

ASUNNOTTOMAT SENIORI-IKÄISET
JA ASUMISPALVELUJEN KEHITTÄMISTARVE HELSINGISSÄ

Päivi Hongisto-Vuorimaa
Opinnäytetyö, syksy 2009
Diakonia-ammattikorkeakoulu,
Diak Etelä Järvenpää
Sosiaalialan ylempi
ammattikorkeakoulututkinto
Päihteet ja syrjäytyminen

TIIVISTELMÄ

Hongisto-Vuorimaa, Päivi. Asunnottomat seniori-ikäiset ja asumispalvelujen kehittämistarve Helsingissä. Järvenpää, syksy 2009, 89s., 5 liitettä.

Diakonia –ammattikorkeakoulu, Diak Etelä, Järvenpää.

Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, päihteet ja syrjäytyminen. Sosionomi (ylempi AMK).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen kehittämistarvetta Helsingissä. Tavoitteina oli myös asiakasnäkökulman huomioiminen sekä arvioida uuden asunnottomille seniori-ikäisille suunnatun asumispalveluyksikön perustamisen mahdollisuuksia ja tarvetta.

Opinnäytetyön aineistona olivat asiakas- ja asiantuntijatasojen haastattelut, kirjallisuus sekä tiedonantona saadut tiedot Asunnottomien sosiaalipalvelujen seniori-ikäisten asumispalvelutilanteesta.

Opinnäytetyö on laadullinen ja tutkimusmenetelminä on käytetty laadulliselle tutkimukselle soveltuvia menetelmiä, BIKVA-mallia, puolistrukturoitua teema-haastattelua sekä sisällönanalyysia. BIKVA-mallia on sovellettu vastaamaan tämän opinnäytetyön tavoitteita.

Opinnäytetyön tulosten perusteella asiakkaiden haastatteluiden aineisto tuotti konkreettisia toiveita, jotka olivat periaatteessa ”Nimi ovesa” mietinnön mukaisia. Mietinnön tavoitteena on ollut saada asunnottomille oma asunto sekä asumiseen tarvittava tuki. Asiakkaat toivoivat myös päihteettömyyttä tukevaa asuinympäristöä sekä mahdollisuutta yhteisöllisyyteen.

Seniori-ikäisten asunnottomien määrä tulee lähivuosina kasvamaan johtuen väestörakenteemme vanhenemisesta. Selvityksessä ilmeni heille suunnatun asumispalvelujen riittämättömyys. Helsingin kaupungin suunnitelmissa ei ole itse lisätä näitä palveluja. Asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen kehittäminen liittyy pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan, mutta niitä ei ole tuotu erikseen esiin siinä.

Asunnottomien asumispalveluilta toivotaan asiantuntijatasolla hyvää kohdentumista eri asiakasryhmille huomioimalla ryhmän erityistarpeet. Asunnottomien seniori-ikäisten asumispalveluissa kysyntää on päihteitä käyttäville, päihteistä kuntoutuville, liikuntarajoitteisille sekä pariskunnille. Erityisesti tarvitaan asumisyksiköitä, joissa on huomioitu esteettömyys. Asumispalvelujen muunneltavuus myös antaa liikkumavaraa erilaisten asiakkaiden asuttamiseen.

Selvityksen perusteella kehittämishaasteeksi muodostui järjestöjen ja sosiaalivieroston yhteistