



# Vanhempien kokemuksia osallisuuden toteutumisesta lapsiperheiden asumispalvelussa

Mari Saatsi

2021 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

# Vanhempien kokemuksia osallisuuden toteutumisesta lapsiperheiden asumispalvelussa

Mari Saatsi  
Sosionomi  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2021

Mari Saatsi

**Vanhempien kokemuksia osallisuuden toteutumisesta lapsiperheiden asumispalvelussa**

Vuosi 2021

Sivumäärä 38

Tämä opinnäytetyö toteutettiin Suomessa toimivalle sosiaalialan yritykselle, joka tuottaa asunnottomille lapsiperheille asumispalveluita. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata asumispalvelun piirissä olevien lapsiperheiden vanhempien kokemuksia palvelusta osallisuuden näkökulmasta. Tavoitteena oli tuottaa tietoa asumispalvelun kehittämiseksi. Teoreettinen viitekehys koostui sosiaalialan tutkimuksista sekä kirjallisuudesta. Opinnäytetyön keskeiset käsitteet olivat lapsiperheiden asunnottomuus ja asunnottomuuden hoitoon liittyvät palvelut sekä miten osallisuus toteutuu palveluiden toteuttamista ohjaavana periaatteena.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineiston keruu tehtiin puhelinhaastatteluna haastattelemalla neljää asumispalvelun asiakasta tammi-helmikuussa 2021. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna ja teemat rakentuivat osallisuuden teoreettisesta viitekehystä. Aineiston analyysissä käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Osallisuuden teorian pohjalta pääluokiksi muodostuivat itsearvostuksen vahvistuminen, kohdatuksi tuleminen, vaikuttaminen sekä työntekijöiden ammatillisuus. Tulosten perusteella osoittautui, että osallisuuden kokemus ilmenee vuorovaikutustilanteissa asiantuntijan kanssa. Tämä opinnäytetyö tarjoaa palveluntuottajalle tietoa asiakkaiden kokemuksista osallisuuden näkökulmasta. Opinnäytetyön pohjalta asumisyksikössä suositellaan toteutettavaksi asiakaskyselyä, jonka avulla voidaan arvioida osallisuuden toteutumista asiakasprosessin eri vaiheissa. Jatkotutkimuksena suositellaan osallisuuden kokemuksen tutkimista laajemmin haastattelemalla suurempaa määrää asumispalvelun asiakkaita. Tärkeää olisi saada kaikkien halukkaiden ääni kuuluviin, kielitaidosta riippumatta. Osallisuuden kokemusta voitaisiin tutkia myös työntekijöiden tai lasten näkökulmasta, jolloin palvelun tarjoaja saisi erilaisia näkökulmia ja ehdotuksia palvelun kehittämiseksi.

Asiasanat: osallisuus, lapsiperheiden asunnottomuus, asumispalvelu, kokemus

Mari Saatsi

**Parents' experiences of the implementation of participation in the housing service for families with children**

Year

2021

Pages

38

---

This thesis has been carried out for a Finnish social services company that produces residential services for homeless families. The purpose of the thesis was to describe parents' experiences from the point of view at participation in the residential services. The goal was to produce information to improve residential services. The theoretical framework consisted of social services' research and literature. This thesis's central concepts were families with children facing homelessness and services to assist families struggling with homelessness. Also, the thesis tried to answer the question how participation is carried out as the principle of arranging these services.

The thesis was implemented as a qualitative study. The material used was collected through phone interviews, by interviewing four residential service clients in January - February 2021. The interviews were executed as theme interviews, and the themes were constructed from the theoretical framework of participation. Inductive content analysis was used to analyze the collected material. Based on the inclusion theory, it was concluded that the main participation categories were strengthening self-appreciation, being valued and seen as a human being, influencing and the professionalism of the employees. The main finding was that the experience of being included became apparent while interacting with a professional. This thesis provides information to the service producers about clients' experiences from the point of participation. Based on the thesis, it is recommended that the housing units execute a resident survey that helps to evaluate that involvement that actualizes in the different parts of the client's process. Based on the findings, it was concluded that it would be necessary to study participation more widely by interviewing a larger number of clients in the housing unit. It would be essential to reveal everyone's thoughts who are willing to have their opinions heard, regardless of their language proficiency. Experiences of participation could also be studied from the point view of professionals or/and children when the service provider could get different points of view and suggestions to further develop the service.

Keywords: participation, homelessness of families with children, housing services, experience

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus .....	8
3	Lapsiperheiden asunnottomuus .....	8
4	Lapsiperheiden asunnottomuuden hoito ja asumispalvelut .....	10
5	Osallisuus .....	12
6	Tutkimusmenetelmät .....	14
6.1	Laadullinen tutkimus .....	14
6.2	Aineiston keruu.....	15
6.3	Aineiston analysointi.....	17
7	Tulokset .....	18
7.1	Itsearvostuksen vahvistuminen .....	18
7.2	Kohdatuksi tuleminen .....	19
7.3	Vaikuttaminen .....	21
7.4	Työntekijöiden ammatillisuus .....	22
8	Pohdinta .....	23
9	Luotettavuus ja eettisyys .....	25
10	Johtopäätökset .....	27
	Lähteet.....	29
	Kuviot .....	34
	Liitteet .....	35

## 1 Johdanto

Osallisuus on ollut esillä viime aikoina sosiaalialan eri areenoilla. Sosiaalialan palveluiden kehittämisessä on painotettu osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden merkitystä. Tavoitteena on ollut saada asiakkaan ääni vahvemmin esille. (Isola ym. 2017, 9.) Kokemus osallisuudesta vahvistaa ja lisää hyvinvointia, turvallisuutta, uskoa tulevaisuuteen sekä omiin mahdollisuuksiin. Osallisuuden taustalla oleva tavoite on vähentää köyhyyttä, syrjäytymistä ja syrjintää sekä lisätä tasa-arvoa. Parhaimmillaan kokemus osallisuudesta näyttäytyy henkilön toimijuuden vahvistumisena, jolloin henkilö näkee enemmän mahdollisuuksia sekä motivoituu että rohkaistuu tarttumaan niihin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021.) Osallisuuden toteutumiseen vaikuttavat lainsäädäntö ja sosiaalialan työkäytännöt (Koivisto, Isola & Lyytikäinen 2018, 8), mutta jokaiselle osallisuuden kokemus on yksilöllinen ja ainutkertainen (Isola ym. 2017, 9).

Tämä opinnäytetyö toteutettiin sosiaalialan yritykselle, joka tuottaa asumispalveluja asunnottomille lapsiperheille. Asumispalveluita on saatavilla ainoastaan pääkaupunkiseudulla, mutta muuta yrityksen toimintaa toteutetaan eri puolella Suomea, lähinnä suurimmissa kaupungeissa. Palvelu luokitellaan aikuissosiaalityöksi, jossa asiakkaina ovat lapsiperheiden vanhemmat tai vanhempi. Palvelu ei sisällä lastensuojelullista työtä. Yrityksen työntekijöiden työskentelyä ohjaavat yrityksen tavoitteet, joita ovat muun muassa hyvän tuottaminen yhteisöille ja yhteiskunnalle. Asumispalvelussa asiakkaille tarjotaan asunto, annetaan tukea ja neuvontaa oman elämän hallintaan sekä tietoa saatavilla olevista yhteiskunnan tukipalveluista. Palvelussa tuetaan itsenäistymistä ja omavoimaisuutta. Yrityksen kehittää jatkuvasti toimintatapojaan ja -mallejaan vastamaan tukea tarvitsevien ihmisten tarpeita.

Suoritin syksyllä 2020 työharjoittelujakson kyseisen yrityksen toisessa yksikössä, jossa tutustuin myös asumispalveluiden työntekijöiden työskentelyyn. Työharjoittelun aikana asumispalveluiden henkilöstö toi esille tarpeen kartoittaa asiakkaiden kokemuksia asumispalveluista erityisesti osallisuuden toteutumisen näkökulmasta. Arjen työssä henkilöstölle oli herännyt huoli, miten asumispalvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita, miten palveluiden järjestämisen periaatteeksi valittu osallisuus toteutuu ja miten palveluja tulisi kehittää. Tämän myötä kiinnostuin myös, millaiset arvot tai periaatteet ohjaavat asunnottomien palveluja aikuissosiaalityössä. Mielenkiintoa syvensi Sarantauksen (2017, 104) tutkimuksen esille tuoma toteamus, että kunnallisen sosiaalityön työmenetelmät keskittyivät asumisen taloudelliseen tukemiseen eli sosiaaliturvaan. Tämä Sarantauksen toteamus herätti ristiriidan suhteessa alan teorioissa ja tutkimuksissa esiteltyihin työmenetelmiin, joissa vuorovaikutuksellisia työmenetelmiä korostettiin sosiaalityössä enemmän kuin taloudellista tukea.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullista tutkimusotetta käyttäen. Teoreettinen viitekehys rakennettiin sosiaalialan tutkimuksista ja muusta kirjallisuudesta, jotka käsittelevät opinnäytetyön kannalta keskeisiä aiheita (Tuomi & Sarajärvi 2017, 23). Keskeisiksi käsitteiksi nousivat lapsiperheiden asunnottomuus ja asunnottomuuden hoitoon liittyvät palvelut sekä miten osallisuus toteutuu palveluiden toteuttamista ohjaavana periaatteena. Käsitteiden määrittely toteutettiin tiedonhaualla alan oppikirjoista ja internet lähteistä, joista mukaan valittiin valtionhallinnon julkaisuja, tieteellisiä artikkeleita ja alan muuta kirjallisuutta. Tutkimuksen aineiston keruu toteutettiin teemahaastattelulla. Haastattelun teemat rakennettiin teoriataustojen pohjalta (Hirsjärvi & Hurme 2011, 66; Tuomi & Sarajärvi 2013, 76).

## 2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata asunnottomien lapsiperheiden asumispalvelun asiakkaiden kokemuksia osallisuuden toteutumisesta. Tavoitteena oli tuottaa tietoa asumispalvelun kehittämiseksi ja saada asiakkaiden kokemukset vahvasti esille.

Opinnäytetyölle asetettiin tutkimuskysymys, joka rajasi työn ja haastattelun teemat. Haastattelun aikana esitettävien kysymysten on määrä vastata tutkimuskysymykseen. Tutkimuskysymys perustuu opinnäytetyön viitekehykseen ja tavoitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 76). Tutkimuskysymyksenä oli:

”Millaisia kokemuksia lapsiperheiden asumispalvelun piirissä olevilla vanhemmilla on palveluntuottajan tarjoamasta palvelusta osallisuuden näkökulmasta?”

## 3 Lapsiperheiden asunnottomuus

Asunnottomaksi määritellään henkilö, joka asunnon puuttumisen vuoksi oleilee ulkona, erilaisissa tilapäissuojissa, yömajoissa tai asuu laitoksessa. Lisäksi vangit, jotka vapautuvat vankilasta ilman tiedossa olevaa asuntoa, sekä tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona asustavat ja kiertävät henkilöt, luetaan asunnottomiksi. Perheen näkökulmasta tällä tarkoitetaan myös tilannetta, kun asunnon puutteen vuoksi perheenjäsenet asuvat toistaan erillään tai tilapäismajoituksessa. (Tilastokeskus 2020; VVA ry 2020; Y-Säätiö 2017, 13.) Eurooppalaisessa tilastoluokituksessa asunnottomuutta tarkastellaan laajemmin kuin suomalaisessa luokittelussa. Siinä asunnottomuuden kriteerinä mainitaan myös asuminen epätyytyttävissä tai epävarmoissa oloissa. (Feantsa 2020.)



