



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Ympäristötyön toteutuminen Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähialueella

Pulkkinen, Anu & Uimonen, Mikko

2015 Otaniemi



Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Otaniemi

## Ympäristötyön toteutuminen Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähialueella

Pulkinen Anu & Uimonen Mikko  
Sosiaaliala  
Opinnäytetyö  
Maaliskuu, 2015

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Otaniemi  
Sosiaaliala

Tiivistelmä

Pulkinen, Anu & Uimonen, Mikko

**Ympäristötyön toteutuminen Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähialueella**

Vuosi

2015

Sivumäärä

44

---

Opinnäytetyömme aiheena on Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tuottama ympäristötyö. Tarkoituksena on selvittää, mitä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristöyöntekijöiden kanssa yhteistyötä tekevät toimijat kertovat ympäristötyöstä ja sen toteutumisesta. Ympäristötyö on aiheena verrattain vähän tutkittu ja tämä opinnäytetyö tuo tärkeää tietoa ympäristötyöstä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähiympäristön toimijoiden näkökulmasta. Tämän tiedon tarkoituksena on toimia apuvälineenä ympäristötyön kehittämisessä.

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus. Toteutimme opinnäytetyömme tiedonkeruun haastatteleamalla kolmea ympäristöyöntekijöiden kanssa yhteistyötä tehnyttä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähialueen toimijaa. Haastattelumenetelmänä käytimme puolistrukturoitua haastattelua ja toteutimme haastattelut yksilöhaastatteluina. Haastatteluaineisto analysoitiin soveltaen sisällönanalyysia.

Selvitimme, mitä haastateltavat kertovat kokemuksistaan ympäristötyöstä ja sen toteutumisesta. Lisäksi suhteutimme saamamme tiedot tavoitteisiin, jotka Helsingin Diakonissalaitos on asettanut ympäristötyölle. Ympäristötyön tavoitteisiin kuuluvat lähialueen asukkaiden ja toimijoiden tiedottaminen, vuorovaikutus asukkaiden ja toimijoiden kanssa, alueen turvallisuudesta huolehtiminen, yhteistyö asukkaiden ja toimijoiden kanssa, alueen siisteydestä huolehtiminen sekä pyrkimys asukkaiden ja toimijoiden palvelukeskusta kohtaan oleviin asenteisiin vaikuttaminen.

Tutkimus Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähialueen toimijoiden kokemuksista ympäristötyöstä ja sen toteutumisesta antaa hyödyllistä tietoa Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristöyöntekijöille. Opinnäytetyömme keskeisistä tuloksista käy ilmi, että Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tuottama ympäristö on onnistunut pääosin luomaan hyvän ja luotettavan yhteistyösuhteen lähialueen toimijoiden kanssa. Onnistuneella yhteistyöllä on ollut vaikutusta muun muassa alueen turvallisuuteen ja lähialueen toimijoiden asenteisiin palvelukeskusta kohtaan.

Asiasanat: ASUNNOTTOMUUS, SOSIAALISET ONGELMAT, KVALITATIIVINEN TUTKIMUS, HAASTATTELUTUTKIMUS

Laurea University of Applied Sciences  
 Laurea Otaniemi  
 Social work

Abstract

Pulkkinen Anu & Uimonen Mikko

**The realization of Hietaniemenkatu service center's environmental work in the neighboring area**

Year	2015	Pages	44
------	------	-------	----

The subject of our thesis is Hietaniemenkatu service center's environmental work. The purpose of our thesis is to find out what does the cooperation partners of Hietaniemenkatu service center's environmental workers tell about the service center's environmental work and its implementation. There is relatively small amount of research of environmental work and this thesis brings important information about environmental work of Hietaniemenkatu service center from the nearby area cooperators' point of view. The purpose of this information is to serve as an aid in developing the environmental work.

Our thesis is a qualitative research. We implemented the gathering of information for our thesis by interviewing three nearby area actors who have been in cooperation with Hietaniemenkatu service centers environmental work. The chosen interview method was half-structured interview and we implemented the interviews individually. Interview material was analyzed by applying content analysis.

We found out what the interviewees tell about their experiences about environmental work and its realization. Moreover we compared the gathered interview material into aims that Helsinki Diakonissalaitos has given to environmental work. The aims of environmental work are:

informing the nearby residents and actors, interaction with residents and actors, look after the safety of the nearby area, cooperation with residents and actors, take care of the cleanness of nearby area and to attempt to affect to residents and actors attitudes towards service center.

The research about the nearby areas operators' experiences of Hietaniemenkatu service center's environmental work and its implementation gives useful information to the environmental workers of Hietaniemenkatu service center. The main results of this thesis present that environmental workers have mainly succeeded to create a good and trusty cooperation relationship with the nearby actors. Succeeded cooperation has had impact inter alia to safety of the nearby area and the attitudes towards the service center.

Keywords: HOMELESSNESS, SOCIAL PROBLEMS, QUALITATIVE RESEARCH,

## Sisällys

1.	Johdanto.....	6
2.	Asunnottomuuden haasteet ja Hietaniemenkadun palvelukeskus.....	6
2.1	Asunnottomuus ilmiönä .....	7
2.1.1	Asunnottomuus pääkaupunkiseudulla.....	7
2.1.2	Asunnottomuuden ehkäisy .....	8
2.1.3	Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma.....	10
2.1.4	Palveluasuminen.....	12
2.1.5	Asunnottomien palveluja pääkaupunkiseudulla.....	12
2.1.6	Hietaniemenkadun palvelukeskus .....	13
2.2	Ympäristötyön toteuttaminen .....	16
2.2.1	Alueelliset kiistat tilasta - NIMBY-ilmiö .....	16
2.2.2	Ympäristötyön lähtökohdat ja menetelmät .....	17
2.2.3	Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tuottama ympäristötyö .....	19
3.	Opinnäytetyön toteuttaminen .....	24
3.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....	24
3.1	Tutkimusmenetelmät ja tiedonhankinnan kuvaus.....	25
3.2	Analyyssimenetelmän kuvaus .....	27
3.3	Tutkimusaineiston analyysi .....	28
4.	Tulokset.....	30
4.1	Tyytyväisyys ympäristötyön toimintaan .....	30
4.2	Kommunikaation onnistuminen .....	33
5.	Pohdinta .....	34
5.1	Opinnäytetyön eettisyys .....	34
5.2	Opinnäytetyömme tuloksista.....	36
	Lähteet .....	39
	Liite 1 .....	42
	Liite 2 .....	43
	Liite 3 .....	44

## 1. Johdanto

Opinnäytetyössämme tutkimme Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähiympäristössä toteutettavaa ympäristötyötä. Ympäristötyön tarkoituksena on vähentää kitkaa ei-toivotun rakennushankkeen ja sen lähialueen asukkaiden ja toimijoiden välillä. Tähän pyritään muun muassa säännöllisellä yhteistyöllä lähiympäristön toimijoiden ja asukkaiden kanssa ja huolehtimalla ympäristön turvallisuudesta. (Asunto ensin 2015) Saimme aiheen työhömme tutustuessamme Kopomaan, Peltosen ja Litmasen (2008) kirjaan ”Ei meidän pihallemme! paikalliset kiistat tilasta”. Kiinnostuimme tästä ”ei meidän takapihallemme” -ilmiöstä.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää, mitä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähialueen toimijat kertovat Hietaniemenkadun palvelukeskuksen toteuttamasta ympäristötyöstä ja sen toteutumisesta. Keräämme aineiston haastattelemalla kolmea ympäristötyöntekijöiden kanssa yhteistyötä tehnyttä toimijaa. Haastattelut toteutetaan puolistrukturoituina yksilöhaastatteluina ja haastattelumateriaali analysoidaan soveltaen sisällönanalyysia. Lisäksi pohdimme tulosten pohjalta ympäristötyön toteutumista suhteessa Helsingin Diakonissalaitoksen sille asettamiin tavoitteisiin, joita ovat alueen turvallisuuden lisääminen, yhteistyö lähiympäristön asukkaiden ja toimijoiden kanssa, tiedottaminen, alueen siisteys, vuorovaikutus ympäristön asukkaiden ja toimijoiden kanssa sekä asenteisiin vaikuttaminen. Opinnäytetyömme tuottama tieto auttaa Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristötyöntekijöitä kehittämään ympäristötyötään.

## 2. Asunnottomuuden haasteet ja Hietaniemenkadun palvelukeskus

Tässä luvussa esittelemme opinnäytetyömme taustoja. Aloitamme kertomalla asunnottomuudesta ilmiönä ja käymme lyhyesti läpi, minkälaisia taustatekijöitä asunnottomuuteen voi liittyä. Tämän jälkeen kerromme asunnottomuudesta pääkaupunkiseudulla ja kerromme miten asunnottomuutta on määritelty ja tilastoitu. Seuraavaksi kerromme asunnottomuuden ehkäisystä ja pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelmasta. Lopuksi kerromme palveluasumisesta, asunnottomille suunnatuista asumispalveluista pääkaupunkiseudulla ja opinnäytetyömme kannalta keskeisestä Hietaniemenkadun palvelukeskuksesta.

Tämän jälkeen kerromme opinnäytetyömme kannalta keskeisimmästä aiheesta, ympäristötyöstä. Tähän liittyy NIMBY- ilmiö, jota voidaan pitää alullepanevana voimana ympäristötyön taustalla. Tämän jälkeen esittelemme ympäristötyön lähtökohtia ja kerromme miten Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristötyö on toteutunut käytännössä.

## 2.1 Asunnottomuus ilmiönä

Helsingissä ja pääkaupunkiseudulla syitä asunnottomuuteen ovat muun muassa puute halvoista vuokra-asunnoista, köyhyys, syrjäytyminen, päihteiden ongelmakäyttö sekä mielenterveysongelmat. (Korhonen, 2002, 9.) Ympäristöministeriö on vuonna 2001 (ks. Korhonen 2002, 24) määritellyt asunnottomat Suomessa valtion asumisrahaston asuntomarkkinaselvityksen mukaan seuraavanlaisiksi ryhmiksi:

- vapautuvat vangit,
- asunnon puutteen vuoksi laitoksissa olevat,
- yömajoissa asuvat,
- tuttavien tai sukulaisten luona majoilevat,
- tilapäissuojissa tai ulkona olevat tai
- huolto- ja hoitokodeissa olevat.

(Korhonen 2002, 24.)

### 2.1.1 Asunnottomuus pääkaupunkiseudulla

Vuodesta 2003 lähtien on Helsingin kaupungissa alettu käyttää asunnottomuuden tilastoinnin mallia, jossa sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen suunnittelijat kokoavat asunnottomuustietoja. Asumisen tuen yksiköstä (Astu, entinen Asso) annetaan tietoja yksinäisistä asunnottomista, kun taas sosiaalivirasto antaa perheitä koskevia tietoja. Helsingissä on käytössä Asiakastietojärjestelmä (ATJ), johon on kirjattu asunnottomia henkilöitä. Järjestelmä näyttää merkinnät henkilöistä jotka ovat asunnottomia sekä eri luokitteluja asunnottomuudesta. Järjestelmän koodit näyttävät henkilön tiedot: onko henkilö ensisuojaissa, asuuko hän tuttavien tai sukulaisten luona, onko hän ilman vakinaista asuntoa, asuuko hän asuntolassa tai vaikkapa päihdehuollon yksikössä. (Pitkänen 2010, 10-11.)

Asunnottomuusluvuissa esiintyy vaihtelua riippuen siitä, mikä toimija niitä tilastoi ja miten. Asunnottomuuslukuihin vaikuttavat muuttoliikkeet joko kunnan sisällä tai muista kunnista, joten esimerkiksi vuokra-asuntorekisteristä ei käy ilmi lyhytaikaisesti asunnottomat, jotka odottavat kunnan vuokra-asuntoa. Päihdehuollon asumispalvelussa taas kartoitetaan laitoksissa olevat asunnottomat. Terveyspalveluiden yksiköt eivät ole mukana asunnottomuuslaskennoissa. Näitä yksiköitä ovat mm. mielenterveyspuolen asumisyksiköt, sosiaaliviraston hallinnoimat tukikodit, sairaalat sekä asumispalveluyksiköt, jotka ovat tarkoitettu alle 65-vuotiaille. Nämä yksiköt tarjoavat joko normaaliasumista tai laitoshoidtoa ja tämän takia niitä ei tilastoida asunnottomuuslukuihin. Raja asunnottomuuden tilastoinnissa on asuminen, joka on majoituslain mukaista. Hietaniemenkadun palvelukeskuksen asiakkaat ovat mukana asunnottomien laskennoissa, sillä palvelukeskus tarjoaa asukkailleen mahdollisuudet pidempiaikai-

seen asumiseen majoituslain mukaisesti, mutta ei vuokrasuhteista asumista. (Pitkänen 2010, 11.)

### 2.1.2 Asunnottomuuden ehkäisy

Monien vuosikymmenten ajan on tehty työtä asunnottomuuden vähentämiseksi. Asunnottomuuden vähentämiseksi ja poistamiseksi on toteutettu valtion sekä kuntien yhteisiä ohjelmia, joiden myötä kuntien, järjestöjen sekä yksityisten palveluntuottajien työntekijät ovat pyrkineet etsimään asuinpaikkoja niitä tarvitseville, sekä lievittämään asunnottomien henkilöiden yksilöllistä hätää. (Sunikka 2009, 11.) Yksi näistä hankkeista on Hietaniemenkadun palvelukeskus.

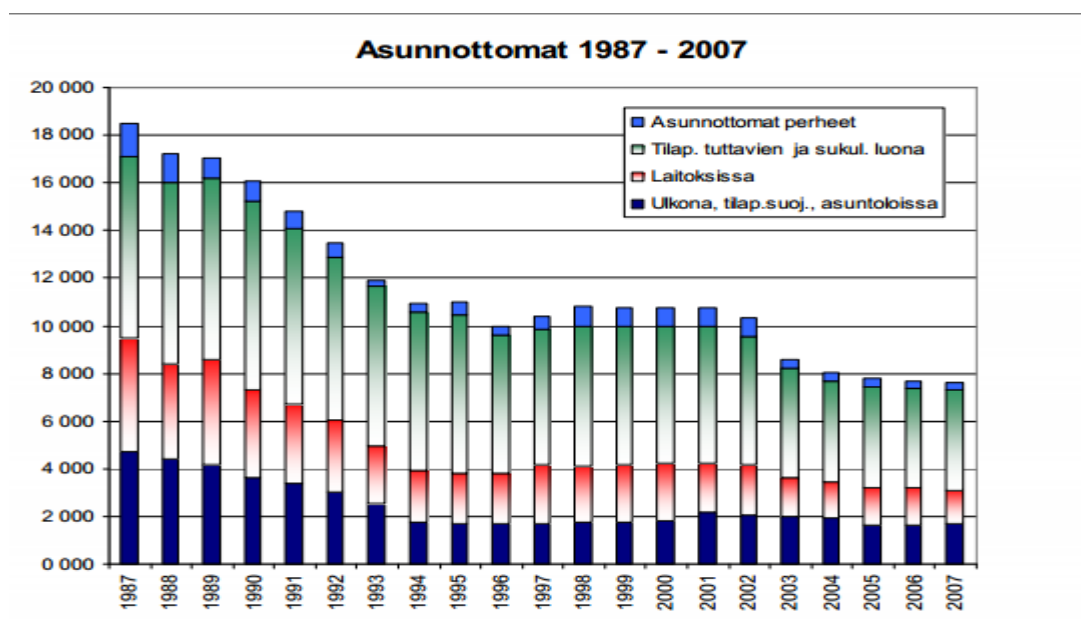
Sirkka-Liisa Kärkkäinen (1998; ks. Sunikka, 2009, 17-18.) kirjoittaa, kuinka hallitukselle asetettiin tavoitteeksi asunnottomuuden poistaminen jo vuonna 1983, mutta mitään erillistä toimenpideohjelmaa hallitus ei esittänyt. Vuonna 1983 nimettiin asunnottomien asuntotoimikunta, joka esitti päätavoitteekseen järjestää normaaleja asuntoja asunnottomille ja poistaa asunnottomuus. 1980-luvun puolella välissä perustettu Y-säätiö hankkii asuntoja muun muassa pakolaisille ja asunnottomille. Y-säätiö hankkii asuntoja vielä tänäkin päivänä tavallisista asunto-osakeyhtiöistä. (Sunikka, 2009, 17-18.)

Lisäksi Sirkka-Liisa Kärkkäinen (1998; ks. Sunikka, 2009, 18) mainitsee, että vuosi 1987 nimettiin YK:ssa asunnottomien kansainväliseksi vuodeksi. Tämä tarkoitti Suomessa sitä, että maamme hallitukselle esitettiin taas tavoitteeksi asunnottomuuden poistaminen. Tällä kertaa valtio osoitti erityismäärärahoja, joilla voitaisiin hankkia asuntoja asunnottomille. Näillä määrärahoilla onnistuttiin hankkimaan viidessä vuodessa 13 000 asuntopaikkaa asunnottomille. Kehitys oli hitaampaa 1990-luvun puolivälissä, kun taas 2000-luvun taitteessa asunnottomuusluvut lähtivät nousuun. (Sunikka, 2009, 18.)

Asunnottomien määrä väheni valtion asuntorahaston keräämien tietojen mukaan aina vuoteen 1997 asti, jolloin asunnottomien määrä oli sotien jälkeisen ajan alimmalla tasolla, eli noin 10 000 ruokakuntaa koko Suomessa. Vuoden 1997 jälkeen asunnottomien määrä lähti hienoiseen nousuun. (Korhonen 2002, 10.) Vuoden 2002 jälkeen asunnottomuusluvut ovat jälleen laskeneet asunnottomuuden vähentämishjelman myötä.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) on 1980-luvun puolivälistä asti tehnyt kunnille asuntomarkkinakyselyjä, joilla on tilastoitu asunnottomuutta. ARA:n teettämistä kuntakyselyistä käy ilmi, että asunnottomuus on vähentynyt 1980-luvun puolen välin ja vuoden 2007 marraskuun välillä noin 10 000 henkilöllä. ARA:n mukaan asunnottomista yli puolet asuu pää-

kaupunkiseudulla, josta valtaosa Helsingissä. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2012, 2-3.)



Kuvio 1. Asunnottomien määrä Suomessa 1987-2007 (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2012, 2.)

ARA on seurannut asunnottomien määrän kehittymistä vuodesta 1987 alkaen ja tuolloin ARA:n tietojen mukaan Suomessa oli yli 18 000 asunnottomaa. Viimeisen kymmenen vuoden ajan asunnottomien määrä on pysynyt noin 8000:ssa. Kuvio 1 osoittaa, että asunnottomien määrä on saatu alenemaan. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2012, 2.)

Taulukko 1 Suurimmat asunnottomuuskunnat 2012

Kunta	Asunnottomat 15.11.2012				Muutos 2012-2011, henkilöä			
	Yksinäiset			Asunn. Perheet	Yksinäiset			Asunn. Perheet
asunnot- tomia yht.	pitkäaikais- asunn.*	alle 25- vuotiaita	asunnot- tomia yht.		pitkäaikais- asunn.	alle 25- vuotiaita		
Helsinki*	4 100	1 415	1100	300	700	175	530	80
Vantaa	442	125	129	56	-103	-23	29	-9
Espoo	554	247	125	33	-70	-89	9	16
Tampere	322	64	71	17	-29	-32	5	0
Turku	224	149	35	0	-4	-2	7	0
Kuopio	185	44	44	1	-35	-11	-3	-1
Oulu	38	32	0	0	-2	1	-2	0
Jyväskylä	143	40	50	10	-39	2	-13	8
Lahti	129	65	33	0	-51	-13	6	-20
Joensuu	101	22	33	2	1	5	7	-1
<b>yht.</b>	<b>6 238</b>	<b>2 203</b>	<b>1 620</b>	<b>419</b>	<b>368</b>	<b>13</b>	<b>575</b>	<b>73</b>
Muita runsaan asunnottomuuden kuntia								
Kerava	75	40	7	1	0	-7	6	-5
Kotka	60	35	19	0	-25	-8	2	-2
Pori	93	42	8	2	-4	-27	-11	0
Riihimäki	87	38	32	4	1	5	9	2
<b>Koko maa</b>	<b>7 852</b>	<b>2 628</b>	<b>2 049</b>	<b>446</b>	<b>280</b>	<b>-102</b>	<b>640</b>	<b>45</b>

\*) Helsingin pitkäaikaisasunnottomien määrä on arvio, ei tarkka luku.

(Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2012, 3.)

Taulukossa 1 nähdään suurimmat asunnottomuuskunnat vuonna 2012 ja millaista asunnottomuuden kehitys on ollut vuodesta 2011 vuoteen 2012. Taulukosta voidaan havaita, että Joensuuta ja Helsinkiä lukuun ottamatta asunnottomuuden määrä on vähentynyt. Luvuista voidaan tulkita myös, että osa muiden kuntien asunnottomista on voinut muuttaa Helsinkiin asunnottomiksi. Noin puolet Suomen asunnottomista on keskittynyt Helsinkiin ja kaksi kolmasosaa pääkaupunkiseudulle. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2012, 3.) Näin ollen Hietaniemenkadun palvelukeskuksen kaltaisille palveluille on suurin kysyntä juuri pääkaupunkiseudulla.

### 2.1.3 Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseen tarvitaan johdonmukaista asunto- ja sosiaalipolitiikkaa, jolla voitaisiin ennaltaehkäistä asunnottomuutta ja turvata kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen saatavuus. Vuonna 2007 ympäristöministeriö laati pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman (PAAVO), jonka valtionneuvosto hyväksyi vuonna 2008. Työryhmä (ns. viisaiden ryhmä) esitti silloin, että pitkäaikaisasunnottomuus puolitettaisiin vuoteen 2011 mennessä ja poistettaisiin vuoteen 2015 mennessä. Työryhmän sekä ympäristöministeriön pyynnöstä Helsingin sosiaalivirasto laati toimeenpanosuunnitelman pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseksi 2008-2011. (Ohjelmatyöryhmä AHKERAT 2008, 2-5.) Hietaniemenkadun palve-

lukekus on perustettu osana pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaa. Tavoitteen ei ole päästy, mutta pitkäaikaisasunnottomuus on kuitenkin lähtenyt huomattavaan laskuun (Ympäristöhallinto 2012, 8).

Kun puhutaan pitkäaikaisasunnottomista, tarkoitetaan sitä asunnottomien ryhmää, joiden asunnottomuus on pitkittynyt, kroonistunut tai uhkaa kroonistua, koska tälle ryhmälle ei ole tarjolla yksilöllisiä tarpeita vastaavia eikä toimivia asumisratkaisuja. Asunnottomuuden riskit kasvavat, jos asunnottomuuteen liittyy yksi tai useampi seuraavista tekijöistä; mielenterveysongelmat, huumeiden aktiivinen käyttö, rikollisuus, taipumus väkivaltaiseen käyttäytymiseen, neurologiset vammat, hallitsematon päihteiden käyttö, velkaantuminen tai vankilasta vapautuminen. Pitkäaikaisasunnottomille asumisen järjestäminen edellyttää yksilökohtaisia räätälöityjä ratkaisuja, kuntoutusta, tukea, valvontaa sekä tukea arjen uudelleenrakentamiseen. ("Nimi ovesa", 2007, 6.)

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman suunnitelma koostuu:

- asunnottomuuden ennaltaehkäisystä,
- uusista asumisyksikköhankeista,
- asuntoloiden muuttamisesta tuettujen asumisen yksiköiksi ja
- pienasuntojen hankinnasta.

(Ohjelmatyöryhmä AHKERAT 2008, 6-7.)

Pitkäaikaisasunnottomille pyritään etsimään uusia asumisratkaisuja, joissa erityinen tuen tarve tulisi otetuksi huomioon ja yhtenä toimenpiteenä on asuntoloiden muuttaminen tuetun asumisen yksiköiksi. Yksityisillä palveluntuottajilla ja eri järjestöillä on myös suuri rooli asunnottomien palvelujärjestelmässä ja ne tarjoavat usein asuntojen lisäksi myös muuta tukea. Uudet asunnottomien tukiasumisyksiköt sekä asuntoloiden muunto-ohjelmat ovatkin tarpeellisia, mutta ne ovat ajoittain kohdanneet suurta vastustusta, kuten esim. Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tapauksessa. (Sunikka 2009, 20.)

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman raportista käy ilmi, että vuoden 2007 asuntorahaston tietojen mukaan yksinäisten asunnottomuus oli lisääntynyt muun muassa Espoossa, Helsingissä, Jyväskylässä, Kuopiossa sekä Oulussa. Tiedot antoivat myös viitteitä siitä, että pitkäaikaisasunnottomuus oli lisääntymässä. Ohjelman tarkoitus oli saada aikaan rakenteellinen muutos, jossa kohdennetuilla toimenpiteillä saadaan pitkäaikaisasunnottomuus poistetuksi. (Ohjelmatyöryhmä AHKERAT 2008, 4.)

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma kohdentuu silti vain osaan asunnottomista, sillä taloudellisten, terveydellisten sekä sosiaalisten seurausvaikutusten perusteella arvioituna pitkäaikaisasunnottomat ovat vaikea ryhmä. Toimenpiteet jotka kohdistuvat pitkäaikaisasun-

nottomiin tarvitsee johdonmukaisia toimenpiteitä sekä sosiaali- ja asuntopolitiikkaa, joilla voidaan ennaltaehkäistä asunnottomuutta ja turvata kohtuuhintaisien vuokra-asuntojen saatavuutta. (Ohjelmatyöryhmä AHKERAT 2008, 4.)

#### 2.1.4 Palveluasuminen

Asunnottomuus voi johtua haasteista asumisen ja itsenäisen selviämisen kanssa. Näissä tapauksissa asumisen järjestämisen lisäksi on tärkeää, että asukas saa tarvitsemaansa tukea asumiseen. Tällaista tukea tarjoavat erilaiset erityisasumisen palvelut. Ympäristöhallinnossa erityisasumisesta käytetään seuraavanlaisia asumispalveluiden käsitteitä: Tukiasuminen, palveluasuminen sekä tehostettu palveluasuminen. Käytännössä palveluasuminen on tuettua asumista tai tehostettua palveluasumista, jossa asukkaalla on mahdollisuus saada ympärivuorokautista hoivaa. Nämä käsitteet pohjautuvat lainsäädäntöön, joka on kirjattu sosiaalihuoltolaikiin. Lain mukaan (710/1982, 23§) tuki- ja palveluasumista on järjestettävä niille henkilöille, jotka tarvitsevat eri syistä tukea tai apua asumiseen tai sen järjestämiseen. Sosiaalihuoltoasetuksen (607/1983, 10§) mukaan asumispalveluja tulee järjestää tukiasunnoissa ja palveluasunnoissa niille henkilöille, jotka tarvitsevat erityisestä syystä tukea asumiseensa. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013, 5; Sosiaalihuoltolaki, 710/1982; Sosiaalihuoltoasetus 607/1983.)

ARA:n palveluasumisen oppaassa (2013) pitkäaikaisasunnottomien asumispalvelut on määritelty seuraavasti:

- Palveluasuminen on asumista asumisyksikössä, jossa ympärivuorokautista palvelua tarjotaan niille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista tai päivittäistä tukea, palveluita tai apua asumiseen. Näissä yksiköissä asuvat eivät tarvitse laitoshoidoa.
- Tukiasuminen on sosiaalisesti kuntouttava asumismuoto niille henkilöille, jotka tarvitsevat itsenäiseen asumiseen tukea, sekä
- Tehostettu palveluasuminen on suunnattu asiakkaille, jotka tarvitsevat jatkuvaa huolenpitoa ja hoivaa. Tehostetussa palveluasumisessa asiakkaat ovat yleensä vaikeasti toimintarajoitteisia.

(Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013, 6.)

#### 2.1.5 Asunnottomien palveluja pääkaupunkiseudulla

Kaksi kolmasosaa asunnottomista asuu pääkaupunkiseudulla. Helsinki, Espoo ja Vantaa ovat kukin vastanneet asunnottomien asuttamiseen omilla asunnottomille suunnatuilla palveluillaan, joista tässä luvussa esittelemme vertailun vuoksi kaksi, yhden Vantaalta ja yhden Espoosta. Helsingin Hietaniemenkadun palvelukeskukselle on omistettu oma lukunsa.

Koisonrannan palvelukeskus aloitti toimintansa Vantaalla 11.12.1989 ja se tunnettiin nimellä Vantaan ensisuoja, Koisonrannan päivystävä hoitokoti. Koisonrannan periaatteellisena lähtökohtana on toimia ”mahdollisimman päivystävänä, vastaanottavana ja päihtyneiden säilöönottoa vähentävänä lyhytaikaisena hoitoyksikkönä” (Hokkanen 2009, 67). Tilat olivat aluksi vaatimattoman kokoiset eivätkä ne vastanneet Vantaan kaupungin ensisuojarakennuksiin kuin välttävällä tasolla. Vuonna 2007 tiloja laajennettiin, jolloin se sai nykyisen nimensä Koisonrannan palvelukeskus. Laajennuksen myötä Koisonrannan palvelukeskus on pystynyt paremmin vastaamaan Vantaan kaupungin asunnottomien tarpeisiin. (Hokkanen 2009, 62.)

Kuten monet muutkin asunnottomille suunnatut palvelut (vrt. Hietaniemenkadun palvelukeskus), myös Koisonrannan palvelukeskuksen sijoittaminen alueelle kohtasi vastustusta. Kyseisen ensisuojan sijoittamista alettiin suunnitella jo 1970-luvun alkupuolella. Palvelukeskuksen sijoittamisen ja rakentamisen toteuttaminen kesti pitkään, koska kukaan ei halunnut sitä lähistölleen ja tämä vaikeutti tontin löytämistä. Lisäksi päättäjienkään kesken ei ollut yksimielisyyttä siitä, halutaanko kyseistä palvelua ylipäätään sijoittaa Vantaalle. (Hokkanen 2009, 63.)

Olarinluoman vastaanottokoti puolestaan aloitti toimintansa Espoossa vuonna 1991. Alussa työ Olarinluoman vastaanottokodissa oli haasteellista, koska asiakkaita oli paljon, eikä henkilökunnalla ollut riittävää kokemusta tämän tyyppisestä työstä. Kyseessä oli uudenlainen palvelumuoto Espoossa, eikä kokemusta näin ollen juurikaan ollut. Aluksi Olarinluoma toimi vain tilapäisenä vastaanottokotina, johon asunnottoman espoolaisen oli mahdollisuus majoittua ilman ajanvarausta, eikä yöpyjältä vaadittu raittiutta. Vuonna 2002 Olarinluoman vastaanottokodin toiminta laajeni tavoitteellisempaan suuntaan, kun vastaanottokodin viereen perustettiin Olarinluoman asumisyksikkö, jossa asiakkaille tarjotaan mahdollisuus itsenäisen asumisen harjoitteluun. Olarinluoman asumisyksikkö on tarkoitettu päihteidenkäyttäjille, jotka eivät muutoin olleet asutettavissa. Asumisyksikköön voi hakea asukkaaksi tekemällä asunotushakemuksen Espoon kaupungille, mistä seuraa Olarinluoman henkilökunnan haastattelu. (Varjonen, Katavisto, Korpela, Kuuva, & Raamat 2009, 83-85.)

#### 2.1.6 Hietaniemenkadun palvelukeskus

Hietaniemenkatu 5:n kiinteistö on alun perin vuonna 1907 miesten asuntolaksi rakennettu kiinteistö. Sitä on myöhemmin laajennettu ja se on toiminut muun muassa sairaalan asuntolana. Vuoden 2009 kesäkuussa peruskorjausten jälkeen kiinteistöön avattiin Hietaniemenkadun palvelukeskus.

