuja monille ammattilaisille, tunnistamisen käytännöt perustuivat usein hajanaisiin havaintoihin ja epävarmuuteen. Neurokirjon monimuotoisuus, erityisesti silloin kun siihen kytkeytyi päihteiden käyttöä, mielenterveyden haasteita tai traumaattisia elämäntapahtumia, vaikeutti piirteiden erottamista ja niiden ymmärtämistä asiakastyön kontekstissa. Useat vastaajat kuvasivat tilannetta, jossa tunnistamisen puute ei johtunut välinpitämättömyydestä vaan työn olosuhteista, kuten kiireestä,

resurssipulasta ja epäselvästä roolista. Tämä havainto toistaa Lehtosen ja Salosen (2008, 45-46) esittämää ajatusta siitä, että eettinen kuormitus syntyy usein tilanteista, joissa ammattilainen haluaa auttaa, mutta kokee olevansa keinoton. Näin ollen tunnistamisen vaikeus oli pikemminkin järjestelmällisen tuen puutteen kuin yksilön osaamattomuuden seurausta.

Haastattelut toivat esiin, että tunnistaminen oli usein intuitiivista ja epävarmaa, erityisesti tilanteissa, joissa neurokirjon asiakkaalla ei ollut diagnoosia tai hän ei osannut ilmaista itseään sanallisesti. Tätä havaintoa tukevat myös Kivipuron ja Petrovskajan (2024, 17) näkemykset, joiden mukaan neurokirjon piirteiden tunnistaminen edellyttää ammattilaiselta kykyä tulkita epäsuoria viestejä ja olla läsnä tilanteissa, joissa objektiivinen tieto puuttuu. Neurokirjon piirteet sekoittuivat helposti muihin ilmiöihin, kuten päihteiden käyttöön tai traumakokemuksiin, jolloin ammattilaisen oli vaikea arvioida, mistä neurokirjon asiakkaan käytös johtui. Tämä havainto on linjassa Mattilan (2022, 14) esiin nostaman ongelman kanssa, jossa palvelujärjestelmän eriytyneisyys estää kokonaisvaltaisen ymmärryksen asiakkaan tilanteesta.

Haastatteluista nousi esiin tilanteita, joissa neurokirjon asiakas leimautui hankalaksi, vetäytyväksi tai yhteistyökyvyttömäksi, vaikka taustalla oli tuen tarve, jota ei tunnistettu. Tämä väärinymmärrys saattoi johtaa neurokirjon asiakkaan syrjäytymiseen palveluista ja heikentää hänen mahdollisuuksiaan saada tarvitsemansa tuki. Haastattelut toivat esiin ammattilaisten kokemuksen siitä, että heidän käytössään olevat työkalut ja resurssit eivät riittäneet neurokirjon asiakkaiden kohtaamiseen. Kohtaamisen laatu riippui pitkälti ammattilaisen taidoista, rauhallisuudesta ja kyvystä rakentaa luottamuksellinen suhde neurokirjon asiakkaaseen. Sandbergin (2016) mukaan luottamuksen rakentuminen marginalisoituneiden asiakkaiden kanssa vie aikaa ja vaatii johdonmukaisuutta, mikä tukee tämän työn tuloksia. Kohtaaminen ei siis ollut yksittäinen tilanne, vaan prosessi, joka rakentui vuorovaikutuksessa sekä vaati monenlaista ammatillista ja rakenteellista tukea.

8.2 Ammattilaisten esiin nostamat hyödylliset työkalut ja lähestymistavat

Haastatteluissa nousi esiin, että monet ammattilaiset olivat kehittäneet omassa työssään toimivia tapoja tukea neurokirjon asiakkaita, vaikka muodollista koulutusta ei aina ollut saatavilla. Nämä lähestymistavat syntyivät usein kokemuksen, asiakasvuorovaikutuksen ja työyhteisön jaetun reflektion kautta. Työkalut eivät olleet järjestelmällisesti jalkautettuja, vaan usein yksittäisten ammattilaisten kokeilun ja arvioinnin tulosta. Esimerkiksi aikataulujen visualisointi, ympäristön rauhoittaminen ja sanatonta viestintää tukevat keinot auttoivat neurokirjon asiakasta kiinnittymään tilanteeseen ja ilmaisemaan itseään. Myös ammattilaisen rauhallinen läsnäolo, kuunteleminen ja selkeä, konkreettinen kieli mainittiin tekijöinä, jotka loivat turvallisuutta kuormittavissa tilanteissa. Nämä havainnot osoittavat, että vaikka konkreettisia työkaluja ei aina ollut järjestelmällisesti saatavilla, ammattilaisten kyky sopeutua, kokeilla ja reflektoida omaa toimintaansa oli keskeinen työmuoto. Tämä kertoo myös sen,

kuinka sattumanvaraista neurokirjon asiakkaan saama tuki voi olla silloin, kun sitä ei määritä yhteinen toimintamalli vaan yksittäisen ammattilaisen taidot ja kokemus. Tämän vuoksi on tärkeää tunnistaa myös hiljainen tieto ja arkikokemukseen pohjautuva osaaminen osaksi ammatillista kehittämistä.

Haastatteluista nousi lisäksi esiin näkemyksiä siitä, millaiset työkalut ja lähestymistavat tukevat parhaiten neurokirjon asiakkaiden kohtaamista. Haastatteluista nousi esiin, että tehokaimmat keinot liittyivät ammattilaisen omaan vuorovaikutusosaamiseen, reflektiiviseen työotteeseen sekä kykyyn tarkastella neurokirjon asiakkaan käyttäytymistä ilman ennako-oletuksia. Tämä tukee Kivipuron ja Petrovskajan (2024, 40) sekä Puusan ja Juutin (2020, luku 12) näkemyksiä siitä, että sosiaalialan tärkeimmät työvälineet ovat ammattilaisen sisäisiä valmiuksia ja eettistä herkkyyttä. Lisäksi Niskanen ja Jussila (2024, 42) painottavat, että juuri reflektiivinen työote mahdollistaa sensitiivisen ja tilanelähtöisen asiakaskohtaamisen. Kohtaamisessa ei korostunut yksittäisten menetelmien hallinta vaan kyky mukauttaa työskentelyä asiakkaan ainutlaatuisiin tarpeisiin.

Useissa vastauksissa toistuivat käytännön kokemukset siitä, miten neurokirjon asiakkaan kohtaaminen rakentui pienten eleiden ja rauhallisuuden kautta. Esimerkiksi aikataulujen visualisointi, ympäristön rauhoittaminen ja sanatonta viestintää tukevat keinot auttoivat neurokirjon asiakasta kiinnittymään tilanteeseen ja ilmaisemaan itseään. Puusan ja Juutin (2020, luku 14) mukaan juuri reflektiivinen ote mahdollistaa tämänkaltaisen herkkyyden ja arvioinnin. Tämä osoittaa, että vaikka konkreettisia työkaluja ei aina ollut saatavilla, ammattilaisten kyky sopeutua, kokeilla ja tarkastella omaa toimintaansa oli keskeinen resurssi. Toisaalta tämä myös kertoi, kuinka sattumanvaraista neurokirjon asiakkaan saama tuki voi olla, kun yksittäisen ammattilaisen kohtaamisen ja tunnistamisen taidot määrittivät usein tuen laadun enemmän, kuin mikään systemaattinen rakenne.

8.3 Neurokirjon asiakkaiden erityistarpeiden huomioiminen asunnottomuustyössä

Haastatteluaineistossa nousi esiin näkemyksiä siitä, miten neurokirjon asiakkaiden erityistarpeet voitaisiin huomioida nykyistä paremmin asunnottomuustyössä. Tulosten perusteella voidaan todeta, että pelkkä yksittäisten ammattilaisten osaamisen kehittäminen ei riitä, vaan tarvitaan laaja-alaisempia muutoksia koko palvelujärjestelmässä. Haastattelut osoittivat, että ammattilaiset tunnistivat tarpeen rakenteellisille muutoksille, jotka mahdollistaisivat ennakoitavuutta, jatkuvuutta ja sensitiivistä vuorovaikutusta erityisesti neurokirjon asiakkaiden kohdalla.

Nykyinen palvelujärjestelmä ei monien vastaajien mukaan ole riittävän joustava vastaamaan niihin tarpeisiin, joita neurokirjon asiakkailla on, erityisesti silloin, kun taustalla on moniongelmaisuutta. Mattila (2022, 13) nostaa esiin palvelurakenteiden jäykkyyden, joka voi estää

asiakkaan kiinnittymistä palveluihin. Kaakinen (2023, 6-7) korostaa saavutettavuuden haasteita erityisesti tilanteissa, joissa asiakkaan toimintakyky ei vastaa järjestelmän oletuksia. Niemi (2023, 41) puolestaan painottaa vuorovaikutuksen sensitiivisyyden merkitystä neurokirjon asiakkaiden kohtaamisessa.

Ammattilaiset toivat esiin, että neurokirjon asiakkaat hyötyvät erityisesti tilanteista, joissa palvelu on ennustettavaa ja vuorovaikutus mahdollisimman selkeää. Tämä tarkoittaa konkreettisella tasolla esimerkiksi tapaamisten toistuvuutta, tuttua ympäristöä sekä mahdollisuutta vaikuttaa vuorovaikutuksen rytmiin. Neurokirjon asiakkaat tarvitsevat aikaa orientoitua tilanteisiin ja hahmottaa palvelutilannetta, sillä liian nopeat, monivaiheiset tai sekavat palvelupolut lisäävät kuormitusta (Kaakinen 2023, 4-5).

Monet haastateltavat kertoivat tilanteista, joissa neurokirjon asiakas oli jäänyt palveluiden ulkopuolelle, ei siksi, että hän ei olisi halunnut osallistua, vaan koska järjestelmä oli liian vaativa tai monimutkainen. Tämä tuo esiin sen, kuinka tärkeää on tarkastella koko palvelurakennetta asiakaslähtöisesti eikä oletusten kautta. Palvelut tulee rakentaa niin, että ne ovat lähtökohtaisesti saavutettavia myös niille, joiden toiminta ei noudata neurotyypillisten normeja (Granfelt 2022, 21).

8.4 Ammattilaisten esiin nostamat kehittämissuhteet

Ammattilaiset nostivat esiin laajan kirjon kehittämissuhteita, joiden tavoitteena oli vahvistaa sekä neurokirjon osaamista että rakenteellista tukea arjen työssä. Ehdotukset kuvastavat vahvaa käytännön ymmärrystä ja halua parantaa neurokirjon asiakkaiden kohtaamista pysyvällä ja systemaattisemmalla tavalla. Tämä havainto on linjassa myös Kivipuron ja Petrovskajan (2024, 41), Niemen (2023, 42) sekä Niskasen ja Karin (2024, 73) esittämien näkemysten kanssa, joiden mukaan rakenteellinen kehittäminen ja osaamisen jakaminen ovat keskeisiä tekijöitä neurokirjon asiakkaiden yhdenvertaisessa kohtelussa.

Ammattilaiset esittivät selkeitä kehittämissuhteita, kuten neurokirjon osaamisen integroimista arjen työyhteisöihin. Tämä voisi tarkoittaa neuropsykiatrista valmennusta asunnottomuustyön kentällä, matalan kynnyksen konsultaatio mahdollisuuksia sekä tiimien sisäistä koulutusta, jossa jaetaan kokemustietoa ja kehitetään yhteisiä käytäntöjä. Tällainen rakenteellinen osaamisen kehittäminen mahdollistaisi sen, että neurokirjon erityistarpeet eivät jäisi yksittäisten ammattilaisen kiinnostuksen varaan.

Palveluympäristöjen fyysiset ja sosiaaliset rakenteet nousivat esiin haastatteluissa merkittävänä kehittämiskohteina, kuten liialliset aistiärsykkeet, melu ja kiire voivat estää neurokirjon asiakasta osallistumasta vuorovaikutukseen. Jos tilaa muokattaisiin rauhallisemmaksi tai vuorovaikutus rakennettu selkeämmäksi, asiakkaan osallistuminen helpottuisi (Niemi 2023, 42).

Haastatteluissa korostui, että palvelupolkujen selkeyttäminen esimerkiksi visuaalisilla, selkokielisillä ja vaiheittaisilla esityksillä voisi helpottaa neurokirjon asiakkaan ymmärrystä palveluprosessista ja lisätä osallisuuden tunnetta. Ammatillaiset toivoivat konkreettisia, helposti hahmotettavia tapoja jäsentää palvelupolkuja, mutta esimerkit kuten aikajanat tai kuvituskortit eivät nousseet suoraan esiin haastatteluissa. Myös yhteistyön tiivistäminen eri sektorien välillä koettiin olennaiseksi, koska tällä hetkellä vastuut ovat epäselviä ja tieto ei kulje, mikä aiheuttaa turhautumista sekä ammattilaisille että asiakkaille (Virta & Salakari 2018).