Asunnottomuus voi olla tilapäistä tai pitkäaikaista. Pitkäaikaisasunnottomalla tarkoitetaan henkilöä, jolla ei ole asuntoa, ja hänen asumistaan vaikeuttaa olennaisesti sosiaalinen tai terveydellinen ongelma, ja jonka asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä tavanomaisten asumisratkaisujen toimimattomuuden ja sopivien tukipalveluiden puuttumisen vuoksi. Pitkäaikaiseksi asunnottomuus katsotaan silloin, kun se on kestänyt vähintään yhden vuoden tai henkilö on ollut toistuvasti asunnottomana viimeisen kolmen vuoden aikana. Pitkäaikaisasunnottomuudessa korostuu avun ja hoidon tarve. (Ara 2020, 6; VVA ry 2020.)

Suomessa lapsiperheiden asunnottomuutta on tutkittu hyvin vähän. Asunnottomat lapsiperheet Suomessa ovat pääsääntöisesti piiloasunnottomia, joten heidän tarkkaa lukumääräänsä ei todellisuudessa tiedetä (Gergov-Koskelo 2018). Vailla asuntoa olevat lapsiperheet asuvatkin pääsääntöisesti Suomessa joko kuntien tilapäismajoituksessa tai sukulaisten luona (Sarantaus 2017, 12). Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (2019) tekemän selvityksen mukaan vuonna 2018 Suomessa oli 221 asunnottomaa lapsiperhettä, joissa lapsia oli noin 300. Helsingissä asunnottomana oli 133 perhettä.

Asunnottomuus on vähentynyt 1980-luvulta lähtien ja Y-säätiön mukaan Suomi on ainoa Euroopan maa, jossa asunnottomien määrä on laskenut viime vuosi kymmenien aikana (Y-säätiö 2017, 10). Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (2020) mukaan vuonna 2019 asunnottomia henkilöitä Suomessa oli 4600, mikä on 280 henkilöä vähemmän kuin vuonna 2018. Täten asunnottomuus on vähentynyt seitsemättä vuotta peräkkäin. Asunnottomuus keskittyy pitkälti pääkaupunkiseudulle, jossa asunnottomia henkilöitä vuonna 2019 oli yhteensä 2 407, joka on noin 52% koko Suomen asunnottomista. Pitkäaikaisasunnottomia koko Suomessa oli 961 henkilöä. Alle 25-vuotiaita asunnottomia oli 850, ja asunnottomia perheitä oli 264 henkilöä koko maassa. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2020, 2-3.)

Asunnottomuus uhkaa usein perheitä, joilla on maksamattomia vuokria, mutta myös muut ongelmat nousevat esiin, kuten asukaslaskut, häiriövaroitukset sekä kasaantuneet vuokravelat (Lehtonen, Leino, Lindström & Manninen 2013, 14-16). Syitä asunnottomuudelle on Ympäristöministeriön (2020) kesäkuussa 2019 julkaistun asunnottomuusohjelmien arviointiselvityksestä saatujen tulosten mukaan asumista tukevien sosiaali- ja terveyspalveluiden riittämättömyys sekä kohtuuhintaisten asuntojen puute pääkaupunkiseudulla ja suurissa kasvukeskuksissa. On arvioitu, että asunnottomuuden ennaltaehkäisy ja hoito ei ole riittävästi vakiintunut osaksi kuntien toimintaan. (Ympäristöministeriö 2020; Y-Säätiö 2017, 13.) Ympäristöministeriön (2020) tekemän yhteistyöohjelman mukaan pääkaupunkiseudun ja muiden kasvukeskusten asumisen kalleus, vaikuttaa myös keskituloisten asumisvalintoihin. Lisäksi kohtuuhintaisten asuntojen riittämättömyys vaikeuttaa työvoiman saatavuutta ja yritysten kasvuedellytyksiä. Vuokralla asuminen yleistyy, kun samalla vuokrahinnat nousevat elinkustannuksia nopeammin. Valtion

tukemalle kohtuuhintaiselle asuntotuotannolle sekä markkinaehtoiselle asuntorakentamiselle olisi tarvetta. (Ympäristöministeriö 2020.)

Yleisin syy asunnottomuudelle ovat päihteet, mutta myös mielenterveysongelmat ja päihteiden sekakäyttö voivat lisätä riskiä asunnottomuuteen. Asunnottomuusriski koskee nykyisin aiempaa laajempaa ihmisryhmää ja liittyy yhä useammin taloudellisiin ongelmiin, velkaantumiseen ja maksuongelmien kasvuun. Asunnottomuus on myös muuttanut muotoaan siten, että yhä suurempi osa asunnottomuudesta on piiloasunnottomuutta, jolla tarkoitetaan sukulaisten tai ystävien luona majoilevia henkilöitä. (Ympäristöministeriö 2020.)

Piiloasunnottomuutta saattaa olla tilastotietoa suurempi määrä todellisuudessa (Y-Säätiö 2017, 13). Asunnottomuus kuormittaa niin perhettä itseään kuin myös kuntia, jotka järjestävät asunnottomille perheille väliaikaismajoituksia (Saari 2015, 69-70).

#### 4 Lapsiperheiden asunnottomuuden hoito ja asumispalvelut

Asunnottomuuden hoito on ottanut Suomessa valtavan harppauksen 40-vuoden aikana. Vielä 1980-luvulla asunnoton sai Suomessa kodin tai asuntolapaikan vasta, kun oli osoittanut olevansa yhteiskuntakelpoinen, esimerkiksi päihteetön. Asunnoton päätyi usein kiertämään paikoista toiseen, koska yhteiskuntakelpoisuuden osoittamista ei välttämättä ollut helppo toteuttaa. (Y-säätiö 2017, 10.)

Asunnottomuuden hoidon perusteet on kirjattu Suomen perustuslakiin. Perustuslain (731/1999) 2 luvun 19 § määrittelee yksilön oikeuden sosiaaliturvaan ja velvoittaa julkisen palvelun tehtäväksi edistää yksilön oikeutta asuntoon ja saada tukea asumisen järjestämiseen. Yhteiskunnan tulee toteuttaa Suomen perustuslain (731/1999) 2 luvun 14 §:n ja 19 §:n mukaan, tukemalla asuntorakentamista sekä ilman tukea helposti marginalisoituvien ja asunnottomiksi jäävien ryhmien asunnonsaantia. Erityisryhmillä viitataan esimerkiksi alkoholisteihin ja huumeiden käyttäjiin, vapautuviin vankeihin, maahanmuuttajiin, vammaisiin, mielenterveyspotilaisiin, pitkäaikaistyöttömiin sekä muista syistä sosiaalisesti syrjäytyneisiin. Asunnottomuutta pyritään vähentämään myös sosiaalipolitiikan keinoin, jotka ehkäisevät syrjäytymistä ja edistävät työllistymistä ja mahdollisuutta omaehtoiseen elämään ja toimeentuloon. (Nuorteva 2008, 4.)

2000-luvulla valtakunnallisilla asunnottomuuden hoidon ohjelmilla on vaikutettu erityisesti pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseen (Y-säätiö 2017, 10). Marinin hallituksen tavoitteena on puolittaa asunnottomuus vuoteen 2023 mennessä ja poistaa asunnottomuus vuoteen 2027 mennessä tekemällä asumisneuvonnasta lakisääteistä ja osoittamalla siihen riittävät resurssit. Erityistä huomiota kiinnitetään asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn, jossa kohderyhmänä ovat nuoret ja maahanmuuttajat. (Valtioneuvosto 2019.)

Sarantaus (2017, 104-106) toteaa tutkimuksessaan, että lapsiperheiden asunnottomuutta on hoidettu lainsäädäntöön perustuen sekä aikuissosiaalityön että lastensuojelun sosiaalityön puolella. Aikuissosiaalityössä työmenetelmänä on käytetty taloudellisen tuen ohjaamista vuokranmaksuun muun muassa toimeentulolakiin perustuen. Myös neuvonta on kohdistunut perheen talouden hoitoon. Kuitenkin tilanteissa, joissa kunnallinen asuntotoimi ei ole pystynyt turvaamaan perheen asumista äkillisessä kriisitilanteessa, perheen asunnottomuuden hoitoa on ohjattu lastensuojelun sosiaalityön puolelle. (Sarantaus 2017, 104-106.)

Kuntien käyttämissä lastensuojelun työmenetelmissä on kuntakohtaista vaihtelua. Yleisin työmenetelmä oli kriisiasunnon järjestäminen perheen käyttöön. Tilanearviointi ja verkostotyö tulivat myös esille työmenetelminä. Verkostotyötä käytettiin, kun perheen tilanne ei ollut asunnottomuuden suhteen kiireellistä apua vaativa. Asunnottomuuden syihin vaikuttavia työmenetelmiä ei ollut käytettävissä. Asunnottomuuden kriisitilanteen lauetta työtekijöiden työmenetelminä olivat olleet perheiden ohjaus ja neuvonta uusien asuntojen hakemiseen liittyen, perheiden asuntohakujen puoltamiset ja sosiaalityön asiakassuunnitelmat. (Sarantaus 2017, 107-108.)

Asunnottomilla lapsiperheillä on oikeus Suomessa saada erilaisia asumispalveluita, joita säätelee sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 3 luvun 21 §:n mukaan kunnan tulee järjestää asumispalveluita henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee apua tai tukea asumisessa tai asumisen järjestämisessä. Kunnan lisäksi asumispalveluita järjestävät yksityiset toimijat, joiden palveluiden piiriin kunnan sosiaalitoimi voi ohjata asiakkaitaan.

Ensisijaisena painopisteenä ovat ennaltaehkäisevät palvelut. Henkilölle, joka tarvitsee kiireellistä apua, tulee järjestää tilapäistä asumista. Henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen tulee kunnioittaa asumispalveluita toteuttaessa, ja on huolehdittava, että henkilö saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 3 luku 21 §.) Asunnottomaksi jääneiden perheiden kohdalla myös lastensuojelulain (417/2007) 7 luvun 35 § määrää kunnan järjestämään tarpeen mukaisen asunnon, jos lastensuojelun tarve johtuu asunnottomuudesta tai asunnottomuus on oleellinen este lapsen tai perheen kuntotutumiselle. (Lastensuojelulaki 417/2007 35 §.)

Ennaltaehkäisevänä toimena lapsiperheille järjestetään kotipalvelua, joka on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 3 luvun 19 §:n mukaista sosiaalipalvelua. Kotipalvelulla pyritään tukemaan vanhemmuutta, arjessa selviytymistä sekä perheen voimavarojen vahvistumista. Lapsiperheellä on oikeus saada kotipalvelua perheen huolenpidon turvaamiseksi, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista muun muassa sairauden, synnytyksen, vamman tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen aiheuttaman kuormituksen tai haitan vuoksi. Kotipalvelun tavoitteena on vahvistaa tuen saantia

varhaisessa vaiheessa. Avustaminen voi liittyä esimerkiksi asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen tai asiointiin. Kotipalvelu toimii parhaimmillaan ehkäisevän lastensuojelun muotona. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2019.)