Hietaniemenkadun palvelukeskuksen historian voidaan katsoa alkaneen jo vuonna 1983, kun Helsingin kaupunki oli perustanut asunnottomille miehille asuntolan Herttoniemeeseen. Asuntola

oli rakennettu alun alkaen poikkeusluvalla ja asuntolassa on perustamisen jälkeen tehty monia remontteja sekä yhdistymisiä. (Suvanto 2009, 27.)

Hannu Suvanto (2009) kirjoittaa, että vuonna 2000 eduskunnan apulaisoikeusasiamies oli todennut Herttoniemen asuntolan kunnan ala-arvoiseksi. Kaupungin oli pakko ryhtyä korjaustoimenpiteisiin asuntolan laadun parantamiseksi, vaikka samaan aikaan asuntolalle ryhdyttiin etsimään uusia tiloja kaupunkisuunnitteluviraston johdolla. Kaupungin hallituksen päätöksellä Herttoniemen asuntolaa kuitenkin laajennettiin ja korvaavien tilojen selvitystyöt siirtyivät sosiaalivirastolle. Laajennus näkyi Herttoniemen asuntolan asiakasmäärissä vuonna 2005 muun muassa siten, että ennen laajennusta naisille ei ollut lainkaan tarjolla päivystysluonteista majoitusta, mutta laajennuksen jälkeen naisasiakkaille voitiin tarjota Herttoniemen asuntolasta yksi huone. (Suvanto 2009, 28-31.)

Hannu Suvanto (2009) kirjoittaa, kuinka Herttoniemen asuntolalle on sen huonon kunnan takia etsitty korvaavia tiloja koko sen olemassaolon ajan, ja kuinka vuonna 2000 alettiin hahmotella asuntolan tilalle päiväkeskuksen yhdistävää palvelukeskusta. Asiakkaille haluttiin luoda parempaa palvelua, jossa saisi majoituksen lisäksi sairaanhoitajan ja sosiaalityöntekijän palvelut, sekä ateriapalvelua ja päivätoimintaa ja paremmat edellytykset kuntoutumiselle. (Suvanto 2009, 42.)

Herttoniemen asuntolan poikkeuslupa oli päättymässä vuoden 2008 elokuussa ja varsinainen suunnittelu asuntolan korvaavista tiloista saatiin aloitettua vuonna 2005. Tuolloin alettiin hahmotella palvelukeskusta, joka olisi tarkoitettu niin miehille kuin naisillekin ja siinä yhdistyisi päiväkeskus, asuminen sekä ensisuoja. Uuden tilan kartoituksessa päädyttiin Helsingin kaupungin omistamaan kiinteistöön, Hietaniemenkatu 5:een, sillä kiinteistöön oltiin jo suunnittelemassa peruskorjausta ja kiinteistöllä oli valmiiksi olemassa oleva asuntolakaava. Hietaniemenkatua pidettiin sopivana myös siksi, että kiinteistö todettiin riittävän suureksi ja sijaitsevan hyvien kulkuyhteyksien varrella. Kesäkuussa 2009 palvelukeskus avasi ovensa asiakkaille. (Suvanto 2009, 43.) Samalla käynnistyi Terve asunnoton hanke, jonka tarkoituksena oli tuoda terveyspalvelut sinne, missä asunnottomat ovat. Tämän taustalla on ollut ajatus, että asunnottomalla on korkeampi kynnyksiä asioida tavallisessa terveyskeskuksessa ja jäisi tästä syystä muuten vaille oikea-aikaista hoitoa. (Heino 2008.)

Hietaniemenkatu 5:n valitsemiseen palvelukeskuskäyttöön ei päädytty suin päin, vaan Helsingin sosiaaliviraston työryhmä teki selvityksen noin 20 asunnottomien palvelukeskuksen mahdollisesta sijoittamiskohteesta, joista työryhmä arvioi tarkemmin yhdeksän eri kohdetta. Näitä tarkemmin arvioituja kohteita olivat muun muassa Lapinlahden Koivula-talo, Hotelli Fenno Kalliossa, Metsälän teollisuusalueen kaksi rakennusta ja kiinteistön Mäkelänkatu 46 rakentamaton tontinosa. (Suvanto 2009, 42-43.) Työryhmän tekemien ehdotusten pohjalta kaupungin-

johtaja päätti, että Hietaniemenkatu 5 kiinteistön soveltuvuus palvelukeskuskäyttöön selvitetään ja sen perustamisesta tehdään hankesuunnitelma. Suunnitelma käsiteltiin lautakunnassa, joka teki asiasta esityksen kaupunginhallitukselle. (Helsingin Sanomat sanoma-arkisto, 19.1.2010.)

Rakenteellisin ja muin ratkaisuin pyrittiin siihen, että lähiympäristön asukkaat ja toimijat kokisivat palvelukeskuksen toiminnan mahdollisimman ongelmattomaksi. Siihen vaikutti palvelukeskuksen ohella Helsingin kaupungissa toimiva muu palveluverkosto. (Helsingin Sanomat sanoma-arkisto, 19.1.2010.) Aivan ongelmattomaksi palvelukeskuksen toiminta ei kuitenkaan muodostunut. Hietaniemenkadun palvelukeskuksen yhteistyöryhmän syyskuun 2009 kokouksen muistion mukaan lähipoliisi oli esitellyt rikostilastoja, joista oli ilmennyt, että jo lyhyessä ajassa (reilussa kolmessa kuukaudessa) huumausainerikollisuus, petokset, näpistykset ja vahingonteot olivat yleistyneet merkittävästi alueella. (Varkauksia ja huumeita 2009.)

Lähialueiden asukkaat ja yrittäjät olivat nousseet voimakkaaseen vastarintaan jo ennen palvelukeskuksen toiminnan alkamista, vedoten alueen turvallisuuden karisemiseen ja lähialueiden kiinteistöjen markkina-arvon laskemiseen. Korkein hallinto-oikeus otti vastaan 16 palvelukeskusta koskevaa valitusta asunto-osakeyhtiöiltä ja yksittäisiltä asukkailta. Keväällä 2008 kaikki valitukset kuitenkin hylättiin. Vahvan vastustamisen seurauksena palvelukeskuksen toiminnan aloittaminen viivästyi lähes vuodella, sillä sen oli määrä aloittaa toimintansa jo vuoden 2008 elokuussa. (Heino 2008.)

Palvelukeskuksen integroitumista alueelle on pyritty tukemaan ympäristötyön avulla, jonka Helsingin Diakonissalaitoksen palvelujohtaja aloitti jo vuonna 2007. Hänen tehtäviinsä kuului tuolloin luoda yhteyksiä palvelukeskuksen lähiympäristöön, kuten viereiseen päiväkotiin ja lähiseudun yrittäjiin. (Kopomaa-Weymarn 2009, 27.)

Hannu Suvannon (2009) mukaan Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tavoitteena on tarjota palveluja yhdessä yksikössä, parantaa heikoimmassa asemassa olevien asunnottomien asemaa sekä toimia vahvasti kuntouttavana ja eteenpäin ohjaavana yksikkönä. Palvelukeskuksen toiminnan suunnitteluun on kiinnittynyt myös ympäristötyö. Lisäksi palvelukeskuksen perustaminen on liittynyt myös pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan vuosina 2008-2011. (Suvanto 2009, 44.)

Hietaniemenkadun palvelukeskus on perustettu osana ympäristöministeriön vuonna 2007 käynnistämää valtakunnallista pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaa, joka oli kirjattu myös vuoden 2007 hallitusohjelmaan (Heikkinen 2009, 20-21). Hietaniemenkadun palvelukeskus tarjoaa tilapäistä tuettua asumispalvelua noin 55 henkilölle (Suvanto 2009, 44). Lisäksi asumispäivystys tarjoaa yösijan 43 miehelle ja yhdeksälle naiselle. Palvelukeskuksen

asumispäivystys tarjoaa helsinkiläisille asunnottomille yösijan, jos muuta paikkaa ei ole löytynyt. Palvelun piiriin voi hakeutua ilman lähetettä tai maksusitoumusta kävelemällä palvelukeskuksen ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevaan asumispäivystykseen. Asumispäivystyksessä yövytään yhteisissä huoneissa yö kerrallaan. (Helsingin kaupunki sosiaali- ja terveystyövirasto. Hietaniemenkadun palvelukeskus 2014.)

Asumispäivystyksessä yöpymiselle päihtymys ei ole este ja sen takia palvelua ei suositella päihdeettömille asunnottomille tai päihdekuntoutujille. Palvelukeskus tarjoaa yöpymispaikan lisäksi myös tilapäistä asumispalvelua pitkäaikaisasunnottomille. Tilapäiseen asumispalveluun siirrytään palvelukeskuksen sosiaalityöntekijän päätöksellä ja sen tarkoitus on olla tilapäinen ratkaisu. Tavoitteena on yhteistyössä asiakkaan kanssa löytää pysyvä asumis- ja hoitomuoto. (Helsingin kaupunki sosiaali- ja terveystyövirasto. Hietaniemenkadun palvelukeskus, 2014.)

Hietaniemenkadun palvelukeskuksen palvelut jakautuvat seuraaviin osiin:

- päiväkeskustoiminta eli hygienia, ruokailu, sairaanhoitajan ja sosiaalityöntekijän tapaamiset sekä lääkäripalvelut. Sosiaalityöntekijä laatii asukkaiden henkilökohtaiset palvelusuunnitelmat yhdessä asukkaan kanssa, sekä antaa ohjausta ja neuvontaa sosiaalipalveluissa ja -etuuksissa. Lääkärin ja sairaanhoitajien tehtävänä on kartoittaa ja seurata asiakkaiden terveydentilaa sekä laatia hoito- ja kuntoutussuunnitelma asiakkaalle,
- aktiivinen neuvonta, ohjaus ja arviointi,
- tilapäisen asumisen järjestäminen ympäri vuorokauden eli vastaanottava toiminta, sekä
- asumispalveluiden tarjoaminen, jonka tavoitteena on, että asiakas siirtyisi pysyvämpään asumisratkaisuun.

(Helsingin kaupunki sosiaali- ja terveystyövirasto. Hietaniemenkadun palvelukeskus, 2014.)

## 2.2 Ympäristötyön toteuttaminen

### 2.2.1 Alueelliset kiistat tilasta - NIMBY-ilmiö

Viime vuosikymmenten aikana oman asuin ympäristön puolustamiseen liittyvistä kiistoista puhuttaessa on alettu käyttää käsitettä NIMBY, joka tulee englanninkielisistä sanoista ”not in my backyard” (Kopomaa, Peltonen, Litmanen 2008, 5). Oman asuin ympäristön puolustamisen taustalla ovat usein pelot ja ennakkoluulot mahdollisesta häiriöstä tai haitasta, jonka uusi asuin ympäristöä koskeva muutos tuo tullessaan. ”Huoli oman ympäristön hallinnan, omaksi koetun tilan menetyksestä uhkaa yksilön perusturvallisuutta ja perheen kotirauhaa. Lisäksi yhteinen huoli yhdistää; se saa yhteisön varuilleen ja joskus myös liikekannalle yhteisön itsepuolustuksen nimissä.” (Kopomaa ym. 2008, 5-6)

NIMBY-asenteeseen kuuluu torjunta, eli ei hyväksyminen. Hietaniemenkadun palvelukeskus ja sen asukkaat eivät aluksi olleet tervetulleita alueelle. Tämä on luonnollisesti hidastanut palvelukeskuksen integroitumista alueelle. Onnistuneella ympäristötyöllä voidaan vaikuttaa positiivisesti vastaavanlaisen palvelun integroitumiseen alueelle. Ympäristötyö on työmuoto, jolla pyritään lieventämään alueellista vastustusta tekemällä yhteistyötä kyseessä olevan ympäristön lähialueiden toimijoiden ja asukkaiden kanssa.

Oikeutetuilta vaikuttavat vastustuksen syyt saattavat olla vain sosiaalisesti hyväksytyjä tekosyitä, joiden taustalla on luokka-, kansallisuus-, vähemmistö tai rasistiset ennakkoluulot (Litmanen & Peltonen 2008, 209). NIMBY-asenne on vaikea yhteiskunnallinen haaste, jossa paikallinen etu käy kädenvääntöä yleisen edun kanssa. NIMBY-ilmiö salpaa tehokkaasti modernin yhteiskunnan dynaamisen kehitystyön ja tuo ylimääräistä kitkaa hankkeiden (kuten Hietaniemenkadun palvelukeskuksen) läpivientiin. (Litmanen & Peltonen 2008, 208.) Mikäli NIMBY-vastarinta on tuloksellista, se voi johtaa ongelmalliseen eriytymiskehitykseen, jossa hyväosaisten ja huono-osaisten asuinalueet erottuvat toisistaan. Jos ei-toivotut hankkeet sijoittuivat vain alueille, joissa ei ilmene vastarintaa, voisi kehitys johtaa vähempiosaisten ihmisten asuinalueiden huonontumiseen. (Litmanen & Peltonen 2008, 208-209.) Monet tutkimukset ovat osoittaneet, että asuinalueiden sosioekonomiset erot ovat kasvussa. Sosiaalisena seurauksena asuinalueiden eriytymisestä on esimerkiksi väkivallan lisääntyminen köyhien kaupunginosissa. (Lankinen 2003, 49-50.)

On korostettava, että NIMBY-ilmausta tulisi käyttää harkiten. Kyseessä ei ole analyttinen käsite, vaan tarkoitusperäinen populistinen iskulause alueelliselle vastustukselle. (Litmanen & Peltonen 2008, 209.) ”NIMBY-käsite herättää tiedollisia, sosiaalisia ja moraalisia tulkintamalleja, joiden vaikutuspiiristä on vaikea pyrkiä pois, oli sitten kyseessä yksittäinen kansalaisaktivisti, hallintovirkamies tai yrityksen edustaja. Se painottaa väärin vain suunnittelijoiden tai hankkeiden edistäjien näkemyksiä vastustuksesta, väheksyy kansalaistoiminnan arvoa ja korostaa asiantuntijatiedon paremmuutta suhteessa paikalliseen tietämykseen.” (Litmanen & Peltonen 2008, 209-210.)

### 2.2.2 Ympäristötyön lähtökohdat ja menetelmät

Aiemmat kokemukset siitä, että asumisyksiköiden asukkaat voivat aiheuttaa ympäristössään erilaista haittaa muun muassa häiriökäyttäytymisen, epäsiisteyden, päihteiden käyttöön liittyvien asioiden tai näpistelyn kautta, ovat ympäristötyön lähtökohtana. Ympäristötyöllä pyritään ennaltaehkäisemään ja korjaamaan jo syntyneitä haasteellisia tilanteita sekä huolehtimaan lähialueen ympäristön turvallisuudesta ja rauhallisuudesta. Lisäksi yhtenä ympäristötyön ehkä haasteellisimpana tehtävänä on lähialueen toimijoiden ja asukkaiden asenteisiin

vaikuttaminen. Haasteelliseksi tämän tehtävän tekee se, että esimerkiksi Hietaniemenkadun palvelukeskuksen kaltaiset asumisyksiköt ovat epätoivottuja rakennushankkeita, joihin on suhtauduttu jo lähtökohtaisesti kielteisesti. Lisäksi yhtenä konkreettisena tavoitteena on se, että työntekijöillä on reaaliaikainen ja luotettava tieto syntyvistä tai jo syntyneistä häiriötilanteista, jotta niihin voidaan puuttua jo ennen mahdollisia lähialueen asukkaiden tai toimijoiden yhteydenottoja. (Asunto ensin 2015.)