Lisäksi ammatillaiset nostivat esiin ennaltaehkäisevän näkökulman, kuten neurokirjon ilmiöt tulisi huomioida jo palveluiden suunnitteluvaiheessa, ei vasta silloin, kun neurokirjon asiakkaan tilanne on kriisiytynyt. Tämä näkökulma korostui erityisesti tilanteissa, joissa ammatillaiset kokivat eettistä turhautumista siitä, että asiakkaita pyrittiin tukemaan vasta ongelmien kasauduttua (Saari 2015, 16).

8.5 Huoneentaulu

Huoneentaulu on visuaalinen työväline ja sen yläkäsitteeksi voidaan määrittää posterit. Posterin lukuetaisyys on yleisemmin yksi tai kaksi metriä, siksi sen täytyy olla visuaalisesti helppolukuinen, se kannattaa myös kirjoittaa yleiskielellä. Haluttua sanomaa voidaan korostaa eri menetelmin muun muassa käyttämällä tekstissä kursivointia, lihavoitua ja alleviivausta sekä eri fontin värejä. Kun tuotoksen sisältö on esitetty helppolukuisesti ja visuaalisesti selkeästi, niin huomio keskittyy posterissa olevaan viestiin. (Taiku 2024; Kortesus 2019, 82-85.) Opin- näytetyön konkreettinen tuotos on huoneentaulu (liite 7). Huoneentaulu suunniteltiin ja visualisoitiin Canvalla, joka on graafisensuunnittelun verkkotyöväline (Ohjelmistotieto 2024). Kehitimme huoneentaulusta samalla verkkotyökalulla esimerkki mainoksen eli miten huoneentaulua voidaan mainostaa verkkosivuilla tai sosiaalisen median alustoilla (liite 8).

Huoneentaulu luovutetaan opinnäytetyön tilaajalle. Huoneentaulu julkaistaan Vva ry:n kotisivulla ja sosiaalisen median alustoilla, sekä NOAT-hankkeen projektipäällikkö jakaa sen heidän työyhteisönsä jäsenille. Huoneentaulu on vapaasti ladattavissa edellä mainituissa alustoissa, joten asunnottomuustyötä tekevät ammatillaiset voivat sitä myös hyödyntää työssään. Opin- näytetyön huoneentaulu on valtakunnallisesti hyödynnettävissä myös eri ammattilaisten työympäristöissä.

Huoneentaulu tiivistää opinnäytetyön keskeiset havainnot helposti omaksuttavaan muotoon ja se on tarkoitettu ammattilaisten käyttöön konkreettisena työvälineenä arjen asiakastyöhön. Huoneentaulu nostaa esiin käytännönläheisiä työvälineitä, jotka tukevat vuorovaikutusta ja asiakaskohtaamista. Huoneentaulussa kuvataan muun muassa rauhallisen läsnäolon, kuuntelemisen, selkeän kielen, empatian ja ennakoitavuuden merkitystä tilanteissa, joissa neurokirjon asiakkaan voi olla vaikea orientoitua tai keskittyä vuorovaikutukseen esimerkiksi

ylikuormituksen, epävarmuuden tai aiempien kielteisten palvelukokemusten vuoksi. Lisäksi siinä tuodaan esiin ympäristön rauhoittamisen ja toiminnan jäsentämisen kaltaisia keinoja, jotka voivat tukea neurokirjon asiakasta kiinnittymään palveluihin ja ilmaisemaan itseään turvallisesti. Ammatilainen saattaa esimerkiksi epäillä asiakkaalla neurokirjoa, mutta ei osaa nimetä tai tunnistaa syytä. Asiointi neurokirjon asiakkaan kanssa saattaa katketa, vuorovaikutus suhdetta asiakkaaseen ei synny tai asiakas vaikuttaa vetäytyvältä tai levottomalta.

Huoneentaulun tavoitteena onkin tarjota konkreettisia toimintavinkkejä ilman, että ammattilaisella tarvitsee olla taustalla erityisosaamista neurokirjosta. Opinnäytetyön tilaajan toiveena oli, että huoneentaulun lukeminen antaisi suoran toimintaohjeen ilman moniselitteisiä ilmaisuja tai käsitteitä, jotka vaativat erityistä soite-alan sanaston tuntemusta. Myös visuaalisen ilmeen toivottiin tukevan käytettävyyttä, kuten toiveina esitettiin hillitymmät värit ja selkeä esitystapa ilman kuvituskuvia. Lisäksi loppuun toivottiin lisätä maininta NOAT-hankkeen koulutuksesta, mikäli huoneentaulun käyttäjä haluaa syventää osaamistaan. Näiden kyseisten kommenttien pohjalta kehitettiin lopullinen huoneentaulu.

Huoneentaulu lähetettiin tilaajalle kommentoitavaksi kaksi kertaa. Tilaaja jakoi huoneentaulun työryhmälle ja he kävivät huoneentaulun huolellisesti läpi. He kokosivat kommentit yhteen ja lähettivät ne opinnäytetyön tekijöille sähköpostitse. Ensimmäisen palautteen perusteella nousi esiin useita tärkeitä kehittämiskohtia, jotka liittyivät sisällön ymmärrettävyyteen ja visuaaliseen toteutukseen. Koska kaikilla palautteen antajilla ei ollut ennakkotietoa opinnäytetyön sisällöstä, oli palaute tärkeä näkökulma siihen, miten huoneentaulu toimii itsenäisenä työvälineenä ilman, että käyttäjän tarvitsee perehtyä laajaan teoria- tai tutkimustaustaan. Käytännössä sen on siis palveltava ammattilaisia, kuten myös harjoittelijoita ja sijaisia, jotka kohtaavat neurokirjon asiakkaan, jonka asiointi on jollain tavalla haastavaa. Kommenttien pohjalta huoneentauluun tehtiin tarkennuksia sekä sisältöön ja ulkoasuun. Tämän jälkeen huoneentaulu lähetettiin vielä toistamiseen tilaajalle hyväksyttäväksi. Toisen palautekierroksen jälkeen viimeistelimme työn visuaalista ilmettä ja hioimme yksittäisten lauseiden rakennetta, jotta lopputulos olisi mahdollisimman selkeä ja käyttökelpoinen arjen työväline.

Kommenttikierroksilta saatu palaute ohjasi huoneentaulun muokkausta, mutta sitä ei käsitelty varsinaisena tutkimusaineistona. Palaute toimi kehittämistyön tukena ja käytännön relevanssin varmistajana. Kommenttikierroksilla ei kuitenkaan noussut esiin sellaisia kehittämistarpeita tai uusia näkökulmia, jotka olisivat tuoneet lisäarvoa varsinaisten tutkimustulosten analyysiin. Näin ollen kommentteja ei raportoitu erikseen tulososuudessa. Mikäli palautteessa olisi ilmennyt ristiriitaisuuksia, uusia teemoja tai selkeitä parannusehdotuksia, olisi niiden analysointi voinut syventää tulosten tulkintaa. Tässä työssä kommenttipalaute nähtiin kuitenkin ennen kaikkea kehittämistä palvelevana tukena.

Huoneentaulun lopullinen visuaalinen ilme luotiin palapelin palojen ympärille. Palat sijoitettiin keskelle huoneentaulua ja jokaiseen teemaan liitettiin pala. Huoneentaulun teemat ovat neurokirjon tunnistaminen, kohtaamisen tukeminen ja viestintää tukevat keinot sekä neurokirjon koulutus ammattilaisille. Kolme ensimmäistä teemaa muodostivat kolmesta palasta yhtenäisen kokonaisuuden, kun taas koulutusta kuvaava pala asetettiin erilleen muista. Tällä halusimme kuvata ajatustamme siitä, että ammattilaisten koulutus täydentää muita teemoja ja sen myötä neurokirjon tunnistamisesta ja kohtaamisesta asunnottomuustyössä muodostuu eheä ja toimiva osaamisen kokonaisuus.

9 Pohdinta

Tässä luvussa pohdimme opinnäytetyön ja tutkimuksen laatua. Arvioimme ja pohdimme myös opinnäytetyöprosessia kokonaisuudessaan. Arvioimme opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta sekä lopuksi pohdimme opinnäytetyön tulosten hyödynnettävyyttä ja yhteiskunnallista merkitystä sekä esitämme jatkokehitysideoita.

9.1 Opinnäytetyöprosessi

Meille opinnäytetyön tekijöille oli alusta asti selvää, että tulemme tekemään opinnäytetyön parityönä. Olemme aiemmin tehneet useita koulutehtäviä yhdessä, joten toisen työskentelytavat ja niiden vahvuudet sekä kehittämiskohteet olivat jo toisen tiedossa. Olemme molemmat edenneet opinnoissa kunnianhimoisesti, ja molemmilla oli myös tavoitteena jatkaa samankaltaista työskentelyä opinnäytetyön osalta. Opinnäytetyön aiheesta molemmille oli ensimmäisenä valintana neurokirjon häiriöt, mutta pohdimme missä ympäristössä alamme aiheutta tutkimaan ja mistä näkökulmasta teemme opinnäytetyömme. Pohdimme aluksi vankilaympäristöä opinnäytetyön kohteeksi, koska rikosseuraamustyö kiinnostaa meitä molempia. Asunnottomuustyössä olemme kohdanneet useita vapautuvia vankeja, joilla on neurokirjon häiriöitä. Rautasen, Haraldin ja Tynin (2023, 45) tekemän vankiväestötutkimuksen mukaan jopa yli 40 % prosentilla vangeista tunnistettiin ADHD:n piirteitä. Asunnottomuustyö, johon lopulta päädyimme osaksi neurokirjoa, oli luonnollinen valinta koska, molemmat työskentelemme asunnottomuustyössä. Opinnäytetyön suunnittelu oli selkeää, vaikka pohdimmekin eri vaihtoehtoja toimintaympäristölle.

Lähestyimme sähköpostitse useita neurokirjoon liittyviä toimijoita ja yksi vastaus ohjasi meidät kysymään yhteistyötä NOAT-hankkeelta. Meille molemmille oli tärkeää, että opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja siksi parempaa työelämätilaa opinnäytetyöllemme emme olisi voineet toivoa. Opinnäytetyön työelämätilajaksi saimme NOAT-hankkeen, jossa yhdistyvät opinnäytetyön molemmat pääteemat, neurokirjon häiriöt ja asunnottomuus. Yhteistyö sujui erinomaisesti koko prosessin ajan. Opinnäytetyön aihe tarkentui työelämätilajan kanssa käytyjen

keskusteluiden pohjalta, samoin täsmentyivät työn näkökulma sekä kehittämistyön suunta, joka vastasi sekä tilaajan tarpeisiin että asunnottomuustyön ajankohtaisiin haasteisiin.

Tietoperustaa rakentaessa saimme huomata aiheemme harvinaisuuden. Asunnottomuudesta ja neurokirjosta löytyy erikseen paljon kirjallisuutta. Neurokirjon vaikutusta asunnottomuuteen on tutkittu aiemmin erittäin vähäisesti. Asunnottomuutta kokevien neurokirjon diagnooseista tai oireiden yleisyydestä ei ole aiempaa tutkimustietoa (Kivipuro & Petrovskaja 2024, 37).

Opinnäytetyön suunnitelman saimme valmiiksi joulukuussa vuonna 2024 ja tutkimusluvut saimme tammikuun alussa vuonna 2025. Haastattelukysymyksiä laadittaessa sekä opinnäytetyöprosessin aikana otimme työelämätilaajan näkemykset huomioon. Opinnäytetyöprosessin aikana opinnäytetyötä kommentoivat säännöllisesti ohjaava opettaja ja tilaaja. Opinnäytetyömme toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistoimintana ja siinä käytettiin laadullista tutkimusotetta. Pohdimme opinnäytetyön toteuttamistapaa ja päädyimme yhteisymmärryksessä laadulliseen tutkimusotteeseen, jossa aineisto kerätään haastatteluin. Toiselle opinnäytetyön tekijälle laadullinen tutkimusote oli uusi, ja toinen oli tehnyt AMK- opinnäytetyön kyseisellä tutkimusotteella. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta oli molemmille uutta, joten myös toiselle opinnäytetyön tekijälle tämän lähestymistavan yhdistäminen laadulliseen tutkimusotteeseen oli uusi.