Kotipalvelun lisäksi, lapsiperheitä voidaan tukea perhetyöllä tai tarvittaessa tehostetulla perhetyöllä. Perhetyö on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 3 luvun 18 §:n mukainen palvelu, eikä se vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Työskentelyn tarkoituksena on tukea vanhemmuutta perheen tarpeiden mukaan. Perhetyö voi olla lasten hoidon ja kasvatuksen ohjausta kuin myös kodin arjen ja rutiinien ohjausta. Työskentelyllä pyritään vahvistamaan perheen toimintakykyä ja tukemaan perheen vuorovaikutustaitoja sekä sosiaalisen verkoston laajentamista. Perhetyön tavoitteena on antaa oikea-aikaista tukea, jolla voitaisiin ehkäistä perheen ongelmien kasvamista tai esimerkiksi lastensuojelun tarvetta. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020.) Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain (417/2007) 7 luvun 36 §:n mukaista työskentelyä perheen kriisitilanteessa. Tehostettua perhetyötä voidaan järjestää perheen tarpeiden mukaan jopa ympärivuorokautisesti ja työskentely on hyvin määrätietoista. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020.)

Näiden edellä mainittujen sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja lastensuojelulain (417/2007) määrittämien palveluiden lisäksi monet yksityiset toimijat järjestävät asunnottomuus uhan alla oleville perheille sekä asunnottomille lapsiperheille niin ennaltaehkäiseviä kuin korjaavia palveluita eri puolella Suomea. Ennaltaehkäiseviä palveluita voidaan toteuttaa perheen kotona, kun taas korjaavat palvelut saattavat tarjota perheille tuen lisäksi väliaikaisen asunnon tilanteen purkamiseksi. Palvelut suunnitellaan perheiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ja ne saattavat sisältää hyvinkin laajaa tukea velka-asioiden auttamisesta päihitteettömyyden tukemiseen.

## 5 Osallisuus

Osallisuudelle ei ole olemassa vakiintunutta yhtä määritelmää, vaan se nähdään laajana ja moniulotteisena käsitteenä. Sen määritelmä vaihtelee eri organisaatioiden toimintaympäristöissä ja tavoitteiden asettamisessa. (Leemann ym. 2015, 1; Raivio & Karjalainen 2013, 12.) Osallisuus nähdään prosessina, jossa parannetaan yksilöiden ja ryhmien mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan. Erityisesti osallisuudella pyritään parantamaan heikommassa asemassa olevien ihmisten ihmisarvoa, mahdollisuuksia ja kykyjä yhteiskuntaan osallistumiseen. (Maailmanpankki 2013, 5-6.) Suomessa sosiaali- ja terveyshuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste (2012) määrittää osallisuutta ihmisten kuulemisella ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämisellä. Osallisuus katsotaan tärkeäksi sosiaali-, työllisyys- ja terveyspolitiikassa. Yhteiskunnan rakenteet, kuntien ja maakuntien palvelut, kuten sosiaali-

ja terveyspalvelut sekä työllisyyspalvelut edistävät osallisuutta asiakastyössä. Myös koulut, työpaikat, järjestöt, harrastusseurat, seurakunnat ja yhdistykset ovat tärkeässä osassa osallisuuden vahvistamisessa. (Raivio 2018, 32; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020.) Yhteiskuntatasolla osallisuudella tarkoitetaan jokaisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012, 19-20.)

Raivion & Karjalaisen (2013) mukaan osallisuudella pyritään kasvattamaan yksilötason hyvinvointia, mikä heijastuu yhteiskuntaan yksilöiden sosiaalisena kestävyytensä, eheytenä sekä luottamuksen lisääntymisenä (Raivio & Karjalainen 2013, 12). Yleisesti osallisuuden käsitettä käytetään syrjäytymisen vastakohtana, ja sillä pyritään torjumaan köyhyyttä sekä ehkäisemään syrjäytymistä. (Raivio 2018, 32; Leemann ym 2015, 3; Raivio & Karjalainen 2013, 15.) Suomen hallitusohjelmassa (Valtioneuvosto 2019) osallisuuden edistäminen on nostettu yhdeksi keskeiseksi keinoksi torjua köyhyyttä ja ehkäistä syrjäytymistä.

Osallisuus ilmenee yksilön tasolla kokemuksena, joka syntyy ihmisen tunteesta kuuluvansa itselle merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön. Osallisuudella on suuri merkitys yhteiskuntaan integroitumisella. (Y-säätiö 2017, 15; Leemann ym. 2015, 5; Raivio & Karjalainen 2013, 14.) Osallisuus on vuorovaikutusta ja kokemus osallisuudesta voi syntyä, kun ihminen oivaltaa osallistumisen mahdollistamat hyödyt. Yksilötasolla kokemus osallisuudesta vaihtelee henkilöiden välillä, vaikka työskentelytavat ja resurssit ovat samat jokaisen kohdalla (Leemann ym. 2015, 5; Raivio & Karjalainen 2013, 14). Ongelmaksi muodostuukin osallisuuden kokemuksellinen luonne. Osallisuus ja osattomuus ovat yksilöllisiä kokemuksia tai tunteita, joista ei voi puhua toisten puolesta. Osallisuuteen liittyy yksilön valinnan vapaus ja mahdollisuus itsenäiseen päätöksentekoon. (Raivio & Karjalainen 2013, 14; Leemann ym. 2015, 5.)

Osallisuutta edistetään muun muassa takaamalla työmahdollisuuksia mahdollisimman monelle, ennalta ehkäisemällä sosiaalisia ongelmia ja riskejä sekä ehkäisemällä syrjäytymistä ja köyhyyttä. Lisäksi osallisuutta edistetään sosiaaliturvajärjestelmän perusrakenteiden kehittämisellä ja palvelujärjestelmän toimivuuden parantamisella. Palveluita toteuttaessa osallisuutta edistetään asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisäämisellä itseään koskevissa päätöksissä, palveluissa ja niiden kehittämisessä. Palveluiden ulkopuolelle jäävien ihmisten osallisuutta pyritään lisäämään matalan kynnyksen palveluilla, jotka tähtäävät etenkin huono-osaisten palveluihin hakeutumiseen. (Leemann ym. 2015, 8-9.)

Isola ym. (2017, 3, 5) kertovat osallisuuden olevan liittymistä, kuulumista, yhteisyyttä sekä yhteensopivuutta ja mukaan ottamista. He toteavat osallisuuden olevan myös osallistumista ja siihen liittyvää vaikuttamista. Osallisuus katsotaan olevan vaikuttamista oman elämän kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin.

Osallisuustyö nojaa toimijuuden vahvistamiseen. Yksilön on pystyttävä vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun, toimintaansa tai palveluunsa. Yhtä tärkeää on kehittää oman elämänsä hallittavuutta ja ymmärrettävyyttä. Tähän liittyy esimerkiksi päätösten ymmärtämisen taito, jos esimerkiksi toimeentulotuki päätöstä ei ymmärrä, siihen ei pysty myöskään vaikuttamaan. (Leemann ym. 2017, 2, 5, 25.) Tämän vuoksi myös tuki esimerkiksi hakemusten tekemiseen, voi olla yllättävänkin tärkeä osa osallisuuden vahvistamisessa. Myös kunnioittava tapa esittää henkilölle vaihtoehdot, ajan ja tilan antaminen pohtia päätöksiä lisää oman elämän hallittavuutta ja ymmärrettävyyttä (Leemann ym. 2017, 25).

Tutkimustietoa osallisuuden toteutumisesta asunnottomien lapsiperheiden palveluissa on saatavilla niukasti. Kantelus (2016, 101) toteaa Pro gradu -tutkimuksessaan, että perheiden kokemus osallisuudesta kapenee asunnottomuuden ja sen taustalla olevien ongelmien myötä. Tämä tuli esille etenkin tilanteissa, joissa asunnottomuus oli pitkittynyt tai perheet joutuivat vaihtamaan väliaikaismajoitusta usein. Alentunut osallisuuden kokemus lisäsi perheiden epävarmuutta, henkistä kuormitusta sekä huolta lapsista. Ne, jotka kokivat osallisuutta, kokivat pystyvänsä vaikuttamaan omaan elämäänsä asunnottomuudesta huolimatta. (Kantelus 2016, 101.) Harilahti-Juola & Ruuniemi (2012) tutki maahanmuuttajien osallisuuden kokemusta Osallisena Suomessa -kehittämishankkeessa. Tutkimuksessa osallisuuden vahvistuminen vaikutti myönteisesti yhteiskuntaan integroitumisessa. Maahanmuuttajien osallisuus ympäröivään lähiyhteisöön ja suomalaiseen yhteiskuntaan kehittyi. (Harilahti-Juola & Ruunaniemi 2012.)

## 6 Tutkimusmenetelmät

### 6.1 Laadullinen tutkimus

Tähän opinnäytetyöhön valittiin laadullinen tutkimusote, joka sopii ihmisenä elämiseen liittyvien arkikokemusten tutkimiseen (Eronen, Syrjäläinen & Värri 2007, 8; Tuomi & Sarajärvi 2013). Laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena on ymmärtää ja kuvata monipuolisesti ja syvällisesti tutkittavaa ilmiötä sekä luoda uutta tietoa aineiston kautta. Jos tutkimusilmiötä lähestytään määrällisellä tutkimusotteella, pyrkimyksenä on ilmiön selittäminen ja tarkasti jäsenellyn aineiston kerääminen. Laadullinen ja määrällinen tutkimusote nähdään toisiaan täydentävinä. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 53-54.) Laadullinen tutkimus ei aseta selkeitä lähtökohtia tutkimuksen aloittamiselle tai sen rakenteelle. Teoria on tutkimusta aloittaessa suuressa osassa, ja laadullisen tutkimuksen päämääränä on luoda uutta tietoa. Teoria eli tutkittavan asian viitekehys, jota tutkimuksessa käytetään, muodostuu teoriasta ja teorioiden välisistä merkityssuhteista. Laadullisessa tutkimuksessa pääpainossa ovat haastattelu, dokumentointi, sisällönanalyysi sekä sisällön tulkinta ja ymmärtäminen. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 17-22.)

Subjektin kokemukset ja näkökulmat ovat suuressa osassa laadullisessa tutkimuksessa. Tyypillistä laadullisessa tutkimuksessa on tutkittavan aineiston kerääminen todellisissa tilanteissa sekä se, että tutkija osallistuu tutkimusprosessiin, eli on lähellä tutkittavaa kohdetta. Hän ei ole siis ulkopuolinen tarkkailija, vaan on itsekin osana tutkittavaa ilmiötä. Tutkija on aktiivinen vaikuttaja, subjekti, tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Esiymmärryksen perusteella tutkija esimerkiksi vaikuttaa aineiston syvyyteen tarkentamalla haastattelun kysymyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 17-22.)

## 6.2 Aineiston keruu

Tähän opinnäytetyöhön valittiin aineiston keruu menetelmäksi haastattelu, joka on yksi laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä (Tuomi & Sarajärvi 2017, 63-72). Haastattelun avulla saadaan Hirsjärven & Hurmeen (2011, 25-26) mukaan välitettyä kuvaa haastateltavien ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista sekä tunteista, jonka vuoksi sen katsottiin sopivan tähän opinnäytetyöhön sen tarkoituksen ja tavoitteen täyttymiseksi.