Ympäristötyö koostuu seuraavista elementeistä:

- toimintaympäristön kartoitus,
- säännöllinen yhteistyö ja vuorovaikutus lähiympäristön asukkaiden ja toimijoiden kanssa,
- yhteistyö viranomaisten kanssa,
- lähialueella toteutettava jalkautuva ympäristötyö,
- näkyvyyden varmistaminen,
- turvallisuuden edistäminen,
- säännöllinen ja ajantasainen dokumentointi

(Asunto ensin 2015.)

Ympäristötyön juurten voidaan katsoa olevan yhdyskuntatyön ja yhteisösosiaalityön perinteessä, jossa sosiaalityötä on tehty kaduilla, joilla asiakkaatkin liikkuvat. Tätä kutsutaan jalkautuvaksi sosiaalityöksi. Jalkautuvalla sosiaalityöllä on pyritty rakentamaan paikallistasolla mahdollisuutta muodostaa erilaisia yhteistyöverkostoja ja kumppanuushankkeita ratkomaan kyseessä olevan alueen epäkohtia ja löytämään niihin kaikkia osapuolia tyydyttäviä ratkaisuja. (Nylund 2008, 83.) Seuraava kuvaus ympäristötyön historiasta perustuu suurilta osin Diakonissalaitoksen palvelujohtaja Jukka Hampusen haastatteluun.

Työmuotona ympäristötyötä sellaisessa muodossa, jossa Helsingin Diakonissalaitos otti sen käyttöön vuoden 2002 helmikuussa Munkkisaaren palvelukeskuksessa, ei ollut koskaan aiemmin käytetty. Työmuodon idea oli syntynyt 2001-2002 vuoden vaihteessa, kun HIV-positiivisten palvelukeskusta oltiin siirtämässä ydinkeskustasta Vuorikadulta Munkkisaaren Diakonissalaitoksen omiin tiloihin. Palvelukeskuksen ollessa Vuorikadulla todettiin, että sen asiakkaat aiheuttivat häiriöitä ja ongelmia ja herättivät tunteita naapurustossa. (Henkilökohmainen tiedonanto Hampunen, 16.10.2014.)

Ongelmiin haluttiin puuttua, koska oltiin muuttamassa uuteen ympäristöön ja näiden ongelmien ennaltaehkäiseminen nähtiin tärkeänä. Jukka Hampunen ja silloinen diakoniajohtaja Paavo Voutilainen alkoivat ideoida työtappaa, jossa jalkaudutaan kadulle ohjaamaan ja huolehtimaan asiakkaista, jotta he eivät jää ”roikkumaan” alueelle. Ideana oli myös, että kadulle

jalkautuva työntekijä ottaa kontaktia naapurustoon ja huolehtii neulojen ja ruiskujen siivoamisesta alueelta. (Henkilökohtainen tiedonanto Hampunen, 16.10.2014.)

Munkkisaaren palvelukeskuksen jälkeen ympäristötyö otettiin käyttöön myös Diakonissalaitoksen sisällä eri asumispalveluyksiköissä. Vuonna 2004 Alppikadun kortteliin, jossa on paljon Diakonissalaitoksen asumispalveluyksiköitä, tuli päätoiminen ympäristötyöntekijä, joka otti haltuunsa korttelin lisäksi sen lähiympäristön. Alppikadun korttelin lähiympäristöstä tehtiin analyysi, jonka pohjalta voitiin arvioida, minkälaiselle ympäristötyölle oli tarvetta. (Henkilökohtainen tiedonanto Hampunen, 16.10.2014.)

Ympäristötyötä on kehitetty Diakonissalaitoksessa ja sen johdolla myös muissa järjestöissä. Ympäristötyö tunnustetaan nykyään oleelliseksi osaksi sellaisten asumispalveluyksiköiden toimintaa, joissa on asiakkaana sellaista asiakaskuntaa, joka saattaa aiheuttaa häiriötä ympäristössä. Helsingin kaupunki katsoo eri palveluntarjoajia kilpailuttaessaan, miten ympäristötyö on järjestetty. Ympäristötyö on myös mainittu erikseen Helsingin kaupungin kilpailutuksissa liittyen asunnottomien palveluiden kilpailutukseen. (Henkilökohtainen tiedonanto Hampunen, 16.10.2014.)

Jukka Hampunen on toteuttanut ympäristötyötä myös tekemällä selvityksiä muun muassa pakolaisten vastaanottokeskuksille siitä, että mitä pitää ottaa huomioon, mitä ympäristötyö siellä merkitsee ja miten naapurusto tulee huomioida. Hampunen kertoo, että vuonna 2012 avattiin Espooseen iso asumisyksikkö, jonka tiimoilta tehtiin ympäristötyötä 1,5 vuotta ennen kuin toiminta siellä alkoi. Ensimmäinen kosketus alueeseen oli tapaaminen ympäristön asukkaiden kanssa, jossa käytiin prosessia läpi asukkaille. (Henkilökohtainen tiedonanto Hampunen, 16.10.2014.)

### 2.2.3 Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tuottama ympäristötyö

Ympäristötyötä Hietaniemenkadulla alettiin toteuttaa jo vuonna 2007, kun Helsingin Diakonissa laitoksen palvelujohtaja Jukka Hampunen aloitti Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähialueen havainnoinnin organisoimisen. Havainnoiteja suoritettiin ensin syys- ja lokakuussa 2007, toisen kerran touko-kesäkuussa 2008 ja viimeinen havainnointijakso toteutettiin vuoden 2009 syksyllä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen oltua toiminnassa kaksi kuukautta. Palvelukeskuksen koko henkilökunta osallistui ja sitoutui ympäristötyön suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Hampunen 2007.)

Ensimmäisellä havainnointijaksolla, joka suoritettiin aikavälillä 15.9.-31.10.2007 yhteensä kymmenenä päivänä, kartoitettiin tulevan palvelukeskuksen läheisyydessä olevat toimijat, kuten kaupat, kioskit ja julkiset palvelut (terveysasemat, päiväkodit, vanhusten palvelut,

koulut jne.). Lisäksi havainnoinnissa otettiin huomioon alueelle suunnitellut tai jo rakennusvaiheessa olevat kohteet. Alueella kiinnitettiin huomiota myös lähialueen liikenteen määrään ja eri asuin- ja liikerakennusten ovien sekä porttien lukitukseen. Alueelta otettiin valokuvia ympäristötyön suunnittelua ja ympäristöyöntekijöiden perehdyttämistä varten. Yhteistyötä alettiin rakentaa keskusta-alueen poliisin kanssa ja tämä yhteistyö jatkuu yhä. (Hampunen 2007.)

Ympäristötyö on kehittynyt ympäristön asukkaiden ja toimijoiden kanssa tehtävässä yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa, joten se on kehittynyt suhteessa ympäristön vaatimuksiin. Tärkein kehittämisen kohde on ollut vuorovaikutus ympäristön kanssa. Ympäristötyötä on kehitetty yhteistyöryhmän kokousten kautta, joissa on ollut osallisena lähiympäristön toimijoita, asukasyhdistys aktiiveja, poliisi ja tarpeen vaatiessa päättäjiäkin, sekä tietysti palvelukeskuksen henkilöstöä, johtoa ja ympäristötyötä tekevät työntekijät. Hietaniemenkadun palvelukeskuksessa haasteena oli Hampusen mukaan ollut, että yhteistyöryhmän kokousten sisältö oli ensimmäiset kolme vuotta voittopuolisesti sitä, että käytiin läpi ympäristössä ilmenneitä tapahtumia ja ongelmia. Tämän kolmen vuoden jälkeen päästiin yhteiseen ajatteluun ja miettimään, miten ympäristötyötä voitaisiin kehittää. (Henkilökohtainen tiedonanto Hampunen, 16.10.2014.)

Toimintaympäristön kartoitus tapahtuu periaatteessa siten, että ympäristöyöntekijä kerää kaiken saatavilla olevan tiedon lähiympäristöstä, lähialueen toimijoista ja asukkaiden toiminnasta. Lisäksi ympäristöyöntekijä havainnoi jatkuvasti toimintaympäristöään ja pyrkii kehittämään ympäristötyötä yhteistyössä asumisyksikön johdon ja sen työryhmien kanssa. Ympäristöyöntekijällä on laajin näkemys ympäristötyön työmenetelmien toimivuudesta, koska hän tietää niin lähiympäristön toimijoiden esiin nostamat asiat kuin asumisyksikönkin asiat. (Asunto ensin 2015.)

Yhteistyö ja vuorovaikutus lähiympäristön asukkaiden ja toimijoiden kanssa toteutuu järjestämällä tilaisuuksia, joissa asumisyksikön asiat ovat keskustelun aiheena. Tavanomaisesti näihin tapahtumiin kutsutaan kaupunginosan yhdistyksiä, asukasaktiiveja ja alueella toimivia viranomaisia. Lisäksi asumisyksikön johto osallistuu naapurustolle järjestettäviin tilaisuuksiin, joiden tarkoituksena on rohkaista lähiympäristön asukkaita osallistumaan yhteisön elämään. Ympäristöyöntekijä pyrkii lisäämään asianmukaista tietoa asumisyksikön toiminnasta ja asumisyksikön asukkaista. (Asunto ensin 2015.)

Yhteistyö viranomaisten kanssa on ympäristöyöntekijän vastuulla vain niiltä osin kuin asukkaiden jokapäiväiset toimet vaikuttavat lähiympäristössä. Ympäristöyöntekijä tekee yhteistyötä lähinnä poliisin, pelastusviranomaisten, vartiointiliikkeiden ja mahdollisten lähityön hankkeiden kanssa. Muu viranomaisyhteistyö, kuten asukkaiden jatkosijoittaminen tai palvelu-

suunnitelman tekeminen yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten kanssa ei kuulu ympäristötyöntekijän toimenkuvaan. (Asunto ensin 2015.)

Jalkautuvaan ympäristötyöhön kuuluu muun muassa asukkaiden ja heidän vierailijoidensa ohjaaminen tarvittaessa asuinyksikön lähipiirissä, keskustelu asukkaiden kanssa, ongelmatilanteiden syntyminen seuraaminen ja niiden ennaltaehkäiseminen ja niin sanottuna kulttuurisena tulkkina toimiminen. Asuinyksikön asukkaiden ja lähialueen toimijoiden sekä asukkaiden ja viranomaisten välillä voi olla kulttuurinen kiulu. Ympäristötyöntekijä pyrkii selvittämään lähiympäristön toimijoille asukkaiden tarpeita ja toimintatapoja. Ympäristötyöntekijä kiertää niin sanotun ulkokierroksen, yleensä aina samaa reittiä. Tämän kierroksen aikana hän pyrkii selvittämään valitsemistaan paikoista, onko ollut ongelmatilanteita asumisyksikön toimintaan liittyen. Todellisessa häiriötilanteessa ympäristötyöntekijällä ottaa yhteyden vartiointiyhtymien vartijoihin. Lisäksi ongelmatilanteissa ympäristötyöntekijä kutsuu paikalle asumisyksikön työntekijän. (Asunto ensin 2015.)

Ympäristötyöntekijät pitävät huolta omasta näkyvyydestään pitämällä värikkäitä liivejä kulkiessaan asumisyksikön lähiympäristössä. Näkyvyydellä pyritään rauhoittamaan tilannetta asumisyksikön lähiympäristössä. Tärkeää on, että lähialueen toimijat tietävät kuka ympäristötyöntekijä on ja kuinka olla tarvittaessa yhteydessä häneen. Ympäristötyöntekijää voi kuvailla ”sosiaalisesti talonmieheksi”, jonka toimialue ei rajoitu vain pihapiiriin. Ympäristötyöntekijän tavoitteena on löytää vaikeisiin tilanteisiin rakentavat ja kaikkia osapuolia kunnioittavat ratkaisut. (Asunto ensin 2015.)

Ympäristötyöntekijä kerää jatkuvasti tietoa alueen turvallisuudesta tekemällä jokaisesta kierroksesta sähköisen poikkeamaraportin. Tarvittaessa tehdään Vaara- ja uhkatilanneilmoitus (VUT). Turvallisuuteen vaikuttava tieto välitetään erillisellä raportilla kaikille kyseisen yksikön työntekijöille. (Asunto ensin 2015.)

Säännöllisestä ja ajantasaisesta dokumentoinnista ympäristötyöntekijä pitää huolen keräämällä päivittäin tiedot kaikista tapaamisistaan ja toimenpiteistään. Tieto kerätään tähän tarkoitukseen erikseen kehitettyyn seurantalomakkeeseen, joka täydennetään lopuksi aina yhteenvedolla tapahtumista. Näistä tiedoista voidaan tehdä johtopäätöksiä, jotka auttavat työn kehittämässä. (Asunto ensin 2015.)

Ympäristötyön tueksi on kehitetty seurantalomake, josta pystyy seuraamaan suoritteita ja tapahtumia. Näitä tarkastelemalla voidaan verrata, minkä verran on tapahtumia esimerkiksi keväällä, kesällä tai syksyllä, ja minkä verran tapahtumia on eri yksiköissä. Näitä vertailuja ja arvioita tekemällä voidaan myös tehdä hallittuja arvioita siitä, miten paljon ympäristötyötä milloinkin tarvitaan. Varmaa on, että ympäristötyölle tulee olemaan jatkuva tarve siellä,

missä on asumispalveluyksiköitä tai muita vastaavia palveluita haasteellisille asiakasryhmille. (Henkilökohtainen tiedonanto Hampunen, 16.10.2014.)

Olemme perehtyneet Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristötyön käytännöntyöhön käymällä läpi yhteistyöryhmän kokousmuistioita ja ympäristötyön suunnitelmia ajalta 24.6.2009-8.4.2013. Tähän lukuun kokousmuistioista ja ympäristötyön suunnitelmista on valikoitunut se osa, joka liittyy selvimmin ympäristötyön toteutumiseen. Kokousmuistioista valitsimme käytettäväksemme 6, jotka olemme numeroineet ilmestymisjärjestyksen mukaan. Lisäksi esittelemme lyhyesti kaksi ympäristötyön suunnitelmaa, jotka ovat ilmestyneet kokousmuistioiden 4 ja 5 välisenä aikana. Tässä luvussa kuvaamme Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristötyön toteutumista näiden kokousmuistioiden ja suunnitelmien pohjalta. Ympäristötyön käytännöt ovat vaihdelleet vuosien varrella. Käytännössä perustehtävä on pysynyt samana, mutta ympäristötyötä on jouduttu muokkaamaan ympäristön tarpeiden mukaan.

Kokousmuistiossa 1 palvelukeskuksen johtaja on kertonut, että ympäristötyössä on tehty tunnin välein kierroksia kaikkina viikonpäivinä klo 7-20 välisenä aikana. Kierroksien yhteydessä asiakkaita on ohjattu palvelukeskukseen, siivottu lähiympäristöä ja autettu kertaalleen sammuttanut asiakas ylös kadulta. (Hietaniemenkadun palvelukeskus 2009-2013.)

Kokousmuistiosta 2 selviää, että uutena työmuotona on otettu käyttöön ympäristötyöntekijän jatkuva läsnäolo alueella arkipäivisin noin kuuden tunnin ajan aikavälillä 7-15. Ympäristötyöntekijä on kertonut tuntevansa palvelukeskuksen asiakkaat ja pystyvänsä keskustelun avulla ohjaamaan heidät paremmin noudattamaan sääntöjä. (Hietaniemenkadun palvelukeskus 2009-2013.)

Kokousmuistiossa 3 ympäristötyöntekijä on kertonut tyypillisen työpäivänsä sisällöstä. Työpäivään on kuulunut raportointia ja erityisesti kiertämistä jalan lähialueella. Naapuruston elintarvikeliikkeessä ja huoltoasemalla tapahtuvan häiriköinnin osalta ympäristötyöntekijä on pyrkinyt ensin tunnistamaan, keitä häiriökäyttäytyjät ovat olleet ja tämän jälkeen keskusteluihin ohjaamaan heitä toisenlaiseen käyttäytymiseen. (Hietaniemenkadun palvelukeskus 2009-2013.)