Päädyimme käyttämään tutkimuksellista kehittämistoimintaa, koska halusimme kehittää konkreettisen työkalun asunnottomuustyön ammattilaisten itsensä tuottamasta aineistosta. Halusimme, että opinnäytetyössä painottuu ammattilaisten aktiivinen rooli tiedontuottamisessa. Aineisto kerättiin asunnottomuustyön ammattilaisilta puolistrukturoiduilla asiantuntija-haastatteluilla. Halusimme toteuttaa aineiston keruun haastatteluin, koska se tuntui meistä molemmista tehokkaimmalta tavalta kerätä kattavaa ja ajankohtaista tietoa neurokirjon tunnistamisen ja kohtaamisen haasteista asunnottomuustyössä. Pohdimme myös, että aineistosta olisi saattanut tulla vähemmän kattava, mikäli se olisi kerätty esimerkiksi sähköisellä lomakkeella. Haastattelu mahdollistaa syvällisen ja joustavan tiedonkeruun, jossa tutkija voi tarkentaa kysymyksiä ja osallistuja tuoda esiin omaa näkökulmaansa (Juuti & Puusa 2020, luku 6). Haastattelujen aikana meillä oli mahdollisuus tarvittaessa esittää vastaajalle lisäkysymyksiä ja selventää kysymyksiä, mikäli haastateltava olisi kaivannut tarkennuksia. Haastattelut tukivat tutkimuksellista kehittämistä paitsi tiedonkeruuna myös osallistavana menetelmänä. Osallistujien mahdollisuus tuoda esiin kokemuksiaan lisää kehittämisen merkityksellisyyttä ja sitoutumista (Salonen 2013, 38). Haastattelu oli näin osa vuorovaikutteista tiedontuotantoa, joka auttoi tarkentamaan kehittämisen suuntaa ja sisältöä (Toikko & Rantanen 2009, 22).

Opinnäytetyöprosessi oli aikaa vievä ja joissakin osa-alueissa hieman haastava. Tarkoituksena oli saada 7-10 haastateltavaa, mutta aikataulun puitteissa jouduimme tekemään päätöksen aineistonkeruun lopettamisesta seitsemännen haastattelun kohdalla. Tavoitteena oli saada

enemmän aineistoa, mutta käytettävissä oleva aika rajasi lopullisen osallistujamäärän. Aineisto oli kuitenkin kattava ja haastatteluista saatiin paljon aineistoa opinnäytetyöhön. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole ennalta määriteltyä aineiston määrää, vaan oleellista on aineiston sisältö ja se, että tuoko se tutkimukseen uutta tietoa (Vilkkä 2021, 150, 152).

Kaikissa haastatteluissa olivat mukana molemmat opinnäytetyöntekijät. Koimme, että tämä osoitti kunnioitusta haastateltavaa kohtaan ja vahvisti samalla tutkimuksen luotettavuutta ja johdonmukaisuutta. Haastattelut itsessään olivat mielenkiintoisia ja antoisia vaikka haasteita tuotti välillä haastatteluiden aikataulutus, koska molemmat opinnäytetyöntekijät ja haastateltavat olivat samanaikaisesti työelämässä.

Aineiston analyysi kokonaisuudessaan oli erittäin aikaa vievää ja hieman haastavaa. Samalla myös erittäin mielenkiintoista ja innostavaa, tähän vaikuttanee myös se, että kumpikin opinnäytetyöntekijä oli kiinnostunut aiheesta. Haasteita toi huoneentaulun suunnittelu meitä molempia miellyttäväksi. Sen lisäksi, ettemme juurikaan omaa graafisia suunnittelutaitoja, olivat myös näkemyksemme valmiista tuotoksesta hieman eriävät. Pääsimme kuitenkin kumpaaikin miellyttävään lopputulokseen keskustelemalla avoimesti asiasta ja testailemalla yhdessä eri visuaalisia kokonaisuuksia.

Pohdimme myös opinnäytetyön nimeä ja erityisesti sitä, tulisiko neurokirjon tunnistaminen vai kohtaaminen mainita ensin. Nimeä valitessamme otimme huomioon myös ulkopuolisten näkemykset, kuten ohjaavan opettajan ja opinnäytetyön ohjauksen pienryhmän huomiot. Syvällisen pohdinnan jälkeen päädyimme siihen, että tunnistaminen tulee ensin ja kohtaaminen sen jälkeen. Aiheemme on rajattu neurokirjoon ja lukijalle on heti selvää, että työ käsittelee neurokirjon asiakkaan tunnistamista ja siihen liittyvää kohtaamista. Mielestämme neurokirjon asiakas täytyy ensin tunnistaa, jotta hänet voidaan kohdata tarkoituksenmukaisesti, kuten ottaen huomioon neurokirjon tuomat haasteet.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi oli kuormittava, sillä se sisälsi runsaasti aikataulutusta, mutta lopulta se osoittautui mielenkiintoiseksi ja opettavaiseksi. Olimme aiemmin molemmat tehneet opinnäytetyön työn ohessa, joten prosessin haastavuuteen osasimme asennoitua etukäteen, eivätkä siihen kuluneet voimavarat tulleet yllätyksenä. Tämä etukäetietoa auttoi osaltaan jaksamisessa ja toi myös vahvistusta voimavaroihin.

Yhteiset keskustelut ja olemassa oleva ystävyys kannattelivat meitä erityisesti vaikeina hetkinä. Prosessin eri vaiheet edellyttivät meiltä huolellisuutta, kriittistä arviointikykyä sekä avointa vuorovaikutusta niin keskinäisessä yhteistyössämme kuin työelämäkumppanin kanssa. Opimme paljon tiimityöstä, tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta sekä laadullisen tutkimuksen toteuttamisesta käytännönläheisessä kontekstissa. Erityisesti arvostimme saamaamme palautetta sekä mahdollisuutta soveltaa teoreettista tietoa suoraan työelämän tarpeisiin.

9.2 Eettisyys ja luotettavuus

Hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteisiin kuuluu vastuunkanto, rehellisyys, arvostus ja luotettavuus. Vastuunkanto tarkoittaa sitä, että tutkija kantaa vastuun koko tutkimusprosessista, ideasta alkaen aina julkaisemiseen ja vaikutuksiin saakka. Rehellisyyden tulee näkyä koko tutkimusprosessin ajan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Viestinnän tulee olla rehellistä ja avointa sekä oikeudenmukaista, mitään salaamatta. Tieteellisen toiminnan aikana tulee osoittaa arvostusta kaikkia tieteellisen toiminnan osapuolia kohtaan ja suunnittelun sekä menetelmien käytön ja analyysin täytyy olla luotettavaa. (TENK 2023, 12-13.) Jotta tutkimus voidaan katsoa eettisesti hyväksyttäväksi ja luotettavaksi silloin täytyy tutkimuksen olla suoritettu noudattaen edellä mainittuja hyvän tieteellisen käytännön periaatteita (TENK 2012, 5).

Jokainen tutkija vastaa siitä, että toimii hyvän tieteellisen käytännön periaatteita noudattaen. Periaatteiden noudattamatta jättäminen voi jopa mitätöidä tutkimuksen. Vilppi tieteellisessä toiminnassa ja piittaamattomuus hyvästä tieteellisestä käytännöstä ovat hyvän tieteellisen käytännön loukkauksia. Vilppi voi olla sepittämistä, tulosten vääristelyä, plagiointia tai anastamista. Piittaamattomuus hyvästä tieteellisestä käytännöstä on huolimaton ja harhaanjohtava raportointi, tulosten ja aineiston epätarkka kirjaaminen ja säilyttäminen sekä muiden tutkijoiden osallisuuden vähättely ja viittauksien huolimattomuus. (TENK 2012, 8-9.)

Opinnäytetyössämme vilpin välttämiseksi kiinnitimme erityistä huomiota avoimuuteen, tarkkuuteen ja kriittiseen reflektointiin koko opinnäytetyön ajan. Tiedostimme, että vilppi voi ilmetä paitsi suorana plagiointina tai tietojen vääristelynä, kuten myös hienovaraisena piittaamattomuutena, valikoivana raportointina, epätarkkana lähdeviittauksena tai omien tulokantojen esittämisenä yleispätevinä asioina. Tämän vuoksi jokainen aineistoon perustuva johtopäätös on sidottu alkuperäiseen havaintoon ja perusteltu tekstissä tarkasti. Emme karsineet tai jättäneet pois näkemyksiä, jotka eivät vastanneet oletuksiamme, vaan pyrimme tekemään näkyväksi myös aineiston moninaisuuden ja mahdolliset ristiriitaisuudet. Litteroinnit ja analyysi tehtiin niin, että alkuperäinen ilmaisu säilyi muuttamattomana, eikä aineistoa muokattu vastaamaan omia ennako-oletuksia.

Olemme merkinneet jokaisen käyttämämme lähteen täsmällisesti ja käyttäneet suoria lainauksia vain silloin, kun ne ovat olleet asiayhteydessä perusteltuja. Näin olemme tietoisesti pyrkineet ehkäisemään sepittämistä, vääristelyä ja plagiointia sekä rakentaneet opinnäytetyömme eettisesti kestäväksi ja läpinäkyväksi kokonaisuudeksi. Eettisyyden ja luotettavuuden arvioinnissa on syytä kiinnittää huomiota myös itse lähteiden käyttöön, lähteiden tulisi olla ajantasaisia ja asiantuntevia sekä lähdeviitteiden tulisi olla huolellisesti tehty (Vilka 2021, 120-121, 201-202).

Opinnäytetyössä on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä koko opinnäytetyön prosessin ajan. Tutustuimme hyvän tieteellisen käytännön menettelytapoihin ja tutkimuseettisiin ohjeisiin ennen opinnäytetyön aloittamista. Opinnäytetyön suunnitelmaan sisällytettiin aineistonhallintasuunnitelma, jonka kaikki osapuolet, ohjaava opettaja ja työelämätilaaja hyväksyivät. Opinnäytetyöhön liittyvät asiakirjat säilytettiin aineistonhallintasuunnitelman mukaisesti ja ne hävitettiin opinnäytetyön hyväksynnän jälkeen.

Opinnäytetyö ei vaatinut eettistä ennakoarviointia ja tarvittavat tutkimusluvut haettiin opinnäytetyön tilaajalta ennen tutkimusaineiston keruun aloittamista. Osallistujat saivat etukäteen tutustua opinnäytetyön tietosuojaselosteeseen ja tutkittavaan aiheeseen infokirjeen muodossa, ja jokainen osallistuja allekirjoitti suostumuslomakkeen opinnäytetyöhön osallistumiseksi. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettinen perusperiaate on, että tutkittavan osallistuminen on vapaaehtoista ja hän voi keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa, sitä mitenkään perustelematta (Arene 2024, 8; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 210).

Pohdimme ennen aineiston keruun aloittamista sitä, että keräisimmekö opinnäytetyöhön osallistuvilta taustatietoja. Tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että taustatietojen kerääminen ei anna opinnäytetyölle lisäarvoa. Lisäksi ajattelimme, että osallistujien oman ammattitietoisuuden rehellinen reflektointi voi olla haasteellista, mikäli olisimme keränneet taustatietoja näin pieneltä osallistujamäärältä. Koodasimme tutkimusaineiston litteroinnit anonyymeiksi heti kun se aineiston käsittelyn kannalta oli mahdollista. Opinnäytetyöntekijät merkittiin kirjaimella O ja haastateltavat kirjaimella H sekä juoksevilla numerolla esimerkiksi H1, H2 jne. Haastatteluiden aikana jotkut haastateltavat miettivät vastaavatko nyt esitettyyn kysymykseen oikein. Kerroimme heille, ettei ole oikeaa tai väärää vastausta.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi ei ole yksiselitteistä. Tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena ottaen huomioon tutkimuksen koherenssin, eli tutkimuksen sisäisen johdonmukaisuuden. Koherenssia arvioitaessa otetaan huomioon koko tutkimusprosessi. Tutkimuksen raportoinnista tulee käydä selkeästi ilmi tutkimusprosessi sekä riittävä tieto siitä, miten aineisto on kerätty ja analysoitu. (Tuomi & Sarajärvi 2024, luku 3; Vilkkä 2021, 193.) Huolellinen dokumentointi tukee tutkimuksen läpinäkyvyyttä ja auttaa ehkäisemään virheitä tutkimusprosessin aikana (Vilkkä 2021, 200). Ennen opinnäytetyön palautusta opinnäytetyö tarkastettiin plagiaatintunnistusjärjestelmässä samankaltaisuuksien varalta, tarkastus ei aiheuttanut toimenpiteitä.