Haastattelumuodoksi valittiin teemahaastattelu, joka sopii aineiston keruumenetelmäksi, kun halutaan saada monivivahteinen kuvaus ja ymmärrys haastateltavien kokemuksesta (Tuomi & Sarajärvi 2017, 87). Teemahaastattelun aihepiirit, eli teemat, määriteltiin ennalta ja pohjautuivat osallisuuden käsitteeseen liittyvään teorian tietoon. Teemahaastattelun eduksi nähtiin se, että haastattelussa voidaan haastateltavien vastausten mukaan tarkentaa ja syventää kysymyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2017, 88), eikä kysymysten muoto ja järjestys ei ole tarkkaa, kuten strukturoidussa lomakehaastattelussa (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48). Tarkoituksena oli pyrkiä löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2017, 88).

Valikoidut teema-alueet pyrittiin luomaan väljiksi, minkä arvioitiin auttavan haastattelijaa pääsemään mahdollisimman lähelle haastateltavan ajatusmaailmaa ja saamaan siten mahdollisimman vivahteikas kuva tutkittavasta ilmiöstä (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48, 67).

Haastattelijana perehdyin teemahaastattelun aihepiireihin huolellisesti. Tällä pyrittiin varmistamaan, että haastattelu sujuu keskustelun omaisesti ja että haastattelu keskittyy tutkimuskysymyksen kannalta keskeisiin kysymyksiin ja aiheisiin. Valmistelin ennakkoon kysymyksiä, jotka olivat selkeitä, yksinkertaisia ja lyhyitä, ja joita oli mahdollista esittää selvällä ja ymmärrettävällä tavalla. Tavoitteena oli järjestää haastattelutilanteet niin, että haastattelijana pystyn havainnoimaan haastateltavaa, ja että pystyn reagoimaan, jos jokin aihe vaikuttaa liian tunnepitoiselta. Yhtä tärkeäksi tavoitteeksi asetin myös haastateltavan kuuntelemisen tarkkaavaisesti, jotta esille saadaan aiheet, jotka ovat haastateltavalle tärkeitä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 68-69.)

Haastateltavien valintakriteeriksi asetettiin hyvä suomen kielen taito, sillä haastattelijan äidinkieli on suomi. Yhteinen kieli katsottiin keskeiseksi kriteeriksi, koska Hirsjärvi & Hurme (2011, 48) painottavat, että haastattelut rakentuvat ihmisten sanoista, ja haastattelussa sanojen kielellinen merkitys ja tulkinta korostuvat.

Asumispalvelun työntekijät ehdottivat haastatteluun osallistumista kuudelle asumispalveluiden asiakkaalle. Työntekijät kertoivat heille opinnäytetyöstä ja antoivat jokaiselle kirjallisen tutkimustiedotteen (Liite 2). Haastatteluun suostui lopulta neljä henkilöä. Samassa yhteydessä työntekijät sopivat haastatteluajat. Haastatteluihin oli varattu aikaa yksi tunti haastattelua kohden. Työntekijät jakoivat haastatteluun suostuneille suostumuslupa -lomakkeen (Liite 3), joka haastattelija ja haastateltava allekirjoittivat ennen haastattelua.

Haastattelut oli tarkoitus toteuttaa ensin kasvokkain kunkin haastateltavan valitsemassa paikassa. Koronatilanteen pahentuessa talvella 2020 palveluntarjoaja toivoi kuitenkin haastatteluiden toteuttamisen etäyhteydellä, jotta mahdollisilta koronartunnoilta voitaisiin välttyä. Puhelinhaastatteluun päädyttiin, koska kaikilla osallistujilla ei ollut käytössään tietokonetta tai mahdollisuutta osallistua haastatteluun esimerkiksi Microsoft Teams:n kautta. Puhelinhaastattelu toi oman haasteensa haastattelun toteutuksessa, sillä haastattelija ja haastateltavat eivät olleet tavanneet toisiaan aikaisemmin, vaan ensi kohtaaminen tapahtui täysin puhelimen välityksellä. Lisäksi haastavaksi osoittautui se, että haastateltavan eleitä tai ilmeitä ei pysty seuraamaan puhelinhaastattelun aikana, joten haastateltavan ilmaisua pystyi seuraamaan ja arvioimaan ainoastaan äänen perusteella (Hirsjärvi & Hurme 2008, 64).

Puhelinhaastattelussa päätin noudattaa vastaavaa toimintatapaa, kuin mitä Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 89-90) mukaan paikan päällä haastattelussa on suositeltavaa. Puhelun aluksi esittelyjen jälkeen kysyttiin haastateltavalta päivän kuulumiset ja vaihdettiin muutama sana yleisistä aiheista luottamuksen ja rennon ilmapiirin rakentamiseksi. Tämä pyrittiin pitämään lyhyenä, jotta haastateltavalle ei tule epämukava olo (Hirsjärvi & Hurme 2008, 90.) Esittelyn jälkeen nauhuri laitettiin päälle, jolloin selvennettiin vielä, että haastattelun nauhoitus on nyt alkanut ja kerrottiin, että ainoastaan haastattelija kuuntelee nauhoituksia ja haastattelumateriaali käytetään ainoastaan tutkimuksen tekemiseen. Lisäksi selvennettiin, että nauhoitukset tullaan säilyttämään asianmukaisesti, ja ne tuhotaan välittömästi opinnäytetyön valmistuttua. Lopuksi ennen varsinaiseen haastatteluosioon siirtymistä muistutettiin haastateltavaa vielä hänen oikeudestaan perua osallistumisensa myös haastattelun jälkeen, jolloin kaikki materiaali haastateltavan osalta poistetaan. Kerrottiin myös, että haastattelussa voi edetä omassa tahdissa ja haastateltava saa vastata kysymykseen itselleen sopivalla laajuudella.



Haastatteluissa käytettiin apuna tukilistaa (Liite 1) käsiteltävistä asioista, jonka avulla voitiin varmistaa, että ennalta päätetyt teema-alueet käytiin haastateltavan kanssa läpi, mutta kysymysten järjestystä ja laajuutta voitiin vaihdella haastattelusta toiseen tarvittaessa (Eskola, Lähti & Vastamäki 2018, 29-30).

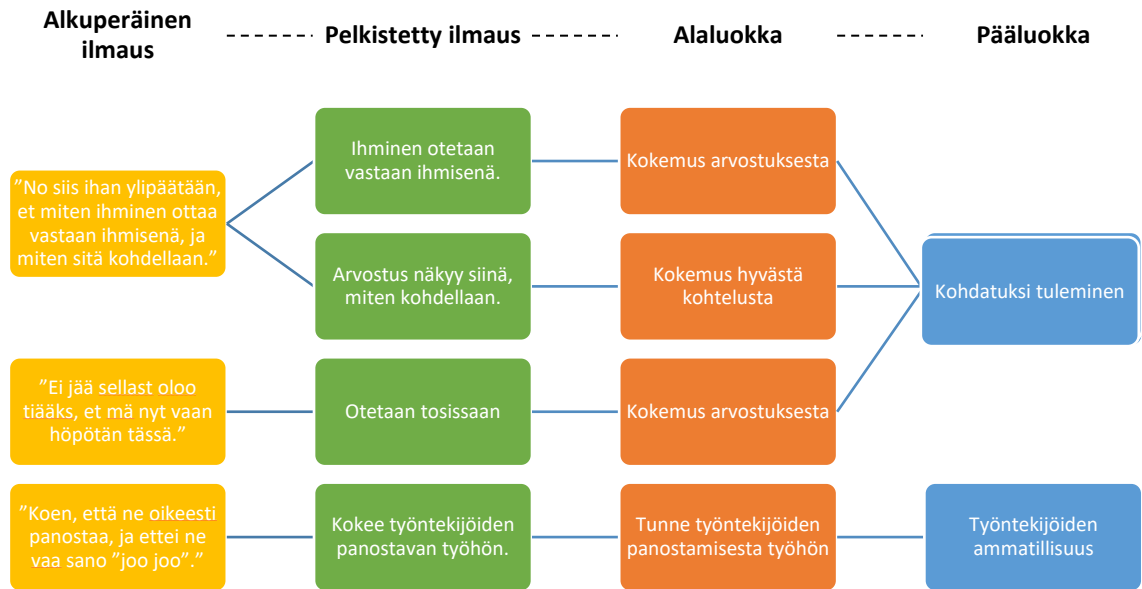
Aineiston kerääminen toteutettiin 25.1.-8.2.2021. Haastatteluiden kesto vaihteli 15-40 minuutin välillä. Puhelinhaastattelut kestivät arvioita vähemmän aikaa ja haastattelun jälkeen aineisto tuntui vähäiseltä. Analyysia tehdessä kuitenkin huomattiin, että aineisto oli riittävän moniulotteista, eikä lisähaastatteluille nähty tarvetta.

Haastatteluiden jälkeen haastattelut litteroitiin, eli kirjoitettiin nauhoitteet puhtaaksi. Aineistosta poistettiin haastateltujen henkilöiden tunnistetiedot, esimerkiksi nimi, ikä, sukupuoli ja palveluyksikön tiedot, jotta varmistettiin anonymiteetin säilyminen. Litteroinnin jälkeen aineisto luettiin läpi ja perehdyttiin siihen, jotta voitiin siirtyä analyysi vaiheeseen. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 138, 143.)

### 6.3 Aineiston analysointi

Tässä opinnäytetyössä käytettiin analyysitapana teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Teoriaohjaava sisällönanalyysi sopii Tuomen & Sarajärven (2017, 78) mukaan hyvin aloittelevalle tutkijalle, koska sen tekemisessä ei vaadita syvällistä teoreettista tietämystä. Teoriaohjaavassa analyysissä tutkimuksen teoreettiset kytkennät tuodaan esille tutkimuksen alussa ja teoreettiset lähtökohdat ovat apuna analyysissä. Tavoitteena on saada teoreettisen viitekehyksen kautta ideoita uudenlaiseen ajatteluun ja tulkintaan. Aineistoa aletaan analysoida ensin aineistolähtöisesti, mutta myöhemmin mukaan otetaan teoreettinen viitekehys, joka toimii ajatteluprosessin apuna aineiston tarkastelussa. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 78, 80-82, 98.)

Analyysi aloitettiin aineiston redusoimisella, eli pelkistämällä, jolloin aineistosta karsittiin tutkimukselle epäolennaiset kohdat pois. Aineistosta on tärkeää tunnistaa tutkimukselle merkitykselliset asiat, ja poimia niitä käsittelevät kokemukset ja kommentit omiksi pelkistetyiksi ilmaisuiksi avointen kysymysten kohdalla, jotta tutkittava aihe ei lähde harhailemaan. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 123-124.) Redusoinnin jälkeen aineisto ryhmiteltiin käyden läpi tarkasti aineiston alkuperäisilmaukset sekä etsien aineistosta samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmiteltiin ja yhdistettiin eri luokiksi, joista alaluokat muodostuivat. Kun alaluokat oli muodostettu aineistosta, palattiin tarkastelemaan teoriaa. Teoriasta poimittiin keskeiset käsitteet, joiden perusteella pääluokat muodostettiin ja alaluokat istutettiin niihin (Kuvio 1).



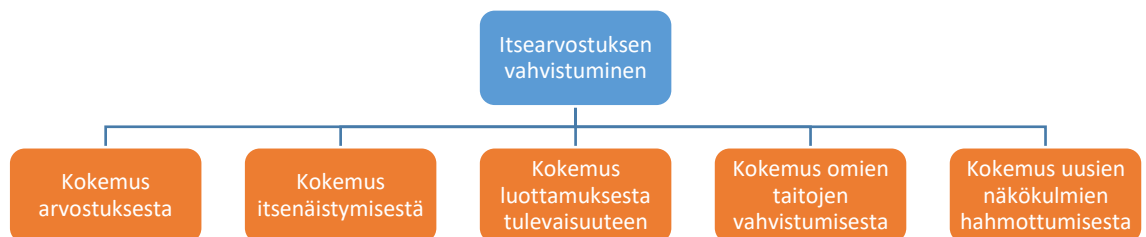
Kuvio 1: Esimerkki luokkien muodostamisesta

Aineistosta muodostui 96 pelkistettyä ilmausta ja 19 alaluokkaa. Pääluokiksi muodostuivat teorian pohjalta itsearvostuksen vahvistuminen, kohdatuksi tuleminen, vaikuttaminen ja työntekijöiden ammatillisuus.

## 7 Tulokset

### 7.1 Itsearvostuksen vahvistuminen

Itsearvostuksen vahvistuminen (Kuvio 2) syntyi erityyppisistä kokemuksista. Aineistosta kävi ilmi, että haastateltavat kokivat arvostusta, ja heille oli syntynyt kokemus itsenäistymisestä. He kokivat lisäksi luottamusta tulevaisuuteen ja omiin taitoihinsa sekä kokivat saaneensa uusia näkökulmia itseensä.



Kuvio 2: Itsearvostuksen vahvistumisen alaluokat

Haastatteluista nousi esille arvostuksen kokeminen, joka syntyi työntekijöiden tasavertaisesta ja kunnioittavasta kohtelusta. Haastateltavat sanoittivat erityisesti arvostuksen kokemisen tärkeyttä tilanteissa, joihin oli liittynyt epäonnistumista ja häpeää sekä asumispalvelun alkuvaiheessa, johon liittyi alemmuuden tunteita. Tulosten mukaan arvostuksen kokeminen vahvisti itseluottamusta.

Itseluottamuksen nousun myötä haastateltavat kertoivat kokevansa itsenäistymistä. Itsenäistymisen kokemukseen liittyi ajatus, että palvelua ei tarvitse enää niin paljoa kuin alkuvaiheessa. He toivat esille omia kykyjään hoitaa asioita itsenäisesti ilman tukea. Osa haastateltavista toi esiin kuitenkin myös kokemuksen tapaamisten aiheuttamasta stressistä, silloin kun haastateltavat eivät kokeneet tarvetta tapaamisille joka viikko, vaan he kokivat tapaamisten harventamisen olevan ajankohtaista.

Palvelu vahvisti heidän näkemystensä tulevaisuuden mahdollisuuksiin, ja he luottivat saavansa tukea tarvittaessa myös palvelusta pois siirryttyä. Aineistosta nousi esiin myös luottamus omiin taitoihin, joka ilmeni uskona tilanteen helpottumiseen sekä tyytyväisyytenä omaan onnistumiseen. Esiin nousi myös haastateltavien luotto itseensä palvelun saajana ja siinä onnistumisessa. He olivat tunnistaneet, että työntekijät pyrkivät vahvistamaan heidän itseluottamustansa ja itsearvostustansa kannustamalla itsenäisyyteen ja toimijuuteen niissä asioissa, jotka jo sujuvat.

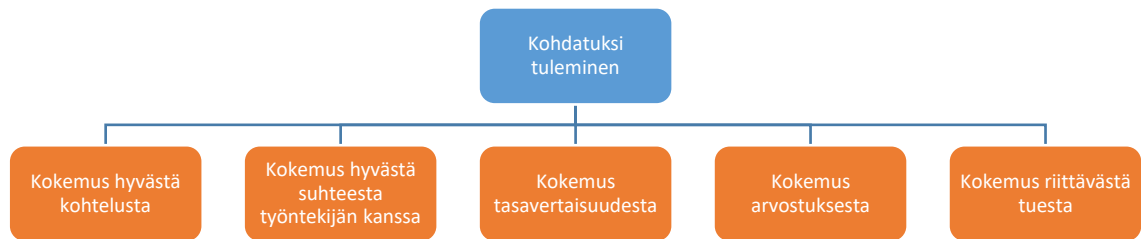
”Mutta mä sain kehotuksen, että kyllä pärjään hyvin, koska mä pystyn välillä tehdä jotain ilman työntekijöitä. Et välillä ne tulee tarkistaa, et mul on kaikki hyvin ja silloin on kaikki hyvin. On paljon, mitä mä pystyn itse hoitaa, ja on paljon mitä he auttavat.” Haastateltava 4.

Itseluottamuksen vahvistumisen myötä koettiin myös saavan lisää uusia näkökulmia, mikä ilmeni haastateltavien pohtiessa, millaisia mahdollisuuksia omassa elämässä voisi olla. Tämä tuli esille muun muassa oman elämän tavoitteiden asettamisessa ja tulevaisuuden visioiden hahmottamisessa.

”On ollu sellasta, et ku ollaan juteltu asioist (työntekijän) kaa, nii hän on saanu uusii näkökulmii mulle.” Haastateltava 2.

## 7.2 Kohdatuksi tuleminen

Yhdeksi pääluokaksi asetettiin kohdatuksi tuleminen (Kuvio 3), joka muodostui haastateltavien kokemasta hyvästä kohtelusta, hyvästä suhteesta työntekijän kanssa ja tasavertaisuudesta. Aineistosta ilmeni tähän liittyen myös kokemus arvostuksesta sekä riittävästä tuesta.



Kuvio 3: Kohdatuksi tuleminen alaluokat

Haastateltavat toivat esiin kokemuksen hyvästä kohtelusta, mikä ilmeni työntekijöiden tavasta kohdata ja kuunnella asiakasta. He kokivat saavansa tuoda esille oman mielipiteensä, ja asioita pohdittiin yhdessä työntekijän kanssa. Yksi haastateltava toi esiin arvostavansa rehellistä ja avointa keskustelua, jota toivoi asiakastapaamisilta. Kokemus hyvästä suhteesta työntekijän kanssa heijastui luottamuksen kokemisena sekä kemioiden kohtaamisena. Haastateltavat kokivat, että heillä oli hyvä yhteys työntekijöiden kanssa, minkä koettiin vaikuttavat myös palvelun tavoitteiden toteutumiseen. Tasavertaisuuden kokemus syntyi keskusteluissa, joissa haastateltavat olivat kokeneet vuorovaikutuksen olleen tasavertaista. Tasavertaisen kohtelun nähtiin linkittyvän myös arvostuksen kokemiseen.

”...et miten ihminen ottaa vastaan ihmisenä, ja miten sitä kohdellaan, ja miten sitä kuunnellaan. Koen kyllä, et on tosi hyvin otettu vastaan. Arvostettu ja kuunneltu ihmisenä.” Haastateltava 1.

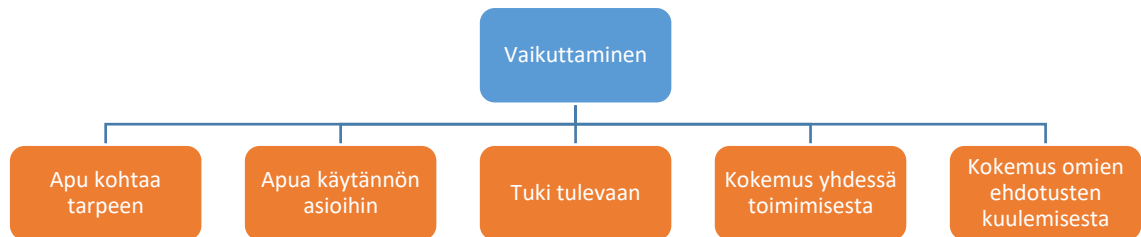
Arvostuksen kokemisen syntymiseen nähtiin tärkeinä vaikuttavina tekijöinä työntekijän taito ottaa ihminen vastaan ihmisenä sekä kyky kuunnella että antaa arvostusta asialle ja ihmiselle. Haastateltavat kokivat työntekijöiden ottavan asiat tosissaan. Kokemus riittävästä tuesta syntyi kannustuksen saamisesta vaikeissa tilanteissa sekä tarvittavan lisäavun pyytämisestä ulkopuolisilta tahoilta. Osa haastateltavista koki työntekijöiden kannustuksen olevan erityisen tärkeää, kun omat voimavarat olivat vähissä. Työntekijät koettiin yhdeksi tukiverkon osaksi silloin, kun omaa perhettä tai läheisiä ei ollut lähellä.

”Joo. On arvostettu kyllä, et vaik mul meni tossa tosi lujaaki ja oli sellasii heikkoi hetkii, nii ei oo missään vaihees dissattu tai silleen, et on koko aja kannustettu ja yritetty nostaa taas jaloille.” Haastateltava 2.

”Joo. Varsinkin alkuun oli hyvä, tai mä kävin tosi pohjalla mun elämässä, et en ois varmaa tässä nyt, jos en ois saanu tätä tukee, että se on ollut jotenkin sellane voima ja ku mul ei oo oikee omaa perhettä oo hirveesti lähellä”.  
Haastateltava 1.

### 7.3 Vaikuttaminen

Tuloksista yhdeksi pääluokaksi muodostui vaikuttaminen (Kuvio 4), joka syntyi kokemuksesta, että apu kohtaa tarpeen ja että sai apua käytännön asioihin. Lisäksi vaikuttamisen kokemusta vahvisti haastateltavien saama tuki tulevaan ja kannustus yhdessä toimimiseen. Myös se, että omat ehdotukset kuultiin, koettiin tärkeiksi.



Kuvio 4: Vaikuttamisen alaluokat

Kokemus, että apu kohtaa tarpeen, herätti haastateltavissa luottamusta palveluun. He kokivat saavansa tarvittavaa apua ja tukea sekä mahdollisuuden edetä palvelussa oman edistymisen mukaan. Haastateltavat kokivat palvelun olleen ensiarvoisen tärkeää varsinkin palvelun alkaessa hankalassa elämäntilanteessa ollessaan. Tapaamisten koettiin olevan riittäviä ja niihin koettiin voivan vaikuttaa hyvin. Tärkeäksi koettiin tuki käytännönasioissa, joita olivat esimerkiksi Kelan palveluiden käyttö ja hakemusten tekeminen sekä kaupassa käynti. Osa haastateltavista kertoi kokevansa tärkeäksi, että suunnitelmat tehdään yhdessä työntekijöiden kanssa. Kaikki haastateltavat kokivat, että niin tapaamiset kuin omat tavoitteet sovitaan yhdessä.

”No nyt ainakin on silleen, et alkuun mul oli kaks kertaa viikossa toi tapaaminen ja nyt se vaihtuu kerra viikkoon, et katottiin, et mä rupeen ole kunnossa, että kerta riittää viikossa. Ja sit pikku hiljaa katotaan sitten, et ei oo kuitenkaan mitään kiirettä lopettaa, et kokoajan mennään mun tahdin mukaan.” Haastateltava 2.

Aineistosta ilmeni haastateltavien kokemus tuesta tulevaan. He luottivat, että he tulevat saamaan tietoa erilaisista jatkotuen mahdollisuuksista, kun asumispalvelu tulee päättymään. Haastateltavat arvioivat, että tuki asuntojen hakemiseen oli oleellinen tuki tulevaisuuden rakentamiseksi.

”Et tota, mä uskon kyllä, et kaikki saa siinä niin paljon apua ja tukea niin paljon, kun tarvii. Ja varmastikkin se on myös mahdollista, että se tuettu

asuminen loppuis, niin jonkinäköst tukea on varmasti mahdollista saada jatkossakin.” Haastateltava 1.

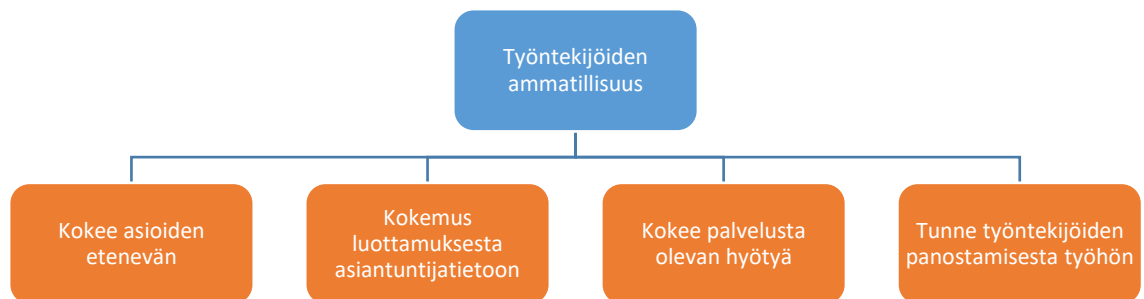
Kokemukseen vaikuttamisesta liittyi omien ehdotusten esilletuonti ja niiden tuleminen kuulluksi. Lisäksi haastateltavat kokivat, että palvelun sisällön suunnitteluun oli mahdollisuus osallistua. Tapaamisten suunnittelussa otettiin huomioon heidän työaikansa ja muu elämänsä. Tämä tuli esille muun muassa joustavuutena tapaamisten aikatauluissa ja paikoissa.

”No meillähän on periaattees niinku kerran viikossa, että tavataan. Mutta kyllä mä oon välillä esittäny sellasen toiveen, että tuota, sen voi tehdä niinku silleenki, et kuukauden on kaks tapaamista ja kaks soitto, nii mä oon halunnu sit soitot. Enkä aina haluu tavata tälle kotona, et on tavattu kahviloissa ja tolleen.” Haastateltava 2.

”No siis oikeestaan, aikalail hyvin kaikkeen on saanut vaikuttaa kyllä. Nii sit just niiku se, et pystyy vaikuttaa tapaamisten määrään, esimerkiksi, jos on enemmän töitä, nii sit ei oo tapaamisii niin paljoo vaan hoidetaan puhelimitse. Sitten taas, kun on kotona nii helpompi, ettei tarvii niinku koko elämää sen takii tarvii muuttaa, esimerkiks työvuoroja lähtee sen takii perumaan.” Haastateltava 1.

#### 7.4 Työntekijöiden ammatillisuus

Neljänneksi yläluokaksi nimitettiin työntekijöiden ammatillisuus (Kuvio 5). Kokemus syntyi asioiden etenemisestä, luottamuksen kokemisesta työntekijän antamaan tietoon sekä kokemuksesta palvelun hyödyllisyydestä ja tunteesta työntekijöiden panostamisesta työhön.



Kuvio 5: Työntekijöiden ammatillisuuden alaluokat

Asioiden etenemisen kokemus rakentui työntekijöiden työskentelytavoista. Haastateltavat toivat esille, että työntekijät hoitavat asioita omalta vastuualueeltaan eteenpäin yhteistyökumppaneille yhdessä sovitun mukaisesti. Haastateltavat luottivat sovittuihin

asioihin ja niiden etenemiseen. Aineistosta ilmeni haastateltavien kokevan lisäksi luottamusta työntekijöiden antamaan tietoon, ja he kokivat luottamusta palvelun hyödyllisyyteen.

Kokemus työntekijöiden ammatillisuudesta syntyi lisäksi tunteesta työntekijöiden panostamisesta työhön. Haastateltavat kokivat vuorovaikutuksen rakentavaksi ja tasavertaiseksi. Vuorovaikutuksesta työntekijöiden kanssa heille syntyi myös kokemus arvostuksesta ja kannustuksesta. Erityisesti esiin nousi työntekijöiden kannustus silloin, jos asiakkaalla oli itsellään epätoivoinen olo tulevaisuudesta. Osa haastateltavista kertoi kokevansa, että työntekijät osasivat rauhoittaa ja antaa eväitä luottamuksen rakentamiseen tulevaisuuteen liittyen. Haastateltavat kokivat arvokkaana, että työntekijät myös huolehtivat asiakkaiden hyvinvoinnista pitämällä yhteyttä säännöllisin väliajoin.

”Ja ennen kaikkea sellasta kannustavaa, et kun välil on sellane epätoivo, ku ei sitä asuntoo kuulu niin, et kyllä se vielä, että on paljon muitakin, ketkä ei oo saanut. Et täs nyt on vaa tälläne tilanne, et se sillä tavalla rauhottelee, et ei oo mitään menetetty.” Haastateltava 3.

## 8 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata asumispalvelun asiakkaiden kokemuksia osallisuuden toteutumisesta. Tulosten perusteella asumispalvelun asiakkaat kokivat osallisuuden kokemuksen syntyvän asumispalvelun vuorovaikutustilanteissa asiantuntijan kanssa. Se ilmeni itsearvostuksen vahvistumisena, kohdatuksi tulemisena, vaikuttamisen mahdollisuutena omaan elämään sekä kokemuksena työntekijöiden ammatillisuudesta.

Itsearvostuksen lisääntyminen koettiin lähtökohdaksi oman elämän mahdollisuuksien, näkökulmien ja vaihtoehtojen havaitsemiseen. Itsearvostuksen merkitys osallisuuden kokemiselle nousee esille myös Maailmanpankin (2012, 5-6) havainnoissa, joissa korostetaan itsearvostusta ihmisarvona ja mahdollisuuden avaajana yhteiskuntaan osallistumiselle. Vuorovaikutustilanteissa itsearvostukseen vaikuttavana tekijänä tämän opinnäytetyön tuloksissa tuli esille työntekijöiden kannustus itsenäisyyteen ja toimijuuteen niissä asioissa, jotka jo asiakkaalta itseltään sujuivat. Asiakkaan oman aktiivisen toiminnan kokemukset näyttävät lisäävän osallisuuden kokemusta myös aikaisempien tutkimusten mukaan (Leeman, ym. 2015, 5; Raivio & Karjalainen 2015, 14). Tämä herättää ajatuksen, kuinka tärkeää asumispalvelussa on perehtyä asiakkaan kokonaistilanteeseen, keskittyä tunnistamaan asiakkaan vahvuuksia ja pyrkiä vuorovaikutustilanteissa vahvistamaan niitä. Asunnottomuuden taustalla olevat sosiaaliset ja terveydelliset tekijät vaikuttavat asiakkaan itsearvostuksen kokemiseen monesta eri lähtökohdasta, ja usein itsearvostusta alentavia kokemuksia voi olla

kerääntynyt asiakkaalle jo monenlaisista tilanteista. Sosiaalipalveluissa tarvitaan intensiivistä ja pitkäjänteistä työtä asiakkaan itsearvostuksen vahvistamiseksi.

Kohdatuksi tulemisen kokemus vuorovaikutustilanteissa liittyi tulosten mukaan asiakkaan kokemuksena hyvästä kohtelusta. Hyväksytyksi tuleminen sellaisena ihmisenä kuin on siinä tilanteessa, missä juuri on, vaikuttaa tulosten mukaan olevan osallisuutta vahvistava tekijä. Kohdatuksi tulemisen kokemus syntyi arkisista ilmiöistä, kuten kuulumisten kysymisestä ja tunteesta, että asiakkaan kokemat haasteet ja toiveet tulivat kuulluiksi. Myös Kaste -hankkeessa (2012) tuli esille kuulluksi tulemisen merkitys osallisuudessa. Kun tarkastellaan Raivion & Karjalaisen (2013, 14) havaintoa osallisuuden ja osattomuuden kokemuksen autenttisuudesta ja yksilöllisyydestä sekä tunteesta, josta ei voi puhua toisen puolesta, nousee asiakkaan kokemus kohdatuksi tulemisesta esille yhtenä keskeisenä väylänä osallisuuden vahvistamisessa. Silloin ei voida tarkastella asiakastyön vuorovaikutusta pelkästään hyvänä käyttäytymisenä asiakaspalvelussa, vaan työvälineenä asiakkaan voimavarojen vahvistamiseksi ja voimaantumisen tukemiseksi.

Tulosten mukaan osallisuuteen liittyi asiakkaan kokemus vaikuttamisen mahdollisuudesta omaan elämään liittyviin päätöksiin. Tämä tulee esille myös aikaisemmissa tutkimuksissa (Raivio & Karjalainen 2013, 14.; Leeman ym. 2015, 8-9.) Erityisesti kokemus palvelun sopivuudesta omaan tilanteeseen ja mahdollisuudesta edetä palvelussa oman aikataulun ja kykyjen mukaan, antaa painoarvoa palveluiden räätälöintiin ja yksilöllisyyteen. Osallisuuden rakentamisessa asiakas on subjekti, aktiivinen osallistuja. Työntekijöiden keskittyminen asiakkaan kuulemiseen, ja asiakkaan kokemus ymmärretyksi ja hyväksytyksi tulemisesta omana itsenään, näyttäisi vaikuttavan vahvasti osallisuuden edistämässä. Sosiaalialan asiakastyössä ammattilaisten ei tule ajatella asiakkaiden puolesta tai suojella heitä hiljaiseksi. Työskentelyssä oli tärkeää, että niin ammattilainen kuin asiakas saavat tilaisuuden vaikuttaa toisistaan ja vaikuttaa toisiinsa. (Koivisto, Isola & Lyytikäinen 2018, 9.)

Haastateltavien kokemus työntekijöiden ammatillisuudesta rakentui asioiden etenemisestä, luottamuksesta asiantuntijatiетoon, palvelun hyödyllisyyden kokemuksesta ja tunteesta, että työntekijät panostavat työhön. Osallisuutta pyrittiin tukemaan ja lisäämään yksilöllisesti. Työntekijöiden työskentely osallisuutta tukevalla tavalla heijastui luottamuksen tunteena sekä palvelua että työntekijöiden asiantuntijuutta kohtaan. Mitkä ovat työntekijän keinot lisätä asiakkaan luottamusta asiantuntijatiетoon, kuitenkin liikaa sitä korostamatta? Tämä herättää ajatuksen, että työntekijän työmenetelmien ja päätösten on tärkeä perustua tutkittuun tietoon. Myös ammatillisuuden jatkuva kehittäminen on asiakastyössä ensiarvoisen tärkeää.