Kokousmuistiossa 4 selviää, että ympäristötyötä on vähennetty. ”Ympäristötyöntekijä on toiminut viime aikoina muissa tehtävissä” ja ympäristötyön ”kierroksia” ei ole tehty tunnin välein, kuten tavallisesti. Tämän kokousmuistion liitteenä löytyy myös ympäristötyön alkupeleistä roolia kuvaava dokumentti, josta selviää, että ympäristötyö on koostunut käytännössä ulkokierroksista, niillä tehtävästä ympäristön siisteyden tarkistamisesta, asiakastyöstä, informaation vaihdosta lähialueen yrittäjien kanssa ja havaintojen kirjaamisesta. Informaation vaihto lähialueen yrittäjien kanssa on hoitunut siten, että on tehty säännöllisiä käyntejä lähi-

alueen toimijoiden luona, kuten läheisessä pubissa, elintarvikeliikkeessä, huoltoasemalla, päiväkodin ulkoilualueella, terveysasemalla ja vanhusten palvelukeskuksessa. (Hietaniemenkadun palvelukeskus 2009-2013.)

Vuoden 2010 maaliskuussa esitetystä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristötyön suunnitelmasta ajalle 1.4.-30.9.2010 selviää, että ympäristötyön toteuttamistapoja on muutettu hieman. Yhden ohjaajan työpanos on keskitetty pääasiassa ympäristötyöhön. Hän on huolehtinut ympäristötyöstä arkisin klo 7-15. Iltaisin klo 16-20 ja viikonloppuisin klo 8-20 palvelukeskuksen muut ohjaajat ovat kierrelleet lähialueella tunnin välein. (Hietaniemenkadun palvelukeskus 2010.)

Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristötyön suunnitelmasta 5.4.2011 ajalle 15.4.-30.9.2011 selviää, että palvelukeskuksen oma ympäristötyö on jaettu kolmen vuorotyötä tekevän ohjaajan kesken niin, että maanantaista sunnuntaihin paikalla on ollut ympäristötyötä tekevä työntekijä klo 10-20. Arkiaamujen osalta ympäristötyötä on tehnyt palvelukeskuksen kerrosvastaava, jonka työvuoro on alkanut klo 7. Viikonloppuaamuisin, kun kerrosvastaavalla ei ole ollut työvuoroja, ympäristötyön ovat tehneet palvelukeskuksen muut ohjaajat. (Hietaniemenkadun palvelukeskus 2011.)

Palvelukeskuksen työntekijät ovat pitäneet ympäristötyöstä päivittäistä numeerista raporttia, johon on merkitty jalkautumisajat ja tehdyt työtehtävät. Lisäksi on pidetty sosiaaliviraston asiakastietojärjestelmään sidottua raporttia, johon on merkitty saadut ilmoitukset ja erityiset havainnot ja johon on ollut sallittua kirjata asiakkaiden henkilötietoja. Palvelukeskuksen johtaja on seurannut molempia raportteja päivittäin ja raportoinut niistä säännöllisesti viraston johdolle. (Hietaniemenkadun palvelukeskus 2011.)

Naapuruston huoliviestejä ja ilmoituksia on otettu vastaan palvelukeskuksen ympäristötyön puhelinnumeroon sekä palvelukeskuksen päivystysnumeroon. Yhteydenottoihin on reagoitu itse aina kun siihen on mahdollisuus ja tarvittaessa on kutsuttu poliisi paikalle. Mikäli palvelukeskukseen on tullut ilmoituksia, jotka eivät koske palvelukeskuksen asiakkaita tai palvelukeskuksen lähialuetta, palvelukeskuksen työntekijät ovat delegoineet asian nyt jo lakkautetun lähityöhankkeen hoidettavaksi. (Hietaniemenkadun palvelukeskus 2011.)

Kokousmuistiossa 5 kerrotaan, että syyskuun 2012 loppuun asti palvelukeskuksen ympäristötyöstä vastasi kolme yksikön työntekijää, minkä jälkeen työtä ovat tehneet kaikki palvelukeskuksen työntekijät siten, että ympäristökierros tehdään kerran tunnissa. Työtehtävät ovat olleet kehottamisia, eivät varsinaisia häiriöihin puuttumisia. (Hietaniemenkadun palvelukeskus 2009-2013.)

Tuoreimmassa tässä kuvatuista kokousmuistiossa 6, kerrotaan, että Hietaniemenkadun palvelukeskus on aloittanut aktiivisen edellisiä kesiä vastaavan ympäristötyön 29.4.2013. Ympäristötyötä tehdään klo 10-20 välisenä aikana. Neljä työntekijää on tehnyt ympäristötyötä vuoroissa. Lomien aikana ympäristötyövuorossa olevia työntekijöitä on ollut viisi. Palvelukeskus on varautunut aikaistamaan ympäristötyön aloitusta, mikäli kesän tulo aikaistuu. (Hietaniemenkadun palvelukeskus 2009-2013.)

Näistä kokousmuistioista ja suunnitelmista voidaan todeta, että ympäristötyön järjestämisen käytännöt ovat vaihdelleet ja kehittyneet vuosien varrella alueen tarpeita vastaaviksi. Tilanne kuitenkin elää ja ympäristötyötä lisätään ja vähennetään aina tilanteen edellyttämällä tavoilta. Tällä hetkellä aamu- ja iltavuoroon on laitettu yhden työntekijän työtehtäväksi vastaaminen ympäristötyöstä. Toisin sanoen työtä ei ole keskitetty tietyille henkilöille, vaan jokainen ohjaajista tekee ympäristötyötä vuorollaan. Tilanteen mukaan esimerkiksi ilmoitukseen voi reagoida joku muukin kuin ympäristötyövuorossa oleva henkilö tai kadulle voidaan jalkautua työparina vuorossa olevan ympäristötyöntekijän rinnalle. Pääsääntöisesti vastuu ympäristötyöstä on kuitenkin työvuorolistaan merkityllä ohjaajalla. (Sunikka 2014.)

### 3. Opinnäytetyön toteuttaminen

Tässä luvussa esittelemme opinnäytetyömme tutkimuskysymykset sekä valitsemamme tutkimusmenetelmän ja aineiston analyysimenetelmän. Luvun lopussa kerromme, miten olemme toteuttaneet aineiston analyysin.

#### 3.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Pyrimme opinnäytetyössämme selvittämään kolmen yksilöhaastattelun avulla, mitä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähialueen toimijat kertovat kokemuksistaan ympäristötyöstä ja mitä he kertovat sen toteutumisesta. Näitä asioita selvitämme seuraavien tutkimuskysymysten kautta:

- Mitä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähialueen toimijat kertovat kokemuksistaan ympäristötyöstä?
- Mitä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähialueen toimijat kertovat ympäristötyön toteutumisesta?

Pohdimme tulosten pohjalta, miten ympäristötyö on toteutunut suhteessa Helsingin Diakonissalaitoksen sille asettamiin tavoitteisiin, joita ovat alueen turvallisuuden lisääminen, yhteistyö lähiympäristön asukkaiden ja toimijoiden kanssa, tiedottaminen, alueen siisteys, vuoro-vaikutus ympäristön asukkaiden ja toimijoiden kanssa sekä asenteisiin vaikuttaminen.

### 3.1 Tutkimusmenetelmät ja tiedonhankinnan kuvaus

Opinnäytetyömme taustoittavan kirjallisen aineiston keräämiseen olemme saaneet apua Hietaniemenkadun palvelukeskuksen toiminnanjohtajalta Sanna Sunikalta. Hän on muun muassa antanut käyttöömme lähdemateriaalia, kuten yhteistyöryhmän kokousmuistioita ajalta 24.6.2009-8.4.2013, kopioita lehtileikkeistä koskien Hietaniemenkadun palvelukeskusta, asunnottomuutta Helsingissä ja asunnottomien vastaanottoyksiköitä. Tämän lisäksi olemme saaneet häneltä sähköpostitse linkkejä erilaisiin raportteihin ja tutkimuksiin ympäristötyöhön liittyen. Lisäksi olemme haastatelleet Helsingin Diakonissalaitoksen palvelujohtajaa Jukka Hampusta ympäristötyön historiaa käsittelevää lukua varten.

Opinnäytetyömme on luonteeltaan laadullinen tutkimus. Laadullinen tutkimus on käsitteenä määritelty eri lähteissä eri tavoin. Laadullisen tutkimuksen tärkein tunnuspiirre on kuitenkin se, että sen tuloksia ei esitetä numeerisessa muodossa eikä tuloksia rakenneta tilastollisin menetelmin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 9, 19.) Lisäksi laadullisen tutkimuksen tunnuspiirteenä on se, että siinä tarkastellaan ihmisten välistä ja sosiaalista merkitysten maailmaa. Nämä merkitykset ilmenevät erilaisina suhteina ja niiden muodostamina merkityskokonaisuuksina, jotka ilmenevät esimerkiksi toimintana, ajatuksina tai esimerkiksi yhteiskunnan rakenteina. Laadullisella tutkimuksella pyritään esimerkiksi selvittämään ihmisten omia kokemuksia tai käsityksiä heidän kokemastaan todellisuudesta. Tyypillisin laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä on haastattelu. (Vilka 2005, 97, 100.)

Haastattelumenetelmäksemme on valikoitunut puolistrukturoitu yksilöhaastattelu, jonka avulla olemme keränneet varsinaisen tutkimusmateriaalin. Kuten muidenkin tutkimusmenetelmien valinnan, myös haastattelun valinnan tutkimusmenetelmäksi tulee olla perusteltua ja tarkoituksenmukaista (Hirsjärvi ym. 2009, 200). Tutkimusmenetelmän valinnassa tiedon intressillä on tärkeä rooli. Tiedon intressi tarkoittaa sitä, minkälaista vastausta tutkimuksella haetaan. (Vilka 2005, 49.) Puolistrukturoitu haastattelu on yleisesti käytetty tutkimusmenetelmä kvalitatiivisessa tutkimuksessa.

Haastattelun etuna on se, että siinä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa ja haastattelua voidaan ohjata interaktiivisesti (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34). Puolistrukturoidun haastattelun etuna on muun muassa aineiston keruun joustava säädeltävyys tilanteen edellyttämällä tavalla, kuten kysymysten järjestely haastattelun etenemisen mukaisesti. Lisäksi haastattelu tarjoaa mahdollisuuden haastateltavalle tuoda esille asioita mahdollisimman vapaasti ja haastattelun tekeminen mahdollistaa nonverbaalin viestinnän havainnoinnin ja selvittävien sekä täydentävien kysymysten kysymisen suoraan haastattelutilanteessa. Kriittikinä haastattelua kohtaan tiedonkeruumenetelmänä mainittakoon, että se ei tarjoa haasta-

teltavalle täyttää anonymiteetin mahdollisuutta, joka saattaa arkoja aiheita tutkittaessa olla ongelmallista. (Hirsjärvi ym. 2009, 200-201.)

Haastattelumenetelmistä puolistrukturoitu yksilöhaastattelu on paras vaihtoehto opinnäytetyömme toteuttamista varten, koska selvitämme, mitä haastateltavat kertovat ympäristötyöstä ja sen toteutumisesta. Kerrotun lisäksi on tärkeää myös havainnoida, miten asiasta kerrotaan, mitä on rivien välissä. Lisäksi katsomme, että puolistrukturoitu yksilöhaastattelu on riittävän joustava ja antaa haastateltavalle riittävän vapaat kädet kertoa haastateltavasta aiheesta. Lisäksi haastateltavat ovat voineet vastata haastattelukysymyksiin miettimättä liikaa sitä, uskaltaisivatko he tuoda esille kielteisiä asioita. (Hirsjärvi ym. 2009, 211; Hirsjärvi & Hurme 2008, 35.)

Opinnäytetyötämme varten olemme haastatelleet kolmea eri toimijaa, joilla on tietoa Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristötyöstä ja sen toteutumisesta. Haastateltavat ovat kaikki tehneet yhteistyötä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristötyön kanssa. Haastateltavat ovat valikoituneet Hietaniemenkadun palvelukeskuksen toiminnanjohtajan nimeämistä ympäristötyön yhteistyökumppaneista. Haastattelua varten olemme suunnitelleet haastattelupohjan, jonka teemat ovat valikoituneet ympäristötyön lähtökohdista ja tavoitteista. Lisäksi haastattelukysymyksiä suunnittelussa olemme pyytäneet ehdotuksia Hietaniemenkadun palvelukeskuksen toiminnanjohtajalta. Haastattelukysymyksiä on kaiken kaikkiaan 16 (Liite 3) ja kysymykset on suunniteltu siten, että jokaiselle haastateltavalle on voitu esittää sama kysymyssarja riippumatta siitä, minkä alan toimija on kyseessä. Haastatteluissa olemme sitten selvittäneet, mitä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähialueen toimijat kertovat kokemuksestaan ympäristötyöstä ja sen toteutumisesta.

Haastattelurunko on rakennettu seuraavien ympäristötyön osa-alueiden mukaan, jotka ovat valikoituneet ympäristötyölle asetetuista tavoitteista:

- alueen siisteys,
- tiedottaminen,
- vuorovaikutus,
- yhteistyö,
- turvallisuus,
- asenteet ja
- yleistä.

Kaikki haastattelut on äänitetty litterointia varten. Litteroinnissa haastattelussa kerätyt vastaukset puretaan tekstiksi ja kirjoitetaan puhtaaksi. Toiset valitsevat kirjoittaa koko aineiston sanatarkasti ja toiset valikoidummin. Valinta riippuu tutkimustehtävästä. Litterointi on sisällön analyysin ensimmäinen vaihe. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 209). Me olemme valinneet kir-

joittaa aineiston sana sanalta puhtaaksi, jotta haastateltavien kertoma välittyisi mahdollisimman alkuperäisenä.

Aineiston litteroinnin jälkeen pääsemme itse analyysiin. Käymme aineiston läpi ja selvitämme, mitkä tutkimuskysymysten kannalta oleelliset vastausluokat toistuvat eri haastatteluvastauksissa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 138-139.) Näistä vastausluokista päästään aineistolähtöiseen sisällönanalyysin seuraaviin vaiheisiin. Sisällönanalyysissa pelkistämme tutkimusaineistoa, eli haastatteluja, valitsemamme toiminnan logiikan (tutkimusongelman kannalta olennaisten vastausten) mukaisesti. Pelkistämisessä karsitaan tutkimusongelman kannalta merkityksetön materiaali pois, jotta saadaan tutkimuksen kannalta tärkeä informaatio perattua esiin. (Vilka 2005, 140.)

### 3.2 Analyysimenetelmän kuvaus

Olemme tehneet analyysin pääosin aineistolähtöisesti, mutta sen tekemistä on ohjannut myös ympäristötyön tavoitteet. Tämä tarkoittaa sitä, että poimimme aineistosta lauseita, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiimme, jotka on laadittu suhteessa ympäristötyön tavoitteisiin.

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa yhdistellään käsitteitä ja näin tekemällä saadaan vastaus tutkimustehtävään tai -ongelmaan. Sisällönanalyysi perustuu päättelyyn sekä tulkintaan, jossa empiirisestä aineistosta edetään kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112.)

Olemme soveltaneet opinnäytetyössämme Milesin ja Hubermanin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Milesin ja Hubermanin (1994; ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 101, 109-110) mukaan aineiston analyysi alkaa siitä, että aineistosta poimitaan kaikki tutkimuskysymyksen kannalta oleelliset alkuperäisilmaukset, joista muokataan pelkistetyt ilmaukset. Tätä vaihetta kutsutaan aineiston redusoinniksi eli pelkistämiseksi. Seuraavassa vaiheessa aineistosta pelkistetyt ilmaukset klusteroidaan, eli ryhmitellään alaluokkiin. Luokat nimetään sisältöään kuvaavasti. Samansisältöiset alaluokat puolestaan ryhmitellään yläluokiksi sisältönsä mukaan siten, että saman sisältöisistä alaluokista yhdistellään omat yläluokkansa. Seuraavassa vaiheessa yläluokat yhdistetään tutkimusaineistoa kuvaaviksi yhdistäviksi luokiksi. Ala-, ylä- ja yhdistävien luokkien avulla vastataan tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 101, 110.)

Olemme soveltaneet aineiston analysointiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin etenemistä kuvaavaa Tuomen ja Sarajärven taulukkoa (2009, 109) siten, että luomme yhdistävät luokat kumpaankin tutkimuskysymykseemme. Aineistolähtöisen sisällönanalyysimme etenemistä kuvaavat seuraavat vaiheet:

- Haastattelujen litterointi
- Haastattelujen lukeminen ja sisältöön perehtyminen.
- Pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja alleviivaaminen
- Pelkistettyjen ilmausten listaaminen.
- Samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmauksista.
- Pelkistettyjen ilmausten yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen
- Alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen niistä.
- Yläluokkien yhdistäminen ja yhdistävien luokkien muodostaminen niistä.

(vrt. Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.)

Luokittelulla pyritään luomaan selkeyttä aineistoon, jotta voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä sen sisällöstä suhteessa tutkittavaan ilmiöön. Aineiston käsittely perustuu tulkintaan ja loogiseen päättelyyn. Aineisto pilkotaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudeksi loogiseksi kokonaisuudeksi. (Hämäläinen 1987; ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

### 3.3 Tutkimusaineiston analyysi

Litteroinnin jälkeen olemme käyneet aineistoa läpi etsien siitä tutkimusongelman (Mitä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähialueen toimijat kertovat kokemuksistaan ympäristötyöstä ja se toteutumisesta?) kannalta merkittäviä alkuperäisilmauksia. Näistä alkuperäisilmauksista redusoimme pelkistetyt ilmaukset, jotka lajittelimme alaluokkiin. Alaluokkia muodostui yhteensä kymmenen.

Alaluokiksi muodostuivat seuraavat luokat (suluissa alaluokkaan alle kuuluneiden vastausten määrät):

- yhteistyön toimivuus/onnistunut vuorovaikutus (10)
- onnistunut tiedonkulku/viestintä (5)
- tieto ympäristöyöntekijöiden toiminnasta (3)
- tyytyväisyys toiminnan riittävydestä (4)
- Hietaniemenkadun palvelukeskuksen sopeutuminen alueelle ympäristötyön avulla/kautta (7)
- riittämätön yhteistyö ympäristöyöntekijöiden kanssa (10)
- ympäristötyön vaikutus palvelukeskuksen imagoon (1)
- kokemus ympäristötyön merkityksellisyydestä (3)
- kehittämisideat (4)
- riittämätön tiedotus (2)

Tässä on esimerkki alkuperäisilmausten redusoinnista pelkistetyiksi ilmauksiksi ja pelkistettyjen vastausten yhdistämisestä alaluokkaan:

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
"Ihan hyvä, ei mulla oo mitään tarvetta tosiaankaan pitäis olla enemmän, nyt ollaan ihan tyytyväisiä"	Ollaan tämän hetkiseen tilanteeseen tyytyväisiä.
"no siis alussahan siitä tuli hirveesti valituksia siitä ympäristön epäsiisteydestä mut sitte sitä koko ajan parannettiin ainakin palautteen perusteella ja sitte tuli sellanen tilanne vastaan että siellä ei oikee enää moitittavaa että se on saatu toimimaan hyvin."	Alussa ympäristön epäsiisteydestä annettiin runsaasti palautetta, mutta palautteen perusteella tilanne on parantunut ajan kuluessa.

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka
Palvelukeskuksen aloittaessa tiedottaminen oli aktiivista ja silloin toimi yhteistyöryhmä, joka koostui palvelukeskuksen henkilöstöstä, alueen toimijoista, asukasaktiiveista ja muista yhteistyökumppaneista.	Onnistunut tiedonkulku/viestintä
Tiedottaminen on riittänyt ihan hyvin ja alun järkytyksen jälkeen on osattu suhtautua asiaan järkevämmin ja huomattu että kaksi hyvinkin erilaista toimijaa voi toimia lähekkäin.	
Tiedottaminen on tapahtunut monella eritavalla. Merkittävänä väylänä pidän yhteistyöpalavereita, joissa oli mukana lähiseudun asukkaiden edustajia ja yrittäjiä. Palavereissa käytiin läpi palvelukeskuksen tapahtumia ja jaettiin palautetta puolin ja toisin.	
Kyllä. Tieto on kulkenut puolin ja toisin ongelmitta ja tietoja on myös hyödynnetty käytännössä.	

Alaluokista muodostettiin yhteensä neljä yläluokkaa (suluissa yläluokan alle tulleiden alaluokien määrä), jotka ovat:

- Onnistunut kommunikaatio (4)
- tyytyväisyys ympäristötyöhön (3)

- tyytymättömyys ympäristötyöhön (2)
- tyytymättömyys kommunikaatioon (1)

Yläluokat luokiteltiin kahteen eri yhdistävään luokkaan, jotka ovat:

- ympäristötyön toteutuminen (2)
- kokemukset ympäristötyöstä (2)

Tässä on esimerkki alaluokkien yhdistämisestä yläluokkaan ja yläluokkien yhdistämisestä yhdistävään luokkaan:

Alaluokka	Yläluokka
Ympäristötyön vaikutus palvelukeskuksen imagoon	Kommunikaatio
Tieto ympäristötyöntekijöiden toiminnasta	
Onnistunut tiedonkulku/viestintä	
Yhteistyön toimivuus/onnistunut vuorovaikutus	

Yläluokka	Yhdistävä luokka
Tyytyväisyys ympäristötyön toimintaan	tyytyväisyys ympäristötyön toimintaan
Tyytymättömyys ympäristötyön toimintaan	

#### 4. Tulokset

Tässä kappaleessa esittelemme opinnäytetyömme tulokset. Olemme nimenneet yhdistävät luokat nimillä ”tyytyväisyys ympäristötyön toimintaan” ja ”kommunikaatio”. Tutkimuskysymyksemme oli mitä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen lähialueen toimijat kertovat kokemuksistaan ympäristötyöstä ja sen toteutumisesta. Alaluku ”tyytyväisyys ympäristötyön toimintaan” kertoo toimijoiden kokemuksista ympäristötyöstä. Alaluku ”Kommunikaation onnistuminen” kertoo ympäristötyön toteutumisesta. Kommunikaatiolla viitataan tiedottamiseen, vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön.

##### 4.1 Tyytyväisyys ympäristötyön toimintaan

Haastattelumateriaalin vastaukset liittyen haastateltavien kokemuksiin ympäristötyöstä on viitannut suurimmalta osin siihen, että ympäristötyö on ollut onnistunutta. Vastauksista löytyi kuitenkin oma osuutensa, joka puhuu osaltaan ympäristötyön epäonnistumisesta. Nämä kaksi vastaussuuntaa muodostavat omat yläluokkansa, jotka ovat tyytyväisyys ympäristötyön toimintaan ja tyytymättömyys ympäristötyön toimintaan.

Yläluokka tyytyväisyys ympäristötyön toimintaan muodostuu seuraavista alaluokista:

- Tyytyväisyys toiminnan riittävyteen
- Hietaniemenkadun palvelukeskuksen sopeutuminen alueelle ympäristötyön avulla
- Kokemus ympäristötyön merkityksellisyydestä

Tyytyväisyyteen toiminnan riittävydestä viittasi neljä haastatteluaineistosta poimittua haastateltavien kommenttia. Vastauksista ilmenee, että osa haastateltavista on tyytyväisiä tämän hetkiseen tilanteeseen, eli kokevat ympäristötyötä tehtävän tarpeeksi. Lisäksi käy ilmi, että ympäristötyön tekijät ovat tarvittaessa tavoitettavissa. Ympäristötyön riittävyteen viittaa myös se, että osa haastateltavista kertoo ympäristötyöntekijöiden onnistuneen luomaan luotamusta palvelukeskuksen toimintaan ja lähialueen turvallisuuteen.

”Ihan hyvä, ei mulla oo mitään tarvetta tosiaankaan et pitäis olla enemmän (vuorovaikutusta ympäristötyöntekijöiden kanssa), nyt ollaan ihan tyytyväisiä” - Haastateltava 2

Hietaniemenkadun palvelukeskuksen sopeutumisesta alueelle ympäristötyön avulla kertoi seitsemän haastatteluaineistosta poimittua haastateltavien kommenttia. Yksi haastateltavista kertoi, että alun vastustus Hietaniemenkadun palvelukeskusta kohtaan lieveni huomattavasti ajan mittaan ja uskookin yhteistyökokouksilla olleen tärkeä rooli tässä. Alussa yksi lähialueen toimija oli pelännyt, että jatkossa joutuu jatkuvasti olemaan yhteydessä virkavaltaan, kun palvelukeskus tuodaan alueelle. Pelot kuitenkin laantuivat ajan mittaan kun hän huomasi, että Hietaniemenkadun palvelukeskus ottaa lähialueen toimijoiden näkökulmat ja tarpeet huomioon toiminnassaan ja pyrkii pitämään alueen mahdollisimman turvallisena. Yksi haastateltavista kertoi, että hän pitää ympäristötyön roolia palvelukeskuksen alueelle sopeutumisen kannalta tärkeänä.

”Mun mielestä se on aika merkittävää työtä että ehkä se on se kaikkein merkittävin siihen sopeutumiseen siihen alueelle se ympäristötyö ja sitten tää tämmönen kokoustaminen näitte lähiseudun asukkaiden ja yrittäjien kanssa.” - Haastateltava 3

Kokemuksiin ympäristötyön merkityksellisyydestä viittaa kolme haastatteluaineistosta poimittua kommenttia. Osa haastateltavista on sitä mieltä, että ympäristötyöllä on ollut merkittävä rooli lähialueen turvallisuuden tuottamisessa ja lisäksi, että ympäristötyönmalli pitäisi tuoda kaikkiin vastaavia palveluita tuottaviin yksiköihin. Yksi haastateltavista toteaa, että ympäristötyö on ollut merkittävää ja hyödyllistä työtä ja että siihen tulisi panostaa varsinkin heti alkuvaiheessa, kun esimerkiksi Hietaniemenkadun palvelukeskuksen kaltainen palvelu on avaamassa ovensa asiakkailleen.

”No se on merkittävä osa sitä ympäristön turvallisuuden tuottamista. Näkisin että se malli pitäis ehdottomasti tuoda kaikkiin tälläisiin yksiköihin mitä perustetaan ja jotka tarjoavat samanlaista palvelua tuottaa.” - Haastateltava 3

Yläluokkaan tyytymättömyys ympäristötyön toimintaan sisältyy seuraavat alaluokat:

- Riittämätön yhteistyö ympäristötyön kanssa
- Kehittämisideat

Riittämättömään yhteistyöhön ympäristötyön kanssa viittasi kymmenen haastatteluaineistosta poimittua kommenttia. Näistä kommentteista yhdeksän on samalta henkilöltä, joka kokee, ettei yhteistyötä ympäristötyön kanssa ole syntynyt lähes ollenkaan. Hän kertoo, ettei ympäristötyö ole täyttänyt hänen odotuksiaan. Hän ei osaa juurikaan sanoa, mitä ympäristötyöntekijät ovat ja mitä he tekevät, mikä on heidän roolinsa alueen siisteydestä huolehtimisessa, turvallisuuden ylläpitämisessä ja lisää, että hän ei koe ympäristötyöllä olleen vaikutusta hänen suhtautumiseensa palvelukeskukseen. Hän kertoo myös, että yhteistyösuhde ympäristötyöntekijöiden kanssa on jäänyt hyvin vähäiseksi ja että ei koe tulleen kuulluksi silloinkaan, kun on kertonut suoraan ympäristötyöntekijälle palvelukeskuksen asiakkaan aiheuttamasta haitasta.

”En ole tullut kuulluksi. Yhden kerran olen tavannut palvelukeskuksen työntekijän, jolle olen ilmaissut huoleni heidän asiakkaansa toiminnasta (meidän tiloissamme). Asiaan luvattiin puuttua, mutta minulle ei kerrottu miten asiaan loppujen lopuksi puututtiin.” - Haastateltava 1 (pelkistetty ilmaus)

Kehittämideoita ympäristötyön kehittämiseksi haastatteluaineistosta löytyi yhteensä neljä. Kaksi haastateltavista oli sitä mieltä, että yhteistyökokoukset on käytäntö, joka pitäisi ottaa käyttöön uudelleen. Yksi haastateltava on sitä mieltä, että ympäristötyössä voisi olla aktiivisempi ote asiakkaisiin, jotka aiheuttavat häiriötä. Tällä hän viittaa siihen, että asiakasta osallistettaisiin enemmän selvitetäessä häiriötilannetta, jossa hän on ollut osallisena. Lisäksi toivotaan enemmän tiedotusta. Yksi haastateltavista toivoi, että ympäristötyöntekijät voisivat jakaa tietoa Hietaniemenkadun palvelukeskuksen asiakaskunnan profiilista, eli selvittää (varsinkin uudelle lähialueen toimijalle), minkälaisesta väestöstä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen asiakkaan koostuvat, esimerkiksi mikä on päihdeongelmaisten tai mielenterveyskuntoutujien osuus.

”Siinä (ympäristötyössä) voisi olla enemmän tällaista aktiivisempaa otetta näihin asukkaisiin jotka sitä ongelmaa aiheuttaa, vähä isällistä ohjaamista. Otettaisi hihasta kiinni ja annettaisiin ohjeita ja neuvoja.” - Haastateltava 3

## 4.2 Kommunikaation onnistuminen

Haastattelumateriaalin vastaukset liittyen ympäristötyön toteutumiseen on viitannut suurimalta osin siihen, että ympäristötyö on pääosin toteutunut toimijoiden odottamalla tavalla. Ympäristötyö on yhteistyötä, vuorovaikutusta ja tiedon jakoa. Näin ollen yhdistävä luokka ympäristötyön toteutuminen on jaettu yläluokkiin onnistunut kommunikaatio ja tyytymättömyys kommunikaatioon.

Yläluokka onnistunut kommunikaatio muodostuu seuraavista alaluokista:

- Yhteistyön toimivuus/onnistunut vuorovaikutus
- Onnistunut tiedon kulku/viestintä
- Tieto ympäristötyöntekijöiden toiminnasta

Yhteistyön toimivuuteen/onnistuneeseen vuorovaikutukseen viittasi kymmenen haastattelumateriaalista poimittua kommenttia. Kaksi haastateltavista kertoi, että yhteistyö ympäristötyöntekijöiden kanssa on ollut vaivatonta ja hyödyllistä. Yksi haastateltavista koki, että tieto siitä, mihin olla yhteydessä häiriötilanteissa, rauhoittaa, ja että heidän yhteydenottoihin liittyen Hietaniemenkadun palvelukeskuksen asukkaiden aiheuttamiin häiriötilanteisiin on vastattu ja reagoitu riittävän nopeasti. Hän lisää myös, että ympäristötyöntekijät ovat antaneet hyvän kuvan palvelukeskuksen toiminnasta ja että he ovat onnistuneet luomaan luottamussuhteen hänen kanssaan jo Hietaniemenkadun palvelukeskuksen toiminnan alkuaikoina.