Opinnäytetyön viitekehys vastaa sen tarkoitusta sekä raporttiin on selkeästi ja läpinäkyvästi avattu kaikki opinnäytetyön vaiheet yksityiskohtaisesti. Huolellisella dokumentoinnilla ehkäistiin myös mahdollisia virheitä tutkimusprosessin aikana. Opinnäytetyön raportti on kirjoitettu eheäksi kokonaisuudeksi, ja sen viitekehys on pohdittu tarkkaan sekä huolellisesti, jotta se vastaa opinnäytetyön tarkoitusta. Opinnäytetyössä saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin

huolellisesti suunniteltujen haastattelukysymysten sekä perusteellisen ja tarkan aineiston analyysin myötä. Tulosten kuvauksessa on käytetty aineisto-otteita monipuolisesti ja tuloksiin nähden tarkoituksenmukaisesti.

Meillä opinnäytetyön tekijöillä oli ennestään tietoa neurokirjosta, mutta tutkimuskysymykset ja haastattelukysymykset oli laadittu siten, ettei aiemmalla tietoisuudellamme ollut niihin vaikutusta. Näin ollen omaamamme aiempi tieto ei ohjannut kysymysten muotoilua, mikä osaltaan vahvistaa tutkimuksen objektiivisuutta ja luotettavuutta. Emme esimerkiksi muotoilleet haastattelukysymyksiä siten, että olisimme nimenneet neurokirjon haasteet meidän mieleemme mukaan. Annoimme haastateltavien määrittää neurokirjon asiakkaan tunnistamisen ja kohtaamisen haasteet, joita he olivat työssään kohdanneet.

Lehtomaa (2008, 163) painottaa, että tutkijan tehtävä on pyrkiä kuvaamaan tutkittavien kokemuksia mahdollisimman vapaasti, sulkien pois omat käsityksensä ilmiöstä ja tätä kyseistä prosessia kutsutaan sulkeistamiseksi. Tällainen lähestymistapa korostaa tutkijan jatkuvaa itsetutkiskelua. Haastatteluissa nousi erityisesti esiin itsetutkiskelun merkitys tilanteissa, joissa ammattilainen pohti asiakkaan käyttäytymistä ymmärtämättä sen yhteyttä neurokirjoon.

Oma kokemuksemme neurokirjon opinnoista ja sosiaalialalta saattoi alkujaan tuoda meille taustaymmärrystä neurokirjon ilmiöistä, mutta tämän tiedon aktiivinen sivuun asettaminen oli osa tutkimuksen eettistä ja tieteellistä vastuuta. Laine (2018, 35-37) toteaa, että esiymmärryksen tunnistaminen ja sen vaikutusten reflektointi on tutkimuksessa keskeistä eli ei vain tutkimuksen alkuvaiheessa, vaan koko prosessin ajan. Tämän varmistamiseksi keskustelimme aktiivisesti yhdessä ja tarkastelimme aineistoa useista näkökulmista, jotta oma positio ei ohjannut tulkintaa.

Ihmiskäsitys ohjasi meitä myös tutkimusasetelman rakentamisessa. Se vaikutti siihen, että miten ymmärsimme tutkittavan ilmiön eli neurokirjon asiakkaiden tunnistamisen ja kohtaamisen osaksi laajempaa merkitysmaailmaa. Lehtomaan (2008, 164) ja Rauhalan (2014, 18) mukaan ihmiskäsitys näkyy paitsi tutkimuksen metodologisissa valinnoissa ja siinä, että miten tutkija kuvaa ihmistä ja hänen toimintaansa. Haastateltavien kertomukset olivat ainutkertaisia kokemuksia sen sijaan, että olisimme asettaneet niitä valmiisiin viitekehyksiin.

Laine (2018, 31) toteaa, että ihminen toimii aina jonkin merkityksen pohjalta eikä sattumanvaraisesti. Hän myös toteaa, että kaikki ihmisen kokemukset ovat merkityksellisiä. Tämän näkökulman kautta myös haastatteluaineistosta nousseet kuvaukset esimerkiksi neurokirjon asiakkaan vetäytymisestä tai vaikeuksista palveluiden käytössä eivät näyttäneet vastentahtoisuutena, vaan mahdollisesti merkityksellisyyden puutteena tilanteessa, jossa neurokirjon asiakasta ei ollut kohdattu hänen omista lähtökohdistaan käsin.

Opinnäytetyön aikana tutkijoiden vastuu näkyi erityisesti käytännön valinnoissa, kuten aineiston käsittelyn huolellisuudessa, osallistujien kunnioittavassa kohtelussa ja tulkintojen tarkassa perustelussa. Meille oli tärkeää toimia aidon avoimesti ja rehellisesti tilanteissa, joissa aineiston tulkinta vaati hienovaraisuutta tai useita näkökulmia. Opinnäytetyön luotettavuutta vahvisti se, että olimme tietoisia omasta positioistamme ja pyrimme tietoisesti varmistamaan, etteivät omat ennakko-oletuksemme tai aiemmat kokemuksemme ohjanneet analyysia. Hyvän tieteellisen käytännön toteuttaminen ei siis ollut vain yksittäinen vaihe, vaan osa koko opinnäytetyön prosessin ajattelua ja toimintatapaa.

9.3 Tulosten hyödynnettävyys ja yhteiskunnallinen merkitys

Opinnäytetyön tuloksista kehitetty tuotos on huoneentaulu, joka luovutetaan opinnäytetyön tilaajalle jaettavaksi koko heidän työryhmälleen. Huoneentaulu julkaistaan myös Vva ry:n kotisivuilla ja sosiaalisen median alustoilla. Se on vapaasti ladattavissa näiltä alustoilta, jotta kaikki asunnottomuustyötä tekevät ammattilaiset voivat hyödyntää sitä työssään. Huoneentaulu on valtakunnallisesti sovellettavissa myös eri ammattilaisten työympäristöissä.

Huoneentaulu on selkeä, visuaalisesti helposti hahmotettava ja konkreettinen muistilista siitä, miten neurokirjon asiakkaita voidaan tunnistaa ja kohdata ymmärtävästi. Sen avulla ammattilaiset voivat nopeasti tarkistaa työnsä tueksi keskeisiä asioita, kuten vuorovaikutuksen peruseriaatteita, aistiherkkyksien huomioimista ja turvallisten rutiinien merkitystä. Huoneentaulu toimii asiakastyön tukena, esimerkiksi uusille ammattilaisille, harjoittelijoille ja sijaistaville ammattilaisille, mutta on hyödyllinen myös kokeneille ammattilaisille. Se auttaa pitämään neurokirjon erityispiirteet mielessä työtilanteissa ja siten tukee asiakaslähtöistä ja yhdenvertaista työtettä.

Huoneentaulu on suunniteltu visuaalisesti selkeäksi ja helposti silmäiltäväksi kokonaisuudeksi. Se on jaettu kolmeen pääosioon: tunnistaminen, kohtaaminen ja toimintaympäristön mukauttaminen. Lisäksi siinä on neljäs osio, jossa on hyödylliset koulutukset aiheeseen liittyen. Jokainen osio sisältää lyhyitä, ytimekkäitä ohjeita ja muistutuksia, jotka on esitetty helposti hahmotettavina nostoina. Huoneentaulun kieli on selkeää ja ymmärrettävää, ja sen sisältö on suunniteltu niin, että myös ilman taustatietoa neurokirjosta tai opinnäytetyöstä lukija saa konkreettista tukea asiakastyöhön.

Neurokirjon asiakkaiden asema asunnottomuuden kontekstissa on erityisen haavoittuva, sillä heidän erityistarpeensa jäävät helposti huomaamatta tai ne tulevat väärin ymmärretyiksi. Tämä voi johtaa tilanteisiin, joissa asiakkaat eivät saa tarpeidensa mukaista tukea tai palveluja, ja jäävät entistä enemmän palvelujärjestelmän ulkopuolelle (Salonen 2013, 38-39). Opinnäytetyön tulokset tarjoavat mahdollisuuksia asunnottomuustyön kehittämiseksi, erityisesti neurokirjon asiakkaiden tunnistamisessa ja kohtaamisessa.

Opinnäytetyömme tuotti tietoa, joka auttaa ammattilaisia ymmärtämään neurokirjon asiakkaiden erityistarpeita, kuten kommunikaation haasteita, aistiherkkyksiä ja rutiinien tärkeyttä. Kyseinen tieto tukee käytännön työn kehittämistä, uusien työkalujen ja toimintamallien luomista sekä lisää tietoisuutta neurokirjon häiriöistä. Yksilön ja yhteiskunnan näkökulmasta neurokirjon tietoisuuden lisääminen on merkittävää, koska riittävä tietoisuus neurokirjosta sekä sen vaikutuksista saattaa parantaa yksilön elämänlaatua ja vähentää asunnottomuutta. Neurokirjon tiedon vahvistaminen yhteiskunnassa on meidän kaikkien vastuulla, koska lisäämällä tietoisuutta voimme helpottaa ammattilaisten työskentelyä neurokirjon asiakkaan kanssa (Niskanen & Jussila 2024, 179).

Opinnäytetyö oli rajattu asunnottomuustyön kentälle, mutta opinnäytetyön tuloksia ja tuotosta voidaan käyttää hyväksi kaikessa työssä, jossa kohdataan mahdollisia neurokirjon asiakkaita. Tästä näkökulmasta katsottuna opinnäytetyön yhteiskunnallinen hyödynnettävyys on laaja. Opinnäytetyön aihe on mielestämme tärkeä ja relevantti. Asunnottomuus on yhteiskunnallisesti ajankohtainen ja vakava ilmiö, joka kytkeytyy moniin sosiaalisiin, taloudellisiin ja terveydellisiin ongelmiin (Ympäristöministeriö 2023). Neurokirjon oireiden vaikutus asunnottomuuteen on huomioitu tavoitteessa poistaa asunnottomuus vuoteen 2027 mennessä (Kaakinen 2023, 13).

Neurokirjon asiakkaiden tunnistaminen ja kohtaaminen ovat keskeisiä elementtejä onnistuneessa asiakastyössä. Kohtaaminen ei ole vain palvelun tarjoamista, vaan vuorovaikutustilanne, jossa rakennetaan luottamusta, ymmärrystä ja osallisuutta. Empatialla on keskeinen rooli tässä prosessissa, koska se mahdollistaa asiakkaan tilanteen aitoon ymmärtämiseen ja auttaa rakentamaan yhteyttä myös silloin, kun sanat ovat vähissä tai vuorovaikutus on haastavaa. (Valli & Aaltola 2015, 27.)

Opinnäytetyön tulokset voivat toimia ammattilaisten perehdytyksen ja koulutuksen tukena, jolloin ammattilaiset saavat konkreettisia ohjeita ja keinoja neurokirjon asiakkaiden tunnistamiseen ja kohtaamiseen. Organisaatiot ja toimijat voivat mukauttaa palveluja ja ympäristöä vastaamaan neurokirjon asiakkaiden tarpeisiin paremmin. Lisäksi opinnäytetyön havaintoja ja tuloksia voidaan hyödyntää eri toimijoiden yhteistyössä sekä jatkotutkimuksien pohjana, mikä voi auttaa kehittämään asunnottomuustyön palveluita yhä asiakaslähtöisemmäksi. Näin ollen opinnäytetyö tukee ammattilaisten osaamisen kasvua ja edistää kyseisen alan kehitystä, tuoden lisää ymmärrystä ja konkreettisia parannuksia neurokirjon parissa tehtävään työhön.

9.4 Jatkokehitysideat

Opinnäytetyön tulokset ja johtopäätökset tarjoavat useita jatkotutkimuksen kannalta merkityksellisiä aiheita. Ensinnäkin olisi tärkeää tarkastella laajemmin sitä, millaisia konkreettisia työmenetelmiä asunnottomuustyössä käytetään jo neurokirjon asiakkaiden tunnistamisessa ja kohtaamisessa sekä miten nämä käytännöt voitaisiin kehittää yhtenäisemmiksi. Esimerkiksi

systemaattisten havainnointivälineiden kehittäminen neurokirjon piirteiden tunnistamiseen voisi olla erillisen tutkimuksen kohteena, erityisesti yhteistyössä neurokirjon asiantuntijoiden ja käytännön ammattilaisten kanssa.

Toiseksi jatkotutkimuksessa olisi hyödyllistä tarkastella asiakasnäkökulmaa tarkemmin. Tämä opinnäytetyö perustui ammattilaisten kokemuksiin, mutta jatkossa olisi arvokasta kuulla neurokirjon asiakkaiden omia kokemuksia palveluiden saavutettavuudesta, kohtaamisen laadusta ja siitä, mikä heidän näkökulmastaan tukee luottamuksen syntymistä ja palveluihin kiinnittymistä. Tällainen asiakastutkimus voisi tuoda syvempää ymmärrystä siitä, miten neurokirjon erityispiirteet vaikuttavat palvelukokemukseen ja millaiset tutkimusmuodot koetaan merkitykselliseksi.

Kolmanneksi olisi tärkeää tutkia tarkemmin neurokirjon ilmiöiden ja päihteiden käytön päällekkäisyyksiä. Tämä opinnäytetyö osoitti, että asiakkaiden päihteiden käyttö voi peittää neurokirjon piirteitä ja vaikeuttaa tunnistamista. Jatkotutkimuksessa voitaisiin tarkastella esimerkiksi sitä, millaiset erot ja yhtäläisyydet ilmenevät asiakkaan käyttäytymisessä eri tilanteissa ja kuinka ammattilaiset voivat oppia erottamaan neurokirjon reaktioita päihdekäyttämisen ilmiöstä ilman diagnoosia. Tällainen tutkimus voisi edistää tarkempaa ja eettisesti kestävää arviointityötä.

Neljänneksi jatkotutkimus voisi tarkastella organisaatiotason ratkaisuja; miten neurokirjon huomioiminen on tällä hetkellä sisällytetty eri palveluntuottajien strategioihin ja toimintamalleihin? Tällainen vertaileva tutkimus voisi kohdistua eri kunnallisiin ja kolmannen sektorin yksiköihin, ja se voisi tarkastella esimerkiksi koulutuksen, työnohjauksen, resurssien ja työn organisoinnin vaikutusta kohtaamistyön laatuun.

Lopuksi olisi hyödyllistä selvittää, miten luodut visuaaliset työkalut, kuten tässä työssä kehitetty huoneentaulu toimivat käytännön työssä eri asiayhteyksissä ja millainen vaikutus niillä on ammattilaisten osaamisen sekä asiakaskohtaamisen laadun tukemisessa. On tärkeää arvioida, miten teoreettinen tieto ja visuaaliset välineet todella nivoutuvat yhteen arjen tilanteissa, kuten tukevatko ne ammattilaisia kiireisessä kenttätyössä, vahvistavatko ne ymmärrystä neurokirjon ilmiöistä ja helpottavatko ne neurokirjon asiakkaiden tunnistamista ja kohtaamista arjessa. Lisäksi olisi arvokasta tarkastella, millaisia kokemuksia ammattilaisilla on näiden työkalujen käytöstä ja miten niitä voitaisiin kehittää edelleen yhdessä käyttäjien kanssa.

Jatkotutkimus voi kokonaisuudessaan merkittävästi syventää ymmärrystä siitä, miten neurokirjon asiakkaiden tunnistamista ja kohtaamista voidaan tukea entistä vaikuttavammin yksilön, työyhteisön ja palvelujärjestelmän tasolla. Näin voidaan rakentaa entistä saavutettavampia, yhdenvertaisempia ja asiakaslähtöisempiä palveluja, jotka todella vastaavat neurokirjon asiakkaiden tarpeisiin.

Lähteet

- Alastalo, M., Åkerman, M. & Vaittinen, T. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Asiantuntija-haastattelu. Luku 9. Tampere: Vastapaino. Viitattu 10.3.2025. <https://www.elibslibrary.com/reader/9789517686112>
- Ara 2024. Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus. Selvitys 2/2025. Asunnottomat 2024. Viitattu 10.2.2025. <https://www.ara.fi/fi/document/asunnottomat-2024>
- Ara 2023. Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus. Selvitys 2/2024. Asunnottomat 2023. Viitattu 10.2.2025. <https://www.ara.fi/fi/document/asunnottomat-2023>
- Arene 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ammattikorkeakouluissa. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 13.2.2025. <https://arene.fi/wp-content/uploads/2023/01/Hyva-tieteellinen-kaytanto-ammattikorkeakouluissa.pdf>
- Arene 2024. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 28.4.2025. <https://arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2025/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPIINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202025.pdf?t=1739803988>
- Asunnottomien yö 2024. Asunnottomien yö -kansalaisliike. Viitattu 1.4.2025. <https://asunnottomienyo.fi/>
- Attwood, T. 2007. The Complete Guide to Asperger's Syndrome. E-kirja. Jessica Kingsley Publishers.
- Berg, N., Hintikka, J. & Koivumaa-Honkanen, H. 2011. Nuoruusiän huono-osaisuus ja sen kasautumisen yhteys kuolleisuuteen. Yhteiskuntapolitiikka, 76(2). Viitattu 28.2.2025. <https://www.julkari.fi/handle/10024/107138>
- Berg, N., Huurre, T., Kiviruu, O. & Aro, H. 2011. Nuoruusiän huono-osaisuus ja sen kasautumisen yhteys kuolleisuuteen. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 48/3, 168-181. Viitattu 10.2.2025. <https://journal.fi/sla/article/view/4499>
- Björklund, L., Eskelinen, N. & Saari, J. 2020. Raskas perintö. Helsinki: Gaudeamus.
- Bloch, M- H., Landeros-Weisenberger, A. & Kelmendi, B. 2006. Systematic review. Tourette syndrome and comorbid conditions; assessment and treatment. Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry. Viitattu 10.3.2025. <https://www.nature.com/articles/4001823>
- Dhalmann, H., Karppinen, J., Fredriksson, P., Kaakinen, J. & Voutilainen, P. Fredriksson, P. (toim.) Yömajasta omaan asuntoon - Suomalaisen asunnottomuuspolitiikan murros. Helsinki: Into Kustannus Oy.
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) 2016/679.
- Filosofia empatia. 2016. Tieteen termipankki. Päivitetty 25.7.2016. Viitattu 13.2.2025. <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:empatia>
- Forssén, K., Roivanen, I., Ylinen, S. & Heinonen, J. 2012. Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? EU: Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011.
- Gould, J., Uljarević, M., & Landa, R. 2011. Autism spectrum disorder: From early diagnosis to adult care. E-kirja. Oxford: University Press.

- Granfelt, R. 2015. Asumissosiaalinen työ: Kotiin ja rikollisuudesta irti? Helsinki: Y-Säätiö. https://ysaatio.fi/wp-content/uploads/2023/10/Andstrom_Oskari_maisterintut-kielma_2023.pdf
- Granfelt, R. 2022. Asumissosiaalinen työ: asunnottomuudesta irti ja asunnosta kodiksi. Helsinki: Y-Säätiö. https://ysaatio.fi/wp-content/uploads/2022/04/1-Asumissosiaalinen_tyo-Granfelt-2022.pdf
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2018. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirvilampi, T. & Mäki, N. 2013. Toimintakyky, osallisuus ja kestävä hyvinvointi. Yhteiskuntapolitiikka, 78(2). Viitattu 28.2.2025. <https://www.julkari.fi/handle/10024/104363>
- Howe, D. 1993. On Being a Client: Understanding the Process of Counselling and Psychotherapy. E-kirja. London: Thousand Oaks.
- Hull, L., Petrides, K. V., & Allison, C. 2017. Social camouflaging in autism spectrum disorder. E-kirja. European Child & Adolescent Psychiatry.
- Häkli, J., Kallio, K-P. & Korkiamäki, R. 2015. Myönteinen tunnistaminen. Tampere: Juvenes.
- Hänninen, K. & Poikela, R. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 13.2.2025. <https://kaakuri.finna.fi/>
- Juhila, K., Raitakari, S., Mäki, J., Karjalainen, R., & Kuoppakangas, P. 2024. Asumissosiaalinen lähityö gentrifioituvalla asuinalueella poismuuttamaan joutuvien asukkaiden parissa. Yhdyskuntasuunnittelu, 62(1). Viitattu 10.3.2025. <https://journal.fi/yhdyskuntasuunnittelu/article/view/129681>
- Juhila, K., Raitakari, S., and Ranta, J. 2022. Housing First. In: Successful Public Policy in the Nordic Countries. Edited by Caroline de la Porte. Oxford: University Press. Viitattu 5.3.2025. <https://academic.oup.com/book/44441/chapter/376664562>
- Juuti, P & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.
- Kaakinen, J. 2023. Kotiin. Selvitysraportti tarvittavista toimenpiteistä asunnottomuuden poistamiseksi vuoteen 2027 mennessä. Viitattu 20.4.2025. <https://valtioneuvosto.fi/documents/1410903/40549091/Selvitysraportti+asunnottomuuden+poistamiseksi+vuoteen+2023+mennessa.pdf/45d202aa-8b0f-fb92-fe27-911cbfb5b299/Selvitysraportti+asunnottomuuden+poistamiseksi+vuoteen+2023+mennessa.pdf?t=1677828135828>
- Kainulainen, S. 2006. Huono-osaisuuden ylisukupolvisuus. Yhteiskuntapolitiikka, 71(4). Viitattu 28.2.2025. <https://www.julkari.fi/handle/10024/100760>
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: Sanoma Pro.

- Karjalainen, P., Kivipelto, M., Liukko, E., Muurinen, H. 2021. Osallisuutta ja toimintakykyä vahvistava aikuissosiaalityö -Opas ammattilaisille. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisu 1/2021. Viitattu 28.4.2025. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142555/URN_ISBN_978-952-343-648-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Karvonen, S. & Kestilä, L. 2014. Huono-osaisuuden kasautuminen ja hyvinvointi. Yhteiskuntapolitiikka, 79(2). Viitattu 28.2.2025. <https://www.julkari.fi/handle/10024/116310>
- Karppinen, J. 2019. Asunto ensin- Asumissosiaalisen työn malli maakunnille ja kumppaneille. Asunto ensin 1/2019. Viitattu 16.2.2025. <https://docplayer.fi/135735037-Asunto-ensin-asumissosiaalisen-tyon-malli-maakunnille-ja-kumppaneille.html>
- Kauppinen, T., Kainulainen, S. & Saari, J. 2014. Hyvinvoinnin vajeet ja huono-osaisuus Suomessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Kettunen, M. 2013. Asunto ensin - malli Yhdysvalloista ja soveltaminen Suomessa. Yhteiskuntapolitiikka 78 (5), 562-569. Viitattu 16.2.2025. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114737/kettunen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kivipuro, K. & Petrovskaja, V. 2024. Neuromoninaisuus asunnottomuustyössä. Viitattu 1.4.2025. https://Vvwebshare.blob.core.windows.net/Vvajulkinen/Neuromoninaisuus-asunnottomuusty%C3%B6ss%C3%A4_Selvitys_neuromoninaisuuden_esiintyvyydest%C3%A4_ja_tunnistamisesta_asunnottomuusty%C3%B6ss%C3%A4_2024.pdf
- Korkeila, J., Leppämäki, S., & Virta, M. 2021. Aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö (ADHD). Helsinki: Duodecim.
- Korteso, K. 2019. Selkeä kieli. Helsinki: Gaudeamus.
- Laaksonen, H & Helander, V. 2020. Kolmas sektori Suomessa. Viitattu 8.5.2025. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/kolmas-sektori-suomessa/>
- Lai, M.-C., Lombardo, M.-V., & Baron-Cohen, S. 2011. Autism. PLoS ONE: The Lancet. 6/2011. Viitattu 10.3.2025. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0020835>.
- Laine, T. 2018. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma, teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu - virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Leckman, J-F. 2013. Tourette syndrome and tic disorders: An overview. Journal of Child Neurology. 2/2013. Viitattu 10.3.2025. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23224240/>
- Lehtomaa, H. 2008. Fenomenologinen tutkimusote: kokemuksen tutkimista ja ymmärtämistä. Teoksessa Varto, L. (toim.) Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Tammi.
- Lehtonen, H. & Salonen, M. 2008. Asunnottomuus ja hyvinvointi: Tutkimus asunnottomien elämäntilanteista ja palveluiden toimivuudesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Liukko, E. 2024. Asunnottomuus ja asunnottomuutta ehkäisevä työ Suomessa. Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysfoorumi 16.10.2024. Eeva Liukko terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.3.2025. <https://bin.yhdistysavain.fi/1594114/BtY-QLw7VqJWG7morv4C40b4XmE/02%20P%C3%A4ij%C3%A4t-H%C3%A4me%20161024%20Liukko.pdf>

- Liukko, E. 2025. Valtionavustuksen piirissä olevan asumisneuvonnan mallinnus: sen toteutus ja asema palvelujärjestelmässä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi 5/2025. Viitattu 15.3.2025. <https://www.julkari.fi/handle/10024/150847>
- Mattila, M-L. 2013. Autism spectrum disorders: an epidemiological and clinical study. Oulu: Yliopiston lääketieteellisen tiedekunnan lastenpsykiatrian klinikka.
- Mattila, K-P. 2007. Arvostava kohtaaminen: arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS- kustannus.
- Mattila, M. 2007. Kohtaaminen ja vuorovaikutus. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Mattila, M. 2022. Neuropsykiatriset häiriöt ja autismitkirjo. Helsinki: WSOY.
- Melin, H. & Blom, R. 2011. Eriarvoisuuden jäljet: Sosiaalinen liikkuvuus ja elämäntilanne Suomessa. Tampere: Vastapaino.
- Mielenterveyden keskusliitto. 2021. Kohtaa ihminen ihmisenä. Viitattu 11.3.2025. <https://mtkl.fi/jokainen-kohtaaminen-jattaa-jaljen-4-vinkkia-mielenterveyden-haasteita-kokevan-henkilon-kohtaamiseen/>
- Neuromoninaiset 2024. Neurovahvistava sanasto. Viitattu 13.4.2025. www.neuromoninaiset.fi/sanasto
- Neuropsykiatriset valmentajat ry, 2025. Neuropsykiatrisen valmennus. Viitattu 10.5.2025. <https://www.neuropsykiatrisetvalmentajat.fi/nepsyvalmennus/>
- Niemi, S. 2023. Neurokirjo ja saavutettavat palvelut. Helsinki: SOSTE ry.
- Niskanen, T. & Kari, O. 2024. Asiakkaan kohtaaminen ja ohjaaminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Niskanen, T. & Jussila, V. 2024. Nepsy- Materiaalipankki ammattilaisille. Jyväskylä: Santa-lahti- kustannus.
- Ohisalo, M., Saari, J. & Karjalainen, J. 2015. Huono-osaisuus Suomessa: Suuntaviivoja ja tulokintoja. E-kirja. Helsinki: Into Kustannus.
- Ohjelmistotieto 2024. Ohjelmistotieto, Canva. Viitattu 12.5.2025. <https://www.ohjelmistotieto.fi/kuvanmuokkaus/canva>
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Oksanen, S., & Sollasvaara, P. 2019. Toiminnanohjaus ja neuropsykiatriset häiriöt. Jyväskylä: Kirjapaino.
- Paananen, R., Ristikari, T., Merikukka, M. & Gissler, M. 2012. Hyvinvointi ja huono-osaisuus Suomessa - tutkimus lasten ja perheiden hyvinvoinnista. Viitattu 13.2.2025. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102984/THL_RAPO52_2012_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomäki, J. & Piirtola, M. 2012. Kvalitatiivisen tutkimuksen perusteet. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Parikka, L. 2020. Toiminnanohjauksen tukeminen neurokirjolla. Jyväskylä: Neuroliitto.

Taiteen edistämiskeskus (TAIKU). 2024. Posterin laatiminen. Viitattu 6.4.2025.

<http://www.arthis.jyu.fi/digicult/posteri/posteri/index.html>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: perusteet, prosessit ja menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2019. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: perusteet, prosessit ja menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro.

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

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2024. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. E-kirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2019. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2021. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2022. Tutkimuseettiikka - Opas opiskelijoille. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. 2014. Eriarvoisuutta käsittelevä tutkimus Suomessa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Vailla vakinaista asuntoa ry (Vva ry). 2024a. Vailla vakinaista asuntoa ry. Hankkeet. Viitattu 2.2.2025. <https://www.Vvary.fi/hankkeet>

Vailla vakinaista asuntoa ry (Vva ry). 2024b. Vailla vakinaista asuntoa ry - Vva ry. Viitattu 2.3.2025. <https://www.Vvary.fi/yhdistys>

Vailla vakinaista asuntoa ry (Vva ry). 2024c. Vailla vakinaista asuntoa ry. Neuroepätyypillisten asiakkaiden kohtaaminen asunnottomuus- ja asumispalveluissa on hyvin yleistä. Viitattu 2.3.2025. <https://www.Vvary.fi/ajankohtaista/neuroepityypillisten-asiakkaiden-kohtaaminen-asunnottomuus-ja-asumispalveluissa-on-hyvin-yleist>

Valli, R. & Aaltola, J. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu - virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valtioneuvosto. 2019. Marinin hallitus. Hallitusohjelma. Asuntopolitiikka. Viitattu 16.2.2025. <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma/asuntopolitiikka>

Vikki, H., Lehto, E., Kulmala, P., Hurtig, T., Paunio, T., Repo, S., Korhonen, T., Kaisti, I., Hintsanen, M. & Jääskeläinen E. 2022. Myötätunto ja itsemyötätunto lääkärin työssä. Suomalainen lääkirilehti. Viitattu 13.2.2025. <https://oulurepo.oulu.fi/bitstream/handle/10024/43443/nbnfi-fe202301276075.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Virta, M. & Koponen, V. 2019. Kehitykselliset neuropsykiatriset häiriöt. Helsinki: Duodecim.

Virta, M., & Salakari, T. 2018. Itsesääätely ja neurokirjo. Helsinki: WSOY.

Vuori, J. 2021. Laadullinen sisällönanalyysi. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 22.2.2025. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

Ylitalo-Katajisto, H. 2019. Huono-osaisuuden kasautuminen ja palvelutarpeet. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Ympäristöministeriö. 2019. Asunnottomuusohjelmien arviointi - Ohjelmista asunnottomuustyön vakiinnuttamiseen. Helsinki: Ympäristöministeriö. Viitattu 16.2.2025. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161686/YM_11_2019_Asunnottomuusohjelmien%20arviointi.pdf?sequence=4

Ympäristöministeriö. 2023. Tiedote selvityksestä: Asunnottomuuden poistaminen vuoteen 2027 mennessä on mahdollista tiiviillä yhteistyöllä. Viitattu 2.2.2025. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410903/selvitys-asunnottomuuden-poistaminen-on-mahdollista-tiiviilla-yhteistyolla>

Zitting, J & Anundi, S. 2021. Miten huono-osaisuutta määritellään tutkimuksissa? Dialogi. Viitattu 10.2.2025. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021053132334>

Kuvat

Kuva 1: Asumissosiaalisen työn sijoittuminen asunnottomuustyön alle (Granfelt 2022, 14). ... 21

Taulukot

Taulukko 1: Kaupungit, joissa oli eniten pitkäaikaisasunnottomia 2024 ja muutos vuoteen 2023 verrattuna (ARA 2024, 11).	17
Taulukko 2: Asunnottomuuden muodot vuonna 2024 (ARA 2024, 14).	18
Taulukko 3: Asunnottomien määrän muutos kaupungeittain vuodesta 2023 vuoteen 2024, (ARA 2024, 9).	19
Taulukko 4: Esimerkki aineiston käsittelystä	30
Taulukko 5: Keskeiset haasteet neurokirjon asiakkaiden tunnistamisessa ja kohtaamisessa ..	39
Taulukko 6: Ammattilaisten hyödyllisiä toimintatapoja	42
Taulukko 7: Toimenpiteet neurokirjon asiakkaiden parempaan huomioimiseen asunnottomuustyössä	45
Taulukko 8: Kehittämistarpeet neurokirjon asiakkaiden tunnistamiseen ja kohtaamiseen	48

Liitteet

Liite 1: Tutkimuslupa	72
Liite 2: Aineistonhallintasuunnitelma	79
Liite 3: Tietosuojailmoitus.....	82
Liite 4: Tiedote opinnäytetyön osallistujalle	85
Liite 5: Opinnäytetyön osallistujan suostumuslomake	87
Liite 6: Haastattelu kysymykset.....	89
Liite 7: Huoneentaulu	90
Liite 8: Esimerkki huoneentaulun mainostekstistä	91

Liite 1: Tutkimuslupa



TUTKIMUSLUVAN HAKIJA

Hakijan nimi	Muikku Elina
Osoite	
Puhelinnumero	
Sähköpostiosoite	
Oppilaitos, yritys, muu yhteisö	Laurea Ammattikorkeakoulu
Suoritettu tutkinto/koulutusala	Rikosseuraamusalan kehittäminen ja johtaminen
Oppiarvo, ammatti	YAMK sosionomi

Hakijan nimi	Niemi Joanna
Osoite	
Puhelinnumero	
Sähköpostiosoite	
Oppilaitos, yritys, muu yhteisö	Laurea ammattikorkeakoulu
Suoritettu tutkinto/koulutusala	Rikosseuraamusalan kehittäminen ja johtaminen
Oppiarvo, ammatti	YAMK sosionomi

HUOMIO! Muiden tutkimusryhmän jäsenten tiedot toimitettava erillisenä liitteenä

Postiosoite Puhelin Sähköposti Y-tunnus Tilinumero

www.vvay.fi



TUTKIMUKSEN OHJAAJA OPPILAITOKSELLA YMS.

Oppilaitoksen, yrityksen yms. vastaavan ohjaajan tai yhteyshenkilön nimi	Laurea Ammattikorkeakoulu Tarja Juvonen
Vastaavan ohjaajan tai yhteyshenkilön asema/ työnimike	Yliopettaja
Osoite	
Puhelinnumero	
Sähköpostiosoite	
Oppilaitoksen, yrityksen, muu yhteisön nimi	
Tutkimussuunnitelman hyväksymispäivämäärä	14.12.2024.

TUTKIMUKSEN TYYPI

- Kandidaatin opinnäytetyö/ Gradu
- AMK Opinnäytetyö
- Pro-Gradu
- YAMK Opinnäytetyö
- Lisensiaattitutkimus
- Väitöstutkimus

Postiosoite Puhelin Sähköposti Y-tunnus Tilinumero

www.vvavy.fi



Muu, mikä?

Tutkimuksen nimi, aihe ja lyhyt kuvaus (tarkempi suunnitelma toimitettava liitteenä)

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia neurokirjon asiakkaiden tunnistamisen ja kohtaamisen haasteita asunnottomuustyössä. Neurokirjon henkilöillä on erityisiä tarpeita, jotka voivat jäädä tunnistamatta ja jotka vaikeuttavat heidän saamaansa apua ja tukea asunnottomuustyössä. Opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa neurokirjon tunnistamista ja kohtaamista asunnottomuustyötä tekevien ammattilaisten keskuudessa.

Tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena, jossa käytetään puolistrukturoituja asiantuntija haastatteluja tiedonkeruumenetelmänä. Haastattelut toteutetaan Teamsin välityksellä, ja haastateltavina on 7–10 asunnottomuustyön ammattilaista. Haastatteluista saadun aineiston analyysimenetelmänä käytetään sisällönanalyysia, jonka avulla tutkimuskysymyksiin saadaan vastauksia ja esiin nousevat haasteet voidaan ryhmitellä ja analysoida. Aineiston analyysin pohjalta kehitetään konkreettinen huoneentaulu, jonka tarkoituksena on auttaa asunnottomuustyön ammattilaisia käytännön työssä neurokirjon asiakkaiden kanssa.

Opinnäytetyön idea lähti opinnäytetyön tekijöiden ammatillisista kiinnostuksen kohteista. Työskentelemme asunnottomuustyössä ja meillä on neuropsykiatrisen valmentajan koulutus. Asunnottomuustyössä olemme havainneet, että monella asiakkaalla on neuropsykiatrisia haasteita. Olemme motivoituneita tämän opinnäytetyön tekemiseen, koska haluamme kehittää asunnottomuustyön käytäntöjä neurokirjon asiakkaille. Tavoitteemme on tarjota työkaluja ja näkökulmia ammattilaisille, että heidän työskentelynsä olisi entistä tehokkaampaa ja asiakaslähtoisempää.

Postiosoite

Puhelin

Sähköposti

Y-tunnus

Tilinumero

www.vvary.fi



Toimipiste, jossa tutkimus toteutetaan	NOAT- hanke
Kohderyhmä, jota tutkimus koskee	Asunnottomuustyötä tekevät ammattilaiset

- Lomakekysely
- Suullinen haastattelu
- Kirjallinen haastattelu
- Puhelinhaastattelu
- Videohaastattelu
- Arkistoanalyysi

Postiosoite Puhelin Sähköposti V-tunnus Tilinumero

www.vvary.fi



Havainnointi

Asiakirja/ tietoanalyysi

Muu, mikä?

Tutkimusaineisto keruu: alkamispäivämäärä ja päättymispäivämäärä	Tammikuusta huhtikuuhun 2025.
Tutkimuksen arvioitu valmistumisaika	Viikolla 20 / 2025

Tutkimus ei sisällä henkilötietoja. Rekisteriä ei synny.

Tutkimus sisältää henkilötietoja.

Tutkija on veloitettu ylläpitämään tietosuojaselostetta koko tutkimuksen ajan.
(Tietosuojaseloste tulee toimittaa erillisenä liitteenä)

TUTKIMUSLUVANHAKIJAN JA TUTKIMUSRYHMÄN SALASSAPITOSITOUMUS JA ALLEKIRJOITUKSET

Allekirjoittamalla tämän lomakkeen sitoudun siihen, että en jaa tämän tutkimuksen yhteydessä käytettävissä olleita luottamuksellisia tietoja sivullisille. Tutkimuksen aikana saadut tiedot ei voi käyttää muihin tarpeisiin. Kyseinen sitoumus tarkoittaa tutkimuksen yhteydessä saamani tietojen vaihtolo- ja salassapitovelvollisuutta. Kaikkien niiden henkilöiden, jotka käsittelevät salassa pidettäviin asiakirjoihin tai henkilörekistereihin sisältyviä tietoja, on allekirjoitettava tämä sitoumus. Sitoumus on aina toimitettava alkuperäisenä dokumenttina.

Postiosoite Puhelin Sähköposti Y-tunnus Tilinumero



Päiväys	Allekirjoitus	Nimenselvennys
18.12.2024		Joanna Niemi
18.12.2024		Elina Muikku

TUTKIMUKSEN YHTEYSHENKILÖN TIEDOT VAIILLA VAKINAISTA ASUNTOA RY:SSÄ

Nimi	Vlada Petrovskaja
Puhelinnumero	
Sähköpostiosoite	
Toimipaikka	Helsinki
Tutkimussuunnitelman hyväksymispäivämäärä toimipisteessä	17.12.2024.
Yhteyshenkilön allekirjoitus	

Postiosoite Puhelin Sähköposti Y-tunnus Tilinumero



--	--

TUTKIMUSLUVAN MYÖNTÄJÄN TIEDOT JA ALLEKIRJOITUS

Vailla vakinaista asuntoa ry myöntää tutkimusluvan kyseiselle henkilölle/ryhmälle. Tutkimuslupa oikeuttaa lähestymään sekä sovitusti järjestön työntekijöitä ja/tai järjestön palveluiden piirissä olevia kävijöitä/asiakkaita kyseisen lomakkeessa mainitun tutkimuksen tiimoilta.

Tutkimusluvan lisäksi jokaiselta tutkimukseen osallistujalta tulee pyytää henkilökohtainen suostumus tutkimuksen osallistumiseen. Suostumusta pyydetessä henkilöllä/ryhmällä on velvollisuus kertoa tutkimuksessa, sekä muista tietosuojalainsäädäntöön liittyvistä käytänteistä sekä esittää tarvittaessa tietosuojaseloste.

Tutkimuslupa on voimassa vain sovitun tutkimusajan.

Päiväys	Allekirjoitus	Nimenselvennys
		Vlada Petrovskaja

Postiosoite	Puhelin	Sähköposti	Y-tunnus	Tilinnumero

www.vvary.fi

Liite 2: Aineistonhallintasuunnitelma

AINEISTONHALLINTASUUNNI-
TELMA

12/2024

Suunnitelman tekijät:

Elina Muikku

Joanna Niemi

Opinnäytetyön nimi:

Neurokirjon tunnistamisen ja kohtaamisen haasteet asunnottomuustyössä

1. Aineiston yleiskuvaus

1.1. Aineiston kuvaus: Kerättävä tai olemassa oleva aineisto ja sen ominaisuudet

Opinnäytetyön aineisto kerätään haastatteluilla. Haastateltavat ovat asunnottomuustyön ammattilaisia. Haastattelut toteutetaan etäyhteydellä käyttäen Teams-sovellusta. Haastatteluista tallennetaan kuva ja ääni. Saatu äänitallenne litteroidaan tekstimuotoon käyttäen Word-tiedostoa. Litteroidut aineistot säilytetään sähköisesti opinnäytetyöntekijöiden henkilökohtaisissa Laurean One Drive:ssa Word-tiedostona ja .docx muodossa. Vain opinnäytetyön tekijöillä on aineiston käyttöoikeudet ja pääsy aineistoon.

1.2. Aineiston laadun varmistaminen

Aineisto litteroidaan poistamatta tai lisäämättä siihen mitään. Litterointi tekstimuotoon tehdään Word-tiedostoon käyttäen .docx muotoa.

2. Eettiset periaatteet, lainsäädäntö ja henkilötietojen käsittely

2.1. Henkilötiedot ja tietosuojan huomioiminen

Aineistossa on suoria ja epäsuoria henkilötietoja. Aineisto kerätään nauhoitetuilla Teams -haastatteluina, joten suorina henkilötietoina on kuva ja epäsuorana on ääni. Opinnäytetyön osallistuvan suostumus -lomakkeen allekirjoitus on suora henkilötieto. Aineistossa ei ole arkaluonteisia henkilötietoja.

2.2. Päävastuu henkilötietojen käsittelystä eli rekisterinpitävyys

Molemmat opinnäytetyön tekijät ovat aineiston yhteisrekisterinpitäjiä ja yhdessä vastuussa henkilötietojen käsittelystä.

2.3. Tietosuojan edellyttämät ilmoitukset

Opinnäytetyön suunnitelman liitteenä on tietosuojaseloste, tiedote opinnäytetyön osallistujalle sekä opinnäytetyön osallistujan suostumuslomake.

2.4. Eettistä ennakoarviointia edellyttävät tutkimusasetelmat opinnäytetyössä

Opinnäytetyössä ei ole eettisen ennakoarvioinnin edellyttämää tutkimusasetelmaa.

2.5. Miten hallinnoit käyttämäsi, tuottamasi ja jakamasi aineiston oikeuksia

Opinnäytetyön tekijät hallinnoivat aineistoa. Tuotettavan tai valmiin aineiston käyttöoikeuksia ei jaeta. Opinnäytetyön tuottamasta tiedosta tehty huoneentaulu luovutetaan opinnäytetyön tilaajalle.

3. Aineiston dokumentointi

3.1. Aineiston dokumentointi

Opinnäytetyö toteutetaan laadullisena tutkimuksena. Asunnottomuustyön ammattilaisten haastatteluilla kerätty aineisto litteroidaan tekstimuotoon. Aineiston analysointi tapahtuu sisältöanalyysillä, jossa aineisto pelkistetään ja sen keskeiset ilmaisut tiivistetään ja ryhmitellään. Tämän jälkeen aineistosta muodostetaan yleisempiä käsitteitä tai teemoja, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin.

3.2. Aineiston järjestys ja eheys

Alkuperäinen litteroitu aineisto säilytetään erillään opinnäytetyön tekemisen aikana käytystä aineistosta. Opinnäytetyön tekijät noudattavat sovittua versionhallintatapaa koko opinnäytetyönprosessin ajan, jolloin aineistoversiot pysyvät erillään. Aineistoa käsitellään .docx muodossa.

4. Tallentaminen ja tietoturva opinnäytetyöprosessin aikana

Opinnäytetyön aineisto tallennetaan Word-tiedostoon ja tallennetaan .docx -muotoon. Tiedostot ovat tallennettuna opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtaisiin Laurean One Drive-in, johon on pääsy vain opinnäytetyön tekijöillä. Lisäksi aineisto tallennetaan opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtaisille tietokoneille, jotka ovat suojattu salasanoin ja johon pääsy on vain opinnäytetyön tekijöillä.

5. Aineisto opinnäytetyön valmistuttua: tuhoaminen, säilyttäminen tai mahdollinen jatkokäyttö ja avaaminen

Kerätty aineisto hävitetään opinnäytetyön tultua hyväksytyksi. Sähköinen aineisto poistetaan pysyvästi Laurean One Drivesta sekä opinnäytetyön tekijöiden tietokoneilta. Aineistoa ei jatko käytetä.

6. Tehtävät ja vastuut

Opinnäytetyöntekijät jakavat vastuun kaikesta aineistohallinnasta koko opinnäytetyöprosessin aikana. Aineiston hallintaan ja käsittelyyn on varattu riittävästi aikaa. Opinnäytetyösuunnitelman aikataulun mukaan aineiston keruuseen on varattu aikaa tammikuusta helmikuuhun 2025. Aineiston käsittely alkaa heti tammikuusta 2025. Alustavan työn ja analysoinnin esittely on maaliskuussa 2025 ja lopullinen työ on valmis toukokuussa 2025. Rahallista panostusta aineistohallintaan ei tarvita. Arvioitu työaika aineiston keruuseen ja käsittelyyn on 80 tuntia, sisältäen ammattilaisten haastattelut, litteroinnin ja sisällönanalyysin.

Liite 3: Tietosuojailmoitus



TIETOSUOJAILMOITUS

EU:n yleinen tietosuoja- (EU679/2016)
asetus 11.11.2024

LAUREAN OPINNÄYTETYÖSSÄ KERÄTTÄVIEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Tässä ilmoituksessa kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään Laurean opinnäytetyössä Neurokirjon tunnistamisen ja kohtaamisen haasteet asunnottomuustyössä.

Tutkimuksen rekisterinpitäjät

Rekisterinpitäjä päättää ja vastaa tämän opinnäytetyön henkilötietojen käsittelystä.

Elina Muikku

[REDACTED]

Joanna Niemi

[REDACTED]

Yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa:

Elina Muikku

[REDACTED]

Joanna Niemi

[REDACTED]

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:

Opinnäytetyössä tutkitaan neurokirjon asiakkaiden tunnistamisen ja kohtaamisen haasteita asunnottomuustyössä. Asunnottomuustyön ammattilaisten haastatteluilla ja haastatteluista nousseiden asioiden avulla on tarkoitus parantaa neurokirjon tunnistamista ja kohtaamista asunnottomuustyötä tekevien ammattilaisten keskuudessa.

Henkilötietojen osalta ei toteuteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste:

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla EU:n yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella

- Tutkittavan suostumus

Tutkimuksessa kerättävät henkilötiedot ja kerättävien henkilötietojen tietolähteet

Opinnäytetyön henkilötietojen kerääminen tapahtuu opinnäytetyöhön osallistuvilta itseltään. Opinnäytetyön aineiston kerääminen suoritetaan asunnottomuustyön ammattilaisten haastatteluilla Teams sovelluksessa. Kerättävät epäsuorat henkilötiedot ovat opinnäytetyöhön osallistuvan ääni ja kuva. Opinnäytetyöhön osallistuvilta pyydetään suostumus opinnäytetyöhön, jonka haastatteluun osallistuja vahvistaa allekirjoituksellaan.

Henkilötietojen luovutukset:

Henkilötietoja ei luovuteta muille ja vain opinnäytetyön tekijöillä on pääsy henkilötietoihin.

Tietojen siirtäminen EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle:

Henkilötietoja ei siirretä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

Henkilötietojen käsittely opinnäytetyön aikana ja sen jälkeen:

Opinnäytetyössä kerättyjä henkilötietoja käsitellään ainoastaan opinnäytetyön prosessin ajan. Aineisto, jossa kerätyt henkilötiedot ovat, hävitetään opinnäytetyön arvioinnin jälkeen. Allekirjoitettua opinnäytetyön suostumuslomakkeita säilytetään erillään muusta kerätystä aineistosta.

Henkilötietojen suojauksen periaatteet:

Opinnäytetyön aineiston keräyksessä käytetään Teams sovellusta. Teams haastattelut tallennetaan ja haastatteluissa saatu aineisto litteroidaan tekstimuotoon. Valmis litterointi on anonyymi ja litteroitua aineistoa käytetään aineiston analyysissä. Litteroitu teksti säilytetään

word tiedostossa, johon on pääsy vain opinnäytetyöntekijöillä. Teams tallennukset hävitetään lopullisesti, kun opinnäytetyö on arvioitu.

Opinnäytetyön suostumuslomakkeet kerätään opinnäytetyöntekijän Laurean sähköpostiin. Sähköpostista suostumuslomakkeet siirretään sähköiseen tiedostoon, johon vain opinnäytetyöntekijöillä on pääsy. Siirron jälkeen suostumuslomakkeet poistetaan sähköpostista lopullisesti.

Rekisterin hallinnassa noudatetaan rekisterinpitäjän tietoturva- ja tietosuojaohteita. Manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa tilassa ja sinne pääsy on vain asianosaisilla.

Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot suojataan käyttäjätunnuksin, salasanoin ja käytön rekisteröinnillä.

Rekisteröidyn oikeudet:

Rekisteröidyn oikeudet määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artiklojen 15-22 mukaan seuraavasti:

- Voit perua suostumuksesi ja pyytää poistamaan suostumukseen perustuvat tietosi ottamalla yhteyttä yllä mainittuun yhteyshenkilöön.
- Voit tarkastaa itseäsi koskevat tiedot ja oikaista ne tarvittaessa.
- Voit rajoittaa tietosi käsittelyä silloin, kun kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.
- Voit tehdä valituksen tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsot, että henkilötietojasi on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti.