Osallisuus on monimuotoinen käsite ja sen kokeminen on yksilöllistä. Osallisuuden vahvistaminen etenee asiakastilanteissa monen väylän kautta, sillä jokainen kokee



osallisuuden yksilötason kokemuksena. On lähes mahdotonta luoda yhtä tiettyä kaavaa, joka toimisi jokaisen asiakkaan kohdalla. Toisaalta tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan tarkastella myös kokonaisuutena toisiinsa vaikuttavina tekijöinä. Ne eivät ole irrallisia osioita osallisuuden vahvistamisessa, vaan ovat vuorovaikutuksessa keskenään, esimerkiksi kun kokemus itsearvostuksesta vahvistuu, se vahvistaa henkilön luottamusta toisiin ihmisiin, muun muassa asiantuntijoihin.

## 9 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksessa noudatettiin sosiaalialan ja ammattikorkeakoulujen yleisiä eettisiä suosituksia (Arene 2020) sekä lainsäädäntöä. Tutkimukselle haettiin tutkimuslupa sosiaalialan yritykseltä, jolle tutkimus toteutettiin.

Tutkimuksen eettisyyttä pohdittaessa arvioitiin, millaista hyvä tutkimus on. Tutkimuseettisiä kysymyksiä tarkasteltiin kahdesta eri näkökulmasta, joista ensimmäinen liittyi tiedonhankintaan ja tutkimuksen kohteisiin. Toisen näkökulman tutkimuseettiset kysymykset liittyivät aineistoin tulkintoihin ja jäsentelyyn. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 127.) Tutkimuksella pyrittiin luotettavan ja puolueettoman tiedon luomiseen sosiaalialan yritykselle koskien heidän lapsiperheiden asumispalveluiden asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta.

Opinnäytetyön luotettavuutta lisää Tuomen & Sarajärven (2011, 127) mukaan se, että opinnäytetyön tekijänä olin organisaation ulkopuolinen henkilö, enkä osallistunut haastateltavien asioiden käsittelyyn enkä päätöstentekoon. Suorittamani työharjoittelu yrityksellä syksyllä 2020 kohdistui yrityksen toiseen yksikköön, jonka toimitilat sijaitsivat asumispalvelun kanssa samoissa tiloissa. Tutustuin asumispalvelu työhön asumispalveluntyöntekijöiden kanssa keskustelemalla heidän työnsä yleisistä arvoista ja tavoitteista, joten voidaan katsoa, ettei tämä vaikuta opinnäytetyön luotettavuuteen. Tutkimuksen uskottavuutta pyrittiin lisäämään antamalla riittävä kuvaus tutkimukseen osallistuneista ja arvio kerätyn aineiston totuudenmukaisuudesta (Tuomi & Sarajärvi 2011, 127).

Tutkimuksen kohteena oleva osallisuuden käsite voidaan katsoa olevan jokaiselle haastateltavalle yksilöllinen kokemus (Y-säätiö 2017, 15; Leemann ym 2015, 5; Raivio & Karjalainen 2013, 14), mutta ei luonteeltaan sensitiivinen tai vahvoja tunteita herättävä ilmiö, joten katsottiin, että aineiston keruuvaiheeseen ei liity erityistä vaaraa haastateltavan terveydelle. Tämän perusteella voitiin arvioida, että puhelinhaastattelu on sopiva aineistonkeruumenetelmä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 64.)

Tutkimusta tehdessä mietittiin eettisyyttä myös tutkimukseen osallistuvien henkilöiden näkökulmasta, sillä tutkittavien henkilöiden ihmisoikeutta ja itsemääräämisoikeutta tulee

kunnioittaa. Tutkittavien suojan varmistamiseksi osallistujille selvitettiin tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit. Huomiota kiinnitettiin myös osallistujien vapaaehtoiseen suostumukseen sekä siihen, että osallistujat tietävät, mistä tutkimuksessa on kyse. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 131.) Nämä seikat huomioon ottaen katsottiin parhaaksi, että asiakkaille ennestään tutut yrityksen työntekijät, ottivat asiakkaisiin yhteyttä ja kertoivat tulevasta tutkimuksesta. Työntekijät toimittivat heille kirjallisen tiedotteen tutkimuksesta (Liite 2), jonka tutkimuksen tekijä oli laatinut. Asiakkaille kerrottiin haastattelun tapahtuvan täysin anonyymisti ja heille kerrottiin, että haastattelun voi perua tai keskeyttää milloin vain, jos haastateltava niin haluaa. Lisäksi haastateltaville selvennettiin, että heillä on oikeus myös haastattelun jälkeen kieltää heitä itseään koskevan aineiston käyttö tutkimusaineistona. Nämä edellä mainitut asiat käytiin läpi vielä uudelleen haastattelutilanteissa. Ennen haastattelua haastateltavat allekirjoittivat suostumuslomakkeen (Liite 3) ennen haastatteluun osallistumista, johon he myös kirjasivat tavan, jolla he toivoivat tutkijan olevan heihin yhteydessä tutkimuksen haastattelun toteutusajankohdan sopimiseksi.

Haastattelut toteutettiin luottamuksellisesti ja osallistujien yksityisyys suojattiin. Luottamuksellisuutta varmistettiin puhelinhaastattelun alussa kysymällä, onko ajankohta ja paikka sopiva haastattelun toteutukselle. Lisäksi haastattelija muistutti, että tietoja käsitellään vain tätä tutkimusta varten. Yksityisyyden suojaamiseksi opinnäytetyön raportissa ei mainita, mille yritykselle opinnäytetyö toteutetaan, eikä haastateltavien asuinpaikkaa kerrota. Tämä turvaa osallistujien oikeuksia. Haastattelun aikana tehdyt nauhoitukset säilytettiin asianmukaisesti ja käytettiin ainoastaan tämän tutkimuksen tekemiseen. Nauhoitukset tuhotaan tutkimuksen valmistuttua.

Opinnäytetyön tekijänä pyrin noudattamaan hyviä tieteellisiä käytäntöjä olemalla rehellinen, huolellinen sekä tarkka tutkimustyössäni, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä. Tutkimuksen tuloksia julkaistaessa huomioitiin tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluva avoimuus. Huolellisella lähdeviitteiden käytöllä pyrin huomioimaan muiden tutkimusten arvon ja merkityksen. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 132-133.) Opinnäytetyössä hyödynnettiin jo olemassa olevaa ajankohtaista tutkimustietoa ja kirjallisuutta, jolla lisättiin tutkimuksen luotettavuutta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Työntekijät osallistuivat haastateltavien valintaan, ja tämä on huomioitava tutkimuksen tulosten luotettavuutta arvioitaessa.

Pyrin huolehtimaan siitä, että tutkimuksessa tehdyt ratkaistut esitettiin niin selkeästi, että lukija kykenee seuraamaan päättelyäni ja arvioimaan sitä tekstin pohjalta (Tuomi & Sarajärvi 2013, 138-139). Opinnäytetyö oli ensimmäinen tutkimustyöni, mikä on hyvä ottaa huomioon opinnäytetyön luotettavuutta arvioitaessa.

Haastateltaville ei suoritettu korvausta osallistumisesta. Yrityksellä, jolle opinnäytetyö tehtiin, on lupa käyttää opinnäytetyötä vapaasti haluamiinsa tarkoituksiin.

## 10 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tulokset tarjoavat palveluntuottajalle tietoa asiakkaiden kokemuksista osallisuudesta, ja miten se näkyy palveluntuottajan työntekijöiden toimintatavoissa. Tuloksia voidaan hyödyntää pohjatiedoksi laajemmassa tutkimuksessa, jossa haastatellaan suurempaa määrää palvelun piirissä olevia henkilöitä. Laajempi tutkimus teemahaastattelun avulla toisi enemmän kokemuksia ja näkökulmia esille. Haastateltavien määrän ollessa suurempi, aineiston määrä kasvaisi ja vahvistaisi näin tulosten luotettavuutta. Olisi tärkeää saada esille myös osallisuuden kokemuksia vanhemmilta, kenen äidinkieli ei ole suomi tai jotka eivät puhu hyvin suomea.

Yrityksen toiminnan kehittämiseksi ehdotan, että he toteuttavat säännöllisesti asiakaskyselyn, jossa kartoitetaan asiakkaiden kokemusta osallisuuden toteutumisesta. Säännöllisesti tehtävällä kyselylomakkeella voitaisiin seurata osallisuuden toteutumista palveluprosessin eri vaiheissa.

Opinnäytetyön tulosten pohjalta jatkotutkimuksena olisi tärkeä toteuttaa tutkimus osallisuuden kokemisesta niin työntekijöiden kuin lasten näkökulmasta. Vaikka lapset eivät ole palvelun pääkohteena, he ovat osallisena koko perheen hyvinvointia koskevissa asioissa, joten lasten näkökulmasta tehty tutkimus toisi erilaisia ja mahdollisesti uusia näkökulmia osallisuuden vahvistamisen kehittämiseen entistä paremmaksi koko perheen osalta. Työntekijöiden näkökulman esille tuonti voisi auttaa kehittämään palvelua entistä osallistavammaksi.

Haastatteluiden lopussa haastateltavilta kysyttiin, olisiko heillä vielä jotain, mitä he haluaisivat lisätä. Kysyttäessä tätä tuli esille käytännön toiveita asuinoloihin liittyen, esimerkiksi toive rauhallisemmista tukiasunnoista. Asunnot sijaitsevat usein taloyhtiöissä, joissa on sekä yksiöitä että perheasuntoja. Pienempiin asuntoihin muuttaa usein yksin asuvia ja elämä voi olla hyvin erilaista kuin lapsiperheillä. Päivisin asuinalue voi olla hyvinkin rauhallinen, mutta iltaisin ja öisin on koettu levottomuutta. Asunnot eivät ole kuitenkaan palveluntuottajan omistamia, vaan vuokraamia, joten asuinympäristön viihtyvyyteen on vaikea vaikuttaa suoraan palveluntuottajan kautta. Täten myös katsottiin, ettei se liity itse palveluntuottajan työskentelyyn, eikä täten suoranaisesti vaikuta osallisuuteen. Levottomuus omalla asuinalueella saattaa kuitenkin olla stressaavaa ja tuoda turvattoman olon. Itse asuntojen viihtyvyyteen oltiin pääasiassa tyytyväisiä, mutta haastatteluista nousi esiin myös toiveita viihtyisämmistä ja laadukkaammista asunnoista.

Haastatteluiden perusteella asiakkaat olivat tyytyväisiä palveluun ja toivat esille kokemuksensa osallisuuden toteutumisesta. Voidaan todeta tuloksia tarkastelemalla, että haastateltavat henkilöt kokivat osallisuuden kokemuksen syntyvän erilaisista vuorovaikutuksen kokemuksista. Osallistumalla palveluntuottajan palveluun, henkilö voi itse vaikuttaa hänelle tärkeisiin asioihin ja työskennellä kohti omia tavoitteitaan.

## Lähteet

### Painetut

Eskola, J., Lähti, J. & Vastamäki, J. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Jyväskylä: PS-kustannus. Painopaikka: Otavan Kirjapaino, Keuruu.

Eronen, A., Syrjäläinen, E. & Värri, V. 2007. Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Tampereen Yliopistopaino - Juvenes Print.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: University Press.