”Joo en mä koe että olis ollut mitään problematiikkaa. Et tota, ihan hyvää ja jos meiltä menee puhelinsoitto siihen 24/7 numeroon, et tuolla joku makaa tai hortoilee tai siellä on jotain vehkeitä, niin sieltä lähtee aina joku liikkeelle, et me koetaan et se täällä reagoidaan meidän tarpeeseen ja avunpyyntöön sutjakasti.” - Haastateltava 2

Onnistuneeseen tiedonkulkuun/viestintään viittasi viisi haastattelumateriaalista poimittua kommenttia. Kaksi haastateltavista kertoi, että alussa tieto ei meinannut kulkea riittävästi, mutta ajan mittaan tiedonkulku ja viestintä kehittyi riittäväälle tasolle. Toinen heistä kertoi, että tieto kulkee hyvin puolin ja toisin, ja että tietoa on osattu hyödyntää myös käytännön työssä. Toinen taas kertoi, että tiedottaminen on tapahtunut monien eri väylien kautta, mutta merkittävimpana hän pitää yhteistyöpalavereita, joita ennen oli järjestetty ja joissa oli ollut mukana lähiseudun asukasedustajia ja yrittäjiä.

”Kyllä. No jos on kysytty jotain tietoja, niin on saatu tietoja, ja ne tiedot mitä me ollaan annettu, on otettu hyvin vastaan ja niitten mukaan toimittu sitte.” - Haastateltava 3

Haastateltujen tietoon ympäristöyöntekijöiden toiminnasta viittasi kolme haastattelumateriaalista poimittua vastausta. Kaksi haastateltavista kertoi, että heidän kuvansa ympäristöyöntekijöiden toiminnasta on se, että he kiertelivät alueella ja käyvät keskustelemassa lähialueen toimijoiden kanssa. Yksi haastateltavista osasi kertoa, että ympäristöyöntekijöiden on tarkoitus vähentää palvelukeskuksen asukkaiden ympäristöön tuottamia haittoja, kuten sotkemista, ja puuttua ennaltaehkäisevästi asiakkaiden aiheuttamiin haittoihin.

”No siinä on tarkoitus vähentää niitä palvelukeskuksen asukkaiden ympäristöön tuottamia haittoja, sotkemista ja sitte heidän käyttäytymiseen puuttumista ja ennaltaehkäisyä muun muassa sillä tavalla ett valistetaan ettei mennä lähikauppaan varastelemaan.” - Haastateltava 3

Yläluokka tyytymättömyys kommunikaatioon pitää sisällään vain yhden alaluokan:

- Riittämätön tiedotus

Riittämättömään tiedottamiseen viittasi kaksi haastattelumateriaalista poimittua kommenttia. Yksi haastateltavista kertoi, että ei ole ollut minkäänlaista tiedottamista Hietaniemenkadun palvelukeskuksen suunnalta, ei suullisesti tai kirjeitse. Hän ei myöskään osannut kertoa ympäristöyöntekijän roolista, koska ei ollut ollut yhteistyössä ympäristöyöntekijöiden kanssa lähes ollenkaan.

”ei ole tiedotettu mitään tai oltu yhteydessä mitenkään, ei suullisesti tai mitenkään muutenkaan.” Haastateltava 1

## 5. Pohdinta

Tässä luvussa tarkastelemme opinnäytetyömme eettisyyttä ja tuloksia. Eettisyyttä käsittelevässä luvussa kerromme, miten olemme ottaneet huomioon tutkimuseettiset kysymykset työmme eri vaiheissa. Tuloksia käsittelevässä alaluvussa pohdimme muun muassa saamiamme tuloksia suhteessa ympäristötyölle asetettuihin tavoitteisiin.

### 5.1 Opinnäytetyön eettisyys

Tutkimusta tehdessä tulee noudattaa tutkimusetiikkaa eli hyvää tieteellistä käytäntöä, jonka tulee kulkea aina tutkimusprosessin ideointivaiheesta tutkimustuloksista tiedottamiseen. Kaikki tutkimusta tekevät ovat yhtälailla velvoitettuja noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä. (Vilkkä 2005, 29.) Tutkijan on aina pidettävä kiinni tutkimuskohteelle asettamistaan lupauksista. Tutkimuksessa voidaan kirjoittaa ainoastaan asioista, joista on haastateltavan kanssa etukäteen sovittu. (Vilkkä 2006, 113.) Tutkimusta tehdessä on huomioitava, että tut-

kimustulokset saattavat aiheuttaa vahinkoa tutkittavien elämään niin sisältönsä kuin ilmaisutyylinsä puolesta (Vilkkä 2006, 114). Näin ollen on syytä kiinnittää huomiota tutkimuksen ilmaisutyyliin ja ennen kaikkea pidettävä huoli haastateltavien anonymiteetistä.

Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen tutkimusta tehdessä tarkoittaa, että tutkimusta tehdessä noudatetaan rehellisyyttä, tarkkuutta, huolellisuutta ja avoimuutta. Tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja raportointi tulee tehdä yksityiskohtaisesti ja tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. (Tutkimustieteen neuvottelukunta 2002, 3.)

Opinnäytetyössämme olemme haastatelleet Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristötyöntekijöiden kanssa yhteistyötä tehneitä henkilöitä. Olemme siten selvittäneet, mitä he kertovat Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tuottamasta ympäristötyöstä ja sen toteuttamisesta. Näin ollen haastattelumme eivät ole liittyneet haastateltavien tahojen tekemään omaan työhön tai asiakkaisiin, mikä helpottaa työn toteuttamista eettisestä näkökulmasta.

Haastattelujen toteuttaminen on alkanut siitä, että olemme ottaneet haastateltaviin yhteyttä sähköpostitse. Olemme laittaneet sähköpostiviesteihin liitteeksi tiedotteen (liite 2), jonka kautta haastateltavat pääsivät tutustumaan opinnäytetyömme aiheeseen, ja jossa haastateltaville tehtiin selväksi, että he voivat vetäytyä haastattelusta pois milloin hyvänsä. Tiedote poikkeaa sisällöltään hieman lopullisen opinnäytetyön sisällöstä, koska opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä on jouduttu hiomaan tiedotteen lähettämisen jälkeen. Varsinaisina haastattelupäivinä veimme haastateltaville kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta, jonka kukin haastateltava allekirjoitti ennen haastattelua (liite 1).

Eettisesti hyväksi käytännöksi katsomme myös sen, että lähetämme valmiin opinnäytetyön haastatelluille luettavaksi välittömästi, kun työ on valmis. Kaikki haastattelujen raakamateriaali ja dokumentit joista haastateltavat ovat tunnistettavissa, hävitetään välittömästi, kun opinnäytetyö on hyväksytty. Opinnäytetyössämme olemme käyttäneet haastateltavista koodinimiä Haastateltava 1, 2 ja 3, jotta heidän anonymiteettinsä säilyisi hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti.

Olemme pyrkineet antamaan tuloksia esittäessämme riittävän kattavan poikkileikkauksen erityyppisistä vastauksista, jotta kokonaiskuva yhteistyökumppanien kertomasta tulisi paremmin esille ja jotta antaisimme mahdollisimman todenmukaisen kuvan asiasta. Näin tekemällä pyrimme luomaan rehellisen kuvan tutkimuksen tuloksista.

Toivomme, että opinnäytetyömme edistää Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tuottaman ympäristötyön kehittämistä. Onnistunut ympäristötyö on tärkeä osa turvalliseksi ja yhteiseksi koetun elinympäristön luomista ja koskee näin ollen meitä kaikkia.

## 5.2 Opinnäytetyömme tuloksista

Tässä opinnäytetyössä selvitimme, mitä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristöyöntekijöiden kanssa yhteistyötä tehneet toimijat kertovat ympäristötyöstä ja sen toteutumisesta. Näin ollen fokus on rajoittunut juuri heidän kertomaansa ympäristötyöstä, eli niin sanottuihin ympäristötyön ulospäin näkyviin komponentteihin. Haastateltavia on ollut vain kolme ja mietimmekin, riittääkö näin pieni määrä haastateltavia selvittämään tutkimuskysymyksiämme riittävän kattavasti. Vahvuutenamme oli kuitenkin se, että haastateltavamme perspektiivit olivat hyvin erilaisia, sillä heidän yhteistyösuhteensa ympäristötyön kanssa olivat hyvin erilaisia johtuen heidän erilaisista toimenkuvistaan. Vaihtelevuutta vastauksiin toi myös se, että haastateltavien yhteistyösuhteet ympäristöyöntekijöiden kanssa olivat olleet hyvin eripituisia.

Haastattelupohjan olemme suunnitelleet suhteessa ympäristötyölle asetettuihin tavoitteisiin, jotta saadut haastatteluvastaukset vastaisivat ympäristötyöhön liittyviin kysymyksiin tarkoituksenmukaisesti. Haastattelupohjaa suunnitellessamme mietimmekin, että onko se riittävän kattava ja osaammeko kysyä oikeat kysymykset. Käyttämämme puolistrukturoitu haastattelu on mielestämme ollut toimiva tiedonkeruumenetelmä. Koemme, että kukin haastateltava pääsi ilmaisemaan oman näkemyksensä asioista riittävän vapaasti. Haastatteluita tehdessämme olisimme voineet soveltaa haastattelupohjaa siten, että kysymysten esittämisjärjestys olisi edennyt haastateltavien antaman suunnan mukaisesti, mutta päädyimme esittämään kaikki kysymykset siinä järjestyksessä, kun olimme ne paperille listanneet. Tämä sen vuoksi, että haastattelumateriaalin käsittely olisi helpompaa. Tämä toisaalta vaikutti haastatteluiden johdonmukaisuuteen ja aiheiden välillä hyppimiseen, mikä on saattanut vaikuttaa saamiimme haastatteluvastauksiin.

Helsingin diakonissalaitos on asettanut ympäristötyön tavoitteiksi seuraavat asiat:

- yhteistyö ja säännöllinen vuorovaikutus lähiympäristön kanssa
- ennaltaehkäistä häiriö- ja vaaratilanteita lähialueella ja
- vaikuttaa lähialueen asukkaiden ja toimijoiden asenteisiin, joilla he suhtautuvat oman lähialueensa uusiin ja vanhoihin ei-toivottuihin rakennushankkeisiin.

(Asunto ensin 2015.)

Opinnäytetyömme tulokset kertovat näiden osa-alueiden toteutumisesta Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tuottamassa ympäristötyössä. Tuloksista ilmenee, että yhteistyö ja säännöllinen vuorovaikutus lähialueen toimijoiden kanssa ovat olleet riittävää ja onnistunutta. Haastateltavista kaksi kertoi, että tällä hetkellä yhteistyötä tehdään tarpeeksi ja että yhteistyö on koettu hyödylliseksi ja vaivattomaksi. Ympäristöyöntekijät ovat heidän mielestään onnistuneet luomaan luottamusta palvelukeskuksen toimintaan ja tuottamaan turvallisuutta alueelle.

Lisäksi viestintä on koettu riittäväksi ja koetaan, että ympäristöyöntekijät ovat vastanneet esille nostettuihin huoliin tarpeen mukaan. Yksi haastateltavista oli kuitenkin kokenut, että hänen ja ympäristöyöntekijöiden välille ei ollut syntynyt juuri minkäänlaista yhteistyösuhdetta, eikä hän osannut kertoa juurikaan, mitä ympäristöyöntekijät tekevät ja mikä on heidän roolinsa esimerkiksi alueen turvallisuuden tuottamisessa. Hän kertoi myös, että ympäristöyön suunnalta ei ole tullut minkäänlaista tiedottamista heidän toiminnastaan.

Saamiimme haastatteluvastauksiin vaikutti muun muassa se, että kaksi haastateltavista on tehnyt yhteistyötä ympäristöyön kanssa jo heti palvelukeskuksen toiminnan alkuvaiheesta alkaen. Yksi haastateltavista oli puolestaan toiminut alueella vasta lyhyen aikaa, eivätkä hänen kokemuksensa ympäristöyöstä olleet näin ollen kovinkaan pitkältä ajalta. Hän kuitenkin kertoi, että hänellä on kokemusta Ruusulankadun asumispalveluyksikössä tuotetusta ympäristöyöstä ja lisäsi, että se oli ollut toimivaa. Jostain syystä haastateltavan ja Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristöyöntekijöiden välistä yhteistyösuhdetta ei ollut vielä ainaakaan haastatteluhetkellä päässyt kunnolla syntymään. Olemme kuitenkin olleet asiasta yhteydessä palvelukeskuksen johtajaan Sanna Sunikkaan, joka välitti viestiä ympäristöyökierroksia tekeville työntekijöille. Opinnäytetyömme tuloksista löytyy viitteitä siitä, että kokemus onnistuneesta ympäristöyöstä on osittain selitettävissä yhteistyösuhteen pituudella.

Käyttämämme Milesin ja Hubermanin sisällönanalyysin malli (1994; ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 101, 109-110) on ollut haastava soveltaa. Tämä johtuu siitä, että aineistosta on jouduttu poimimaan tutkimuskysymysten kannalta oleellisia lauseita luokitellen ne vapaalla kädellä. Luokittelu on ollut osittain jopa väkinäistä, koska yhdistävät luokat ovat niin lähellä toisiaan: haastateltavien kokemukset ympäristöyöstä ja ympäristöyön toteutuminen. Käytännössä kummassakin luokassa on sisällöllisesti kyse haastateltavien kokemuksista ympäristöyöstä, mutta osa vastauksista viittasi mielestämme enemmän varsinaisesti ympäristöyön toteutumiseen. Osan vastauksista kohdalla jako on kuitenkin tehty pakottamalla vastaus tai vastaus-tyyppi johonkin tiettyyn luokkaan. Nämä luokittelut ovat osaltaan vaikuttaneet saamiemme tuloksien validiteettiin. Tämä on tärkeä ottaa huomioon tutkimustulostemme luotettavuutta arvioitaessa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136).

Saamistamme tuloksista voidaan päätellä, että ympäristöyöllä on merkittävä rooli, kun jollekin alueelle toteutetaan ei-toivottu rakennushanke, kuten esimerkiksi asunnottomille suunnattu palvelukeskus. Ympäristöyön merkityksen oivaltamista edesauttaa ajatusleikki siitä, miltä näyttäisi tilanne, jossa Hietaniemenkadun palvelukeskuksen kaltainen palvelu tuotettaisiin tiheään asutulle alueelle ilman ympäristöyötä. Vuorovaikutus palvelukeskuksen ja lähialueen asukkaiden sekä toimijoiden välillä olisi hyvin vähäistä. Lähialueen asukkaiden ja toimijoiden asenteet palvelukeskusta kohtaan olisivat luultavasti kielteisempiä, koska ei olisi ketään joka jakaisi asianmukaista tietoa palvelukeskuksen toiminnasta, ja jolle voisi ilmaista

huolensa lähialueella ilmenneistä palvelukeskuksen asukkaiden aiheuttamista häiriö- tai vaaratilanteista. Luottamus palvelukeskuksen toimintaan olisi luultavasti myös hatarammalla pohjalla. Tämä voisi näkyä käytännössä siten, että iso osa kommunikaatiosta palvelukeskuksen ja lähialueen toimijoiden/asukkaiden välillä tapahtuisi esimerkiksi viranomaisten välityksellä.

Saamiamme tuloksia voidaan hyödyntää Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ja toivon mukaan myös muiden vastaavien toimijoiden ympäristötyön kehittämässä. Ympäristötyötä on tutkittu toistaiseksi melko vähän ja mieleemme nousi muutama ehdotus jatkotutkimuksista. Yhtenä mielenkiintoisena tutkimuskysymyksenä voisi olla, mitä ympäristötyöntekijät kertovat ympäristötyöstä, ja miten he arvioivat sen toteutumista. Tätä voisi edelleen verrata siihen, mitä alueen muut toimijat kertovat siitä, mikä on ollut myös oman opinnäytetyömme tutkimuskysymyksenä. Toinen tutkimuskysymys voisi olla, miten lähialueen asukkaat kokevat ympäristötyön merkityksen.