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisteröityä pystytä tunnistamaan aineistosta, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon ja käsittelyn rajoittamiseen ei sovelleta.

Mikäli oikeudet estävät tutkimustarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti, saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa näistä oikeuksista poiketa tietosuoja-asetuksessa ja tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tietosuojavastaava.

Laurea-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavana toimii Marjo Valjakka, marjo.valjakka@laurea.fi

Liite 4: Tiedote opinnäytetyön osallistujalle

TIEDOTE OPINNÄYTETYÖSTÄ

Neurokirjon tunnistamisen ja kohtaamisen haasteet asunnottomuustyössä

Pyyntö osallistua opinnäytetyöhön

Sinua pyydetään mukaan opinnäytetyöhön, jossa tarkoituksena on lisätä ymmärrystä neurokirjon henkilöiden tunnistamisesta ja kohtaamisesta erityisesti asunnottomuustyössä. Olemme arvioineet, että sovellut opinnäytetyön osallistujaksi, koska työskentelet asunnottomuustyön sektorilla. Tämä tiedote kuvaa opinnäytetyötä ja sinun osuuttasi siinä. Pehdyttyäsi tähän tiedotteeseen sinulla on mahdollisuus esittää kysymyksiä opinnäytetyöstä, jonka jälkeen sinulta pyydetään suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta kohteluun kyseisen asiakasryhmän ammattilaisena. Voit myös peruuttaa tai keskeyttää osallistumisesi koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytät osallistumisen, sinusta siihen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana opinnäytetyöaineistoa.

Opinnäytetyön tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarjota mahdollisuuksia asunnottomuustyön kehittämiseksi, erityisesti neurokirjon asiakkaiden tunnistamisessa ja kohtaamisessa. Tämä kyseinen opinnäytetyö tuottaa tietoa, joka auttaa ammattilaisia ymmärtämään neurokirjon asiakkaiden erityistarpeita, kuten kommunikaatiohaasteita, aistiherkkyyksiä ja rutiinien tärkeyttä. Kyseinen tieto tukee käytännön työn kehittämistä sekä uusien työkalujen ja toimintamallien luomista.

Opinnäytetyömenetelmät ja toimenpiteet

Etsimme 7-10 haastateltavaa osallistumaan tutkimukseemme, ja haastattelut järjestetään Teamsin välityksellä. Haastattelujen kesto on noin 30-60 minuuttia.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ja analysoida, millaisia haasteita ammattilaiset kohtaavat neurokirjon asiakkaiden tunnistamisessa ja kohtaamisessa asunnottomuustyössä. Samalla pyritään löytämään ratkaisuja, jotka helpottavat ammattilaisten puolelta näiden haasteiden käsittelyä. Tarkoituksena on tuottaa hyödyllistä tietoa ja työkalu asunnottomuustyön

ammattilaisille, jotta neurokirjon asiakkaiden erityistarpeet tulisivat huomioituiksi paremmin ja kohtaamistyö olisi sujuvampaa.

Opinnäytetyön odotetaan tuovan esiin keskeiset haasteet, joita ammattilaiset kohtaavat neurokirjon asiakkaiden tunnistamisessa ja kohtaamisessa. Tulosten pohjalta kehitetään ammattilaisten käyttöön huoneentaulu, joka tukee neurokirjon henkilöiden parempaa huomioimista asunnottomuustyössä.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Opinnäytetyöhön osallistuminen ei maksa sinulle mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta

Opinnäytetyön tuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyö julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa, jossa se on vapaasti kaikkien saatavilla. Näin työn tulokset ja niiden merkitys ovat myös laajemman yleisön hyödynnettävissä.

Lisätiedot

Pyydän sinua tarvittaessa esittämään opinnäytetyöhön liittyviä kysymyksiä opinnäytetyön tekijälle /opinnäytetyön ohjaajalle

Opinnäytetyöntekijöiden ja ohjaajan yhteystiedot

Opinnäytetyöntekijät:

Elina Muikku

████████████████████

Joanna Niemi

████████████████████

Opinnäytetyön ohjaaja:

Tarja Juvonen, yliopettaja, VTT

Laurea ammattikorkeakoulu

████████████████████

Liite 5: Opinnäytetyön osallistujan suostumuslomake

Opinnäytetyön nimi: Neurokirjon tunnistamisen ja kohtaamisen haasteet asunnottomuustyössä

Opinnäytetyön toteuttaja: Laurea - ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyöntekijät:

Elina Muikku

████████████████████

Joanna Niemi

████████████████████

Opinnäytetyön ohjaaja:

Tarja Juvonen, yliopettaja, VTT

Laurea ammattikorkeakoulu

████████████████████

Minua on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun opinnäytetyöhön, jonka tarkoituksena on tutkia neurokirjon asiakkaiden tunnistamisen ja kohtaamisen haasteita asunnottomuustyössä. Asunnottomuustyön ammattilaisten haastatteluilla ja haastatteluista nousseiden huomioiden avulla on tarkoitus parantaa neurokirjon tunnistamista ja kohtaamista asunnottomuustyötä tekevien ammattilaisten keskuudessa.

Olen saanut tiedotteen opinnäytetyöstä ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen opinnäytetyöstä, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä osallistumiseen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin opinnäytetyötä koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot opinnäytetyöhön mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua opinnäytetyön tietosuojaselosteeseen.

Osallistun opinnäytetyöhön vapaaehtoisesti. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan opinnäytetyöhön.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani opinnäytetyöhön.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja, että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän (voin jatkaa sitä myöhemmin) osallistumisen, keskeyttämiseen asti kerättyjä tietoja voidaan käyttää opinnäytetyöhön.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän opinnäytetyöhön.

Vahvistan suostumukseni henkilötietojen käsittelyyn tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

_____ , ____ . ____ . _____

Allekirjoitus:

Nimenselvennys:

Alkuperäinen allekirjoitettu osallistujan suostumus sekä kopio opinnäytetyötiedotteesta liitteineen jäävät opinnäytetyöntekijän arkistoon. Opinnäytetyötiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan osallistujalle.

Liite 6: Haastattelu kysymykset

Neurokirjon tunnistaminen

1. Millaisia piirteitä olet mahdollisesti havainnut, jotka voisivat viitata neurokirjon asiakkaaseen asunnottomuustyössä? Ovatko nämä mielestäsi tärkeitä neurokirjon tunnistamisen piirteitä, jos ovat niin millä tavoin?
2. Oletko havainnut haasteita asiakkaiden neurokirjon piirteiden tunnistamisessa? Millaisia?
3. Onko työpaikallasi olemassa työkaluja tai käytäntöjä, joilla neurokirjon asiakkaita tunnistetaan? Millaisia ja miten näitä työkaluja käytetään?

Neurokirjon asiakkaiden kohtaamisen haasteet

1. Millaisia haasteita koet/olet kokenut neurokirjon asiakkaiden kohtaamisessa?
2. Mitä asioita taas pidät tärkeänä heitä kohdatessasi?
3. Koetko, että neurokirjon asiakkaiden kohtaaminen on haastavaa asunnottomuustyössä? Miten nämä haasteet ilmenevät?
4. Miten arvioisit oman osaamisesi neurokirjon asiakkaan kohtaamisessa?
5. Onko sinulla riittävästi tietoa tai koulutusta neurokirjon asiakkaiden kohtaamisesta ja tunnistamisesta? Jos kyllä, niin millaista koulutusta/tietoa omaat?

Kehittämistarpeet ja -ehdotukset

1. Millaisia kehittämistarpeita näet neurokirjon asiakkaiden tunnistamisessa ja kohtaamisessa asunnottomuustyössä?
2. Mitä konkreettisia kehittämiskohteita ehdottaisit, että neurokirjon asiakkaiden erityispiirteet huomioitaisiin paremmin?
3. Miten ammattilaisten neurokirjon osaamista voitaisiin vahvistaa?
4. Mitä huoneentaulussa olisi sinun mielestäsi hyvä olla?

Liite 7: Huoneentaulu

NEUROKIRJON ASIAKKAAN TUNNISTAMINEN & KOHTAAMINEN



Neurokirjon tunnistaminen tukee onnistunutta asiakaskohtaamista

- Asiakkaalla voi olla piirteitä, jotka kuormittavat tai hankaloittavat asiointia.
- Keskustelussa anna aikaa asiakkaalle – joskus vastaaminen vie hetken.
- Asiakas voi jättää asioita keskeneräisiksi tai kokonaan hoitamatta, ja hänellä voi olla aloittamisen vaikeutta asioiden suhteen.
- Asiakas voi vältellä katsekontaktia ja osoittaa levottomuutta, esimerkiksi keikkumalla tuolissa tai napsuttelemalla kynää.
- Asiakas voi vaikuttaa yhteistyökyvyttömältä, puhua mekaanisesti tai jumittautua esimerkiksi tiettyyn asiaan.
- Neurokirjon tunnistamista voi vaikeuttaa päihteidenkäyttö, traumakokemukset tai psyykkiset sairaudet.

Kohtaamisen tukeminen neurokirjon asiakkaan kanssa

- Ammatilainen voi ottaa huomioon asiakkaan vireystilan ja vähentää asiakkaan kuormitusta sekä edistää hänen kykyään hoitaa ja parantaa sitoutumista asioihin.
- Sovi asiakkaan kanssa yhteinen viestintätapa, kuten tekstiviesti, soitto tai sähköposti.
- Muistuta asiakasta tapaamisen paikasta ja ajasta sekä varaa riittävästi aikaa tapaamiseen.
- Tapaamista kannattaa ennakoida, esimerkiksi sopimalla asiakkaan kanssa mahdollisesti aina sama paikka ja aika.
- Tee ympäristö rauhalliseksi ja aistiyöstäväksi: tuuleta tila ja himmennä valaistusta sekä vähennä melua ja häiriötekijöitä, nämä auttavat myös vuorovaikutuksen sujumisessa.
- Kiireetön ilmapiiri – tarvittaessa pilko tehtävät / asiat useammalle tapaamiselle ja tauota tapaamista.
- Vältä ammattisanaston käyttöä.
- Säilytä arvostava asenne ja tue asiakkaan kokemusta tunteiden sanoittamisen avulla.
- Tapaamisen päätteeksi anna asiakkaalle kirjallinen yhteenveto sovitusta ja hoidettavista asioista hänen kanssaan sovitun viestintätavan mukaisesti.



Viestintää tukevia keinoja

- Älä mene tapaamisessa asiakasta fyysisesti liian lähelle vaan anna hänelle omaa tilaa, näin voit vähentää kuormitusta tilanteessa.
- Älä pakota asiakasta kanssasi katsekontaktiin vaan tarjoa siihen mahdollisuus asiakkaan ehdoilla.
- Ammatilaisen avoin kehonkieli: pyri pitämään ystävällinen ilme ja rento kehon asento, koska nämä asiat viestivät turvallisuutta.
- Ammatilaisen myötätuntoa ilmaisevat eleet, kuten nyökkäily ja aito kiinnostus asiakkaan asioista vahvistavat vuorovaikutusta.
- Ammatilaisen rauhallinen äänensävy on keskeinen osa onnistunutta viestintää.
- Ammatilaisen rauhallinen ja kiireetön läsnäolo ilman suuria odotuksia on tärkeä osa asiakkaan kohtaamista.

Koulutuksia

- Useat toimijat järjestävät neuropsykiatrista valmentajakoulutusta.
- Vva ry:n NOAT-hanke järjestää koulutusta ammatilaisille neuromoninisuuden huomioimisesta asiakastyössä.



Liite 8: Esimerkki huoneentaulun mainostekstistä

🔔 Uusi työkalu asunnottomuustyöhön! Lataa maksuton huoneentaulu neurokirjon asiakkaiden tunnistamisen ja kohtaamisen tueksi!

Neurokirjon henkilöiden erityistarpeet jäävät helposti huomaamatta, ja väärinymmärrykset voivat estää heidän pääsynsä tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Opinnäytetyöhön perustuva huoneentaulu kokoaa yhteen konkreettiset, selkeät ja visuaaliset ohjeet neurokirjon asiakkaiden tunnistamiseen, kohtaamiseen ja ympäristön mukauttamiseen.

- 🔔 Soveltuu kaikille sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille
- 🔔 Tukee erityisesti asunnottomuustyötä
- 🔔 Helppo ottaa käyttöön: visuaalinen, ytimekäs ja arjen kohtaamisiin suunniteltu
- 🔔 Erinomainen työkalu myös uusille työntekijöille, sijaisille ja harjoittelijoille

Lataa huoneentaulu Vva ry:n verkkosivuilta ja jaa työyhteisössäsi!
Saatavilla myös Vva ry:n sosiaalisen median kanavissa.