Lehtonen, L., Leino, L., Lindström, K. & Manninen, M. 2013. Voimanpesä - Häätöuhasta pärjäävään perheeseen. Ympäristöministeriön raportteja 23/2013.

Raivio, H. & Karjalainen, j. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus -oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156, s. 12, 14-15, 32.

Saari, J. 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Tallinna: Printon Trukikoda.

Sarantaus, A. 2017. Lapsiperheiden asumisen ongelmien käsittely sosiaalitoimessa. Ammatillinen lisensiaatintutkimus. Sosiaalityö. Hyvinvointipalveluiden erikoisala. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2017. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. (monespainos). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. painos. Vantaa: Hansaprint Oy.

### Sähköiset

Arene 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 3.12.2020. [http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene\\_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?t=1526903222](http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?t=1526903222)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2020. Asunnottomat 2019. Viitattu 3.11.2020.

<https://www.ara.fi/fi->

[FI/Tietopankki/Tilastot\\_ja\\_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat\\_2019\(54960\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2019(54960))

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2019. Asunnottomat 2018. Viitattu 3.11.2020.

<https://www.ara.fi/fi->

[FI/Tietopankki/Tilastot\\_ja\\_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat\\_2018\(49593\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2018(49593))

Feantsa 2020. ETHOS - European Typology on Homelessness and Housing Exclusion. Viitattu 15.11.2020.

<https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion?bcParent=27>

Gergov-Koskelo, P. 2018. Lapsi perhekin voi olla asunnoton. Ensi ja turvakotien liitto. Viitattu 23.11.2020.

<https://ensijaturvakotienliitto.fi/blogi/lapsiperhekin-voi-olla-asunnoton/>

Harhilahti-Juola, V. & Ruunaniemi, K. 2012. Osallisuus kotouttaa. Kieli, koulutus ja yhteiskunta - lokakuu 2012. Viitattu 1.12.2020.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/40319/osallisuus-kotouttaa.pdf?sequence=1>

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi 33/2017. Viitattu 7.5.2021.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jauhola, L. & Kortelainen, J. 2018. Osallisena opinnoissa. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2018:7. Viitattu 1.12.2020.

<https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osallisena-opinnoissa.pdf>

Kantelus, E. 2016. "Se on tällä hetkellä tosi hyvä, että emme joudu asua sillan alla pahvilaatikossa" -Tutkimus lapsiperheiden asunnottomuudesta. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 6.6.2021.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/52049/URN%3aNB%3afi%3ajyu-201611284815.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Koivisto, J., Isola, A-M. & Lyytikäinen, M. 2018. Osallisuus kuuluu kaikille. Innokylän innovaatiokatsaus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi 9/2018. Viitattu 7.5.2021.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN\\_ISBN\\_978-952-343-077-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN_ISBN_978-952-343-077-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lastensuojelulaki 2007/417. Viitattu 23.11.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki>

Leeman, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R-M. 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 5.11.2020.

<https://www.thl.fi/sokra>

Nuorteva, J. 2008. Asunnoton yhteiskunnan jäsenenä. Sosiaalisesti syrjäytyneen osallistumismahdollisuudet ja deliberatiivinen demokratia. Sosiaalietiikan pro-gradu tutkielma. Viitattu 4.12.2020.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/21732/asunnoto.pdf?sequence=2>

Maaailmanpankki 2013. Inclusion Matters. The Foundation for Shared Prosperity. New Frontiers of Social Policy. Washington DC: The World Bank. Viitattu 5.11.2020.

<http://hdl.handle.net/10986/16195>

Raivio, H. 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishanke (SOSKU) 2015-2018 loppuraportti. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 1.12.2020.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN\\_ISBN\\_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN_ISBN_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ros, C. 2015. Perhe toimijana: Vanhempien ja lasten kokemuksia osallisuuden toteutumisesta Espoon lastenpsykiatrisessa avohoitoyksikössä. Helsingin yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 2.12.2020.

<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/155264>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu: 20.5.2020.

[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html)

Sarantaus, A. 2017. Lapsiperheiden asumisen ongelmien käsittely sosiaalitoimessa. Jyväskylän yliopisto. Ammatillinen lisensiaatintutkimus. Viitattu 23.11.2020.

<https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=463c6b20-bddd-4d78-b6b7-ff0174fc1271>

Suomen perustuslaki 731/1999. Viitattu 23.11.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 23.11.2020.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 5.11.2020.

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3328-6>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2019. Lapsiperheiden kotipalvelu. Viitattu 23.11.2020.

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020. Osallisuuden edistäminen. Viitattu 5.11.2020.

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 13.5.2021.

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020. Perhetyö. Viitattu 16.12.2020.

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020. Perhetyö ja tehostettu perhetyö. Viitattu 23.11.2020.

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>

Tilastokeskus 2020. Käsitteet: Asunnoton. Viitattu 3.11.2020.

<https://www.stat.fi/meta/kas/asunnoton.html>

Unicef 1957. Lapsen oikeuksien sopimus - koko teksti. Viitattu 4.12.2020.

<https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>

Valtioneuvosto 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelma. Viitattu 4.12.2020.

<https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma>

VVA ry 2020. Asunnottomuus. Viitattu: 15.11.2020.

<https://vvary.fi/asunnottomuus/>

Ympäristöministeriö 2020. Asunnottomuuden yhteistyöohjelma 2020-2022. Viitattu 4.11.2020.

<https://ym.fi/asunnottomuus>

Y-säätiö 2021. Asunnottomuus Suomessa. Viitattu 4.12.2020.

<https://ysaatio.fi/asunnottomuus-suomessa>





## Kuviot

Kuvio 1: Esimerkki luokkien muodostamisesta .....	18
Kuvio 2: Itsearvostuksen vahvistumisen alaluokat .....	18
Kuvio 3: Kohdatuksi tulemisen alaluokat.....	20
Kuvio 4: Vaikuttamisen alaluokat .....	21
Kuvio 5: Työntekijöiden ammatillisuuden alaluokat.....	22

## Liitteet

Liite 1: Haastattelun teemat.....	36
Liite 2: Tiedote .....	37
Liite 3: Suostumuslomake .....	38

## Liite 1: Haastattelun teemat

Haastattelun aluksi kerrotaan haastateltavalle henkilölle lapsiperheiden asumispalveluiden työskentelyn ja tavoitteiden pohjautuvan osallisuuden tukemiseen. Haastateltaville selvennetään myös, miten osallisuus ilmenee työskentelyssä. Tämän haastattelun tarkoitus on kartoittaa teemakysymysten avulla asiakkaan kokemuksia osallisuudesta.

### Osallisuus

- Millaisiin asioihin olet itse saanut osallistua asumispalveluiden suunnittelussa?
- Mihin asioihin olet itse saanut vaikuttaa?
- Koitko luottamusta asumispalveluprosessissa?
  - o Luottamus palvelun lupauksesta ja hyödyllisyydestä omaan tilanteeseen
  - o Luottamus asiantuntijoiden tukeen (sosiaalityöntekijät, ohjaajat yms.)
  - o Luottamus itseensä palvelun saajana
- Koitko arvostusta asumispalveluprosessissa?
  - o Miten arvostus ilmeni?
  - o Mistä kokemus syntyi?
  - o Millaisia tunteita siihen liittyi?
- Koitko tasavertaisuutta asumispalveluprosessissa?
  - o Miten tasavertaisuus tuli esille?
  - o Miten kokemus syntyi?
  - o Millaisia tunteita tasavertaisuuden kokemukseen liittyi?
- Muuta?

Liite 2: Tiedote

Tutkimustiedote

[pvm]

**Asiakkaan kokemuksia osallisuuden toteutumisesta lapsiperheiden asumispalvelussa**

Lapsiperheiden asumispalveluiden tarkoituksena on tukea koko perhettä arjen sujuvuudessa ja asumisessa.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata vanhempien kokemuksia osallisuuden toteutumisesta asumispalvelussa.

Tutkimusraportissa saatavan tiedon avulla voidaan kehittää lapsiperheiden asumispalveluiden sisältöä ja menetelmiä sekä tuoda esille palvelun kehittämisen tarpeita.

Tavoitteena on haastatella kuutta vanhempaa, jotka ovat lapsiperheiden asumispalvelun asiakkaita. Haastattelut tullaan taltioimaan nauhoitukseen, jota säilytetään asianmukaisesti suojatussa tilassa. Haastatteluita käsittelee ainoastaan tutkimuksen tekijä. Haastatteluista saadut tiedot käsitellään luottamuksellisesti, eikä tutkimusraportissa tule käymään ilmi henkilötiedot, mutta raportissa saatetaan viitata haastattelussa antamiin kommentteihin, kuitenkin haastateltavaa tunnistamatta.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja sen voi keskeyttää koska tahansa ilmoittamalla siitä tutkimuksen tekijälle. Mikäli näin haluatte, Teitä koskeva tieto poistetaan niin tutkimusaineistosta kuin nauhoitteista. Jokaiselta tutkimukseen osallistuvalta pyydetään etukäteen kirjallinen suostumus. Tutkimusaineisto hävitetään raportin valmistuttua.

Opiskelen sosionomiksi Laurean ammattikorkeakoulussa Espoossa. Opinnäytetyöni ohjaajana toimii Elina Kauhanen Laurean ammattikorkeakoulusta. Haastatteluun on hyvä varata aikaa noin yhden (1) tunnin verran. Opinnäytetyön tulokset raportoidaan kevään 2021 aikana.

Vastaan mielelläni mahdollisiin tutkimustani koskeviin kysymyksiin, ja voit olla minuun tarvittaessa yhteydessä.

Yhteistyöstä kiittäen,

Mari Saatsi

Sosionomi opiskelija

## Liite 3: Suostumuslomake

## SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Allekirjoittamalla tämän, suostun vapaaehtoisesti osallistumaan opinnäytetyön aineistonkeruuvaiheessa toteutettavaan haastatteluun, joka koskee osallisuuden näkymistä asumispalveluissa.

Olen tietoinen, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Minulla on oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen niin halutessani, jolloin kaikki minua koskeva aineisto poistetaan tutkimusaineistosta.

Minulle on selitetty, että haastattelut tullaan nauhoittamaan, ja että tutkimusraportissa saattaa olla lainauksia kommentteistani haastattelusta niin, ettei nimeäni mainita tai minua voida muutenkaan tunnistaa. Haastatteluaineisto ei joudu kenenkään ulkopuolisen henkilön käsiin ja se säilytetään asianmukaisesti. Haastatteluaineisto tuhoetaan tutkimuksen valmistuttua.

Ilmoitan haastattelijalle, Mari Saatsille, toivomani paikan, jossa haastattelut toteutetaan. Paikka voi olla esimerkiksi koti tai muu paikka.

Tiedän, että voin tarvittaessa olla yhteydessä Mari Saatsiin tutkimuksen tiimoilta ja minulla on hänen yhteystietonsa.

Tätä suostumuslomaketta on tehty kaksi kappaletta, joista toinen jää minulle ja toinen Mari Saatsille.

---

Paikka ja aika

---

Opinnäytetyöhön osallistujan allekirjoitus  
ja nimen selvennys

---

Mari Saatsi  
Opinnäytetyön toteuttaja

Toivomasi tapa, jolla olen sinuun yhteydessä haastatteluiden sopimista varten?

Tekstiviesti

Puhelu

Sähköposti