Ympäristön asukkaiden ja toimijoiden osallistaminen palvelukeskuksen toimintaan voisi lisätä alueen yhteisöllisyyttä. Konkreettisesti osallistaminen voisi tapahtua esimerkiksi palaamalla kuukausittain järjestettävään yhteistyökokous toimintamalliin, johon on kutsuttu asukasedustajia ja lähialueen toimijoita. Näissä yhteistyökokouksissa ympäristötyötä tekevät työntekijät ja lähialueen asukkaat voisivat ylläpitää yhteistyösuhdetta toistensa kanssa. Yhteistyösuhde on tärkeä, jotta kumpikin osapuoli (Hietaniemenpalvelukeskus ja lähiympäristön asukkaat/toimijat) olisi ajan tasalla siitä, mitä alueella on meneillään. Tiedon jakaminen ja sen hyödyntäminen on mielestämme tämän kaltaisten työmenetelmien kehittämisen kannalta perusedellytys.

Palataksemme ympäristötyön lähtökohtiin ja tarkemmin ottaen NIMBY-ilmiöön, onkin mielenkiintoista pohtia, mistä NIMBY-asenne tai -suhtautuminen juontaa juurensa. Oikeutetuilta vaikuttavat vastustuksen syyt saattavat olla vain sosiaalisesti hyväksytyjä tekosyitä, joiden taustalla on luokka-, kansallisuus-, vähemmistö tai rasistiset ennakkoluulot (Litmanen & Peltonen 2008, 209). Hietaniemenkadun palvelukeskuksen vastustamiseen on oletettavasti liittynyt voimakkaita ennakkoluuloja tulevaa asukasryhmää kohtaan. Tämä on osittain selitettävissä sillä, että Etu-Töölö on sosioekonomisesti korkeantason alue, eikä paikallisilla ole välttämättä riittävää tietoa tai ymmärrystä huono-osaisemmasta kansanosasta. Tietämättömyys luo ennakkoluuloja, joihin reagoidaan herkästi pelolla. Herännyt pelko purkautuu vihana ja torjuntana omaa asuinympäristöä uhkaavaa muutosta kohtaan. Miten tällaisilta ennakkoluuloilta voitaisiin välttyä? Yhtenä vastauksena voisi olla asukkaiden ja toimijoiden aktiivinen osallistaminen vastaavia hankkeita suunniteltaessa. Se ei tietenkään täysin poistaisi vastustusta, kuten on Hietaniemenkadun palvelukeskuksen kohdalla todettu, mutta se voisi pehmentää rakennushankkeen vastaanottoa alueelle.

## Lähteet

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009: Tutki ja kirjoita. 14., osin uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy, 200-201, 203, 209-210, 211.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hokkanen, T. 2009. Koisonranta - ensisuojusta palvelukeskukseksi. Teoksessa Nousiainen, K. & Sunikka, S. (toim.). Asunnottomuuskirja II: ensisuojusta moniammatilliseksi palvelukeskukseksi. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA, 62-63, 67.

Lankinen, M. 2003. Kaupungin etninen erilaistuminen. Teoksessa Kopomaa, T. (toim.) 2003. Kohti kaupunkisosaaliryötyä: Haasteena tasapainoinen kaupunki. Helsinki: Palmenia-kustannus, 49-50

Kopomaa, T., Peltonen, L. & Litmanen T. 2008. Esipuhe. Teoksessa Kopomaa, T., Peltonen, L. & Litmanen (toim.). Ei meidän pihallemme!: paikalliset kiistat tilasta. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 5-6.

Korhonen, E. 2002. Asunnottomuus Helsingissä. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Litmanen, T. & Peltonen, L. 2008. Nimby-kiistojen ymmärtäminen ja selittäminen. Teoksessa Kopomaa, T., Peltonen, L. & Litmanen. Ei meidän pihallemme!: paikalliset kiistat tilasta. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 208-210.

Nylund, M. 2008. Sosiaalityö jalkautuu alueille. Teoksessa Roivainen, I. Nylund, M. & Raitakari, S. 2008. Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-kustannus, 83

Sunikka, S. 2009. Aluksi. Teoksessa Nousiainen, K. & Sunikka, S. (toim.). Asunnottomuuskirja II: ensisuojusta moniammatilliseksi palvelukeskukseksi. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA, 11-21.

Suvanto, H. 2009. Herttoniemen asuntola - portti palvelujärjestelmään. Teoksessa Nousiainen, K. & Sunikka, S. (toim.). Asunnottomuuskirja II: ensisuojusta moniammatilliseksi palvelukeskukseksi. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA, 27-29, 31, 42-44.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Varjonen, K., Katavisto, K., Korpela, T., Kuuva, K. & Raamat, A. 2009. Olarinluoma - matkalla suunnitelmalliseen asiakastyöhön. Teoksessa Nousiainen, K. & Sunikka, S. (toim.). Asunnottomuuskirja II: ensisuojusta moniammatilliseksi palvelukeskukseksi. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA, 83.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2006. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

## Internet-lähteet:

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA), 2007. Selvitys 3/2008. Asunnottomat 2007. Luettu 24.9.2014.

[http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn\\_selvitykset/Selvitykset\\_20082009](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_selvitykset/Selvitykset_20082009)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA), 2012. Selvitys 1/2013. Asunnottomat 2012. Luettu 7.1.2015.

[http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn\\_selvitykset/Selvitykset\\_2013](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_selvitykset/Selvitykset_2013)

Asunto ensin, 2015. Luettu 7.3.2015.

[http://www.asuntoensin.fi/asunto\\_ensin/irti\\_asunnottomuudesta/ymparistotyö](http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/irti_asunnottomuudesta/ymparistotyö)

Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimi 2014. Hietaniemenkadun palvelukeskus. Luettu 1.3.2014. <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimentulo/asunnottomien-tuet-ja-palvelut/palvelukeskukset/>

Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimi 2014. Pitkääikäisasunnottomuuden vähentämishjelma. Luettu 10.3.2014.

<http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?url=hki:path:/Sosv/fi/Hankkeet/Pitkaaikaisasunnottomuus&current=true>

Helsingin Sanomien sanoma-arkisto 19.1.2010. Luettu 1.1.2014.

<https://www.hs.fi/yritykset/sanoma-arkisto/tulosta.do?id=HS20060413SI1MP02j3i&t...>

”Nimi ovesa” 2007. Kansallinen tavoite: Pitkääikäisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä. Luettu 4.10.2014. [http://www.hel.fi/static/sote/astu/nimi\\_ovessa.pdf](http://www.hel.fi/static/sote/astu/nimi_ovessa.pdf)

Ohjelmatyöryhmä AHKERAT 2008. Pitkääikäisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä. Pitkääikäisasunnottomuuden vähentämishjelma. Luettu 4.10.2014.

<http://www.ara.fi/fi-FI/haku?n=24537&d=1&s=ahkerat>

Pitkänen S. 2010. Asumisen- ja kehittämiskeskuksen raportteja 2/2010. Selvitys pitkääikäisasunnottomuuden määrittelystä ja tilastoinnista. Luettu 24.9.2014.

[http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn\\_julkaisut/ARAn\\_raportteja\\_julkaisusarja/Selvitys\\_pitkaaikaisasunnottomuuden\\_maar\(1365\)](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_julkaisut/ARAn_raportteja_julkaisusarja/Selvitys_pitkaaikaisasunnottomuuden_maar(1365))

Sosiaalihuoltolaki 710/1982, 23§. Luettu 7.3.2015.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1982/19820710>

Sosiaalihuoltolaki 607/1983, 10 §. Luettu 7.3.2015.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1983/19830607>

Tutkimustieteen neuvottelukunta 2002. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. Luettu 10.12.2014.

[http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Hyva\\_Tieteellinen\\_FIN.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Hyva_Tieteellinen_FIN.pdf)

Ympäristöhallinto 2012. Pitkääikäisasunnottomuuden vähentämishjelma 2008-2011 Loppuraportti. Luettu 19.1.2015.

[http://www.hare.vn.fi/mAsiakirjojenSelailu.asp?h\\_ild=14903&a\\_ild=198051](http://www.hare.vn.fi/mAsiakirjojenSelailu.asp?h_ild=14903&a_ild=198051)

Lehtijulkaisut:

Heikkinen, L. 2009. Koti kaikille. Helsingin Henki 9/2009, 20-21.

Heino, J. 2008. Hietaniemenkadun palvelukeskus valmistuu lähes vuoden myöhässä. Helsingin Uutiset 18.6.2008.

Huhtanen, J. Asuntola on monien ainut paikka. Helsingin Sanomat 28.5.2006

Kopomaa-Weymarn, M. Hietaniemenkadun palvelukeskus aloittaa toimintansa kesäkuun alussa. 2009. Uuso 3/2009.

Varkauksia ja Huumeita. Töölöläinen 25/2009.

Julkaisemattomat lähteet:

Hampunen, J. 2007. Hietaniemenkadun asunnottomien palvelukeskus, ympäristön havainnointiraportti, 9.11.2007. Helsingin Diakonissalaitos.

J. Hampunen, henkilökohtainen tiedonanto 16.10.2014.

Hietaniemenkadun palvelukeskus 2009-2013. Kokousmuistiot: 23.9.2009 (kokousmuistio 1), 28.10.2009 (kokousmuistio 2), 8.12.2009 (kokousmuistio 3), 12.1.2010 (kokousmuistio 4), 15.10.2012 (kokousmuistio 5) ja 8.4.2013 (kokousmuistio 6).

Hietaniemenkadun palvelukeskus 2010. Ympäristötyön suunnitelma ajalle 1.4.-30.9.2010. Kirjoitettu 16.3.2010. Viitattu 10.3.2015.

Hietaniemenkadun palvelukeskus 2011. Ympäristötyön suunnitelma ajalle 15.4.-30.9.2011. Kirjoitettu 5.4.2011. Viitattu 10.3.2015.

Sunikka, S. 2014. Sähköpostikeskustelu. Email [sanna.sunikka@hel.fi](mailto:sanna.sunikka@hel.fi) 28.10.2014. Tulostettu 30.3.2015.

Liitteet

Liite 1

#### KIRJALLINEN SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Teemme opinnäytetyötä aiheenamme Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristöyöntekijöiden yhteistyökumppaneiden näkemykset ympäristötyöstä ja heidän arvionsa ympäristötyön toteutumisesta alueella suhteessa ympäristötyön tavoitteisiin. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millainen merkitys ympäristötyöllä on ollut lähialueen toimijoille ja miten ympäristötyötä voitaisiin kehittää.

Valmis hyväksytty opinnäytetyömme tullaan julkaisemaan loppuvuodesta 2014 Laurea-ammattikorkeakoulun omassa sähköisessä Theseus tietokannassa. Sitoudumme noudattamaan koko opinnäytetyöprosessin ajan sosiaali- ja terveysalan salassapitovelvollisuuksia.

Olen saanut tiedotteen opinnäytetyöstä, jossa minulle on selvitetty tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, voin keskeyttää sen milloin tahansa perustelematta eikä se aiheuta minulle kustannuksia.

Päiväys

---

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

---

Ystävällisin terveisin  
Mikko Uimonen & Anu Pulkkinen  
Laurea-ammattikorkeakoulu  
sosiaalialan koulutusohjelma  
Sähköposti: [etunimi.sukunimi@laurea.fi](mailto:etunimi.sukunimi@laurea.fi)

## Liite 2

## TIEDOTE HAASTATELTAVALLE

Hei! Olemme (Mikko Uimonen ja Anu Pulkkinen) sosiaalialan opiskelijoita Otaniemen Laureasta. Olemme tekemässä opinnäytetyötä Hietaniemenkadun palvelukeskuksen toteuttamasta ympäristötyöstä ja haluamme haastatella henkilöitä, joiden kanssa palvelukeskus on tehnyt ympäristötyötä/yhteistyötä. Tarkoituksenamme on tutkia miten ympäristötyö on onnistunut alueella.

Opinnäytetyön idea sai alkunsa kiinnostuksesta aikuissosiaalityöhön ja asunnottomien palveluihin. Taustatyön jälkeen eteemme osui ympäristötyön työmalli, jota on tutkittu toistaiseksi melko vähän. Yhteistyössä Diakonissalaitoksen palvelujohtajan, Hietaniemenkadun palvelukeskuksen toiminnanjohtajan ja Laurea Otaniemen lehtorien XXXX sekä XXXX kanssa opinnäytetyön aihe on hioutunut nykyiseen muotoon.

Tavoitteenamme on toteuttaa aineistonkeruu haastattelumenetelmin loka- joulukuun 2014 aikana. Haastattelut tulevat olemaan suunnattu Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ympäristötyöntekijöiden kanssa yhteistyötä tehneille toimijoille. Haastattelu tulee olemaan teema-haastattelu. Tulemme ottamaan yhteyttä henkilökohtaisesti kuhunkin haastateltavaan tahoon tarkemman haastatteluaikataulun sopimisen merkeissä, kun olemme saaneet haastateltavan suostumuksen opinnäytetyöhömmе osallistumiseen.

Haastateltaville ei tule koitumaan mitään kustannuksia haastatteluihin osallistumisesta ja he voivat keskeyttää prosessin omalta osaltaan koska tahansa. Sitoudumme omalta osaltamme noudattamaan työssämme sosiaali- ja terveysalaa koskevia salassapitovelvollisuuksia. Tietoja tullaan käyttämään ainoastaan opinnäytetyössämme.

Ystävällisin terveisin

Mikko Uimonen ja Anu Pulkkinen

Laurea- ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sähköpostit: uimonen.mikko@gmail.com, [anu.t.pulkkinen@gmail.com](mailto:anu.t.pulkkinen@gmail.com)

## Liite 3

Haastattelun kysymyssarja teemoittain:

## 1. Siisteys:

- Miten ympäristöyöntekijät ovat mielestäsi onnistuneet pitämään alueen siisteystestä huolta? (esim. huumeruiskut yms. katukuvassa)

## 2. Tiedottaminen:

- Miten kuvailisit ympäristöyöntekijöiden (ja Hietaniemenkadun palvelukeskuksen ylipäätään) taholta tulevaa tiedottamista Hietaniemenkadun palvelukeskuksen toiminnasta?

- Miten koet ympäristöyöntekijöiden palvelukeskusta koskevan tiedottamisen riittävyyden?

- Mitä osaat kertoa Hietaniemenkadun palvelukeskuksen tekemästä ympäristötyöstä?

## 3. Vuorovaikutus:

- Miten kuvailisit vuorovaikutusta ympäristöyöntekijöiden kanssa? Onko se ollut avointa? Miten koet ympäristöyöntekijöiden kanssa käytävän vuorovaikutuksen riittävyyden?

- Minkälaisen kuvan ympäristöyöntekijät ovat antaneet palvelukeskuksesta?

- Miten koet Hietaniemenkadun palvelukeskuksen sopeutumisen alueelle? Minkälainen rooli ympäristötyöllä on mielestäsi ollut palvelukeskuksen sopeutumiseen alueelle?

- Oletko kokenut tullesi kuulluksi, kun olet esittänyt huolen tai epäkohdan ympäristöyöntekijälle? Miten kuulluksi tuleminen/ kuulluksi tulemattomuus on ilmennyt?

## 4. Yhteistyö:

- Miten olet kokenut yhteistyön ympäristöyöntekijöiden kanssa? Onko se ollut hyödyllistä? Millä tavalla?

- Milloin yhteistyö on alkanut ympäristöyöntekijän kanssa? Miten säännöllistä yhteistyö ympäristöyöntekijöiden kanssa on ollut?

- Millä tavalla yhteistyötä voisi kehittää ympäristöyöntekijöiden kanssa?

## 5. Turvallisuus:

- Miten olet kokenut ympäristötyön vaikutuksen alueen turvallisuuden ylläpitämiseen?

## 6. Asenteet:

- Miten suhtautumiseen Hietaniemenkadun palvelukeskukseen on muuttunut vuosien varrella?

- Minkälainen rooli ympäristötyöllä on ollut tähän mahdolliseen muutokseen?

## 7. Yleistä:

- Koetko, että ympäristötyöstä on ollut hyötyä? Jos olet, niin minkälaiset ympäristötyön toimenpiteet ovat olleet hyödyllisimpiä?

- Mitä toivoisit enemmän ympäristötyöltä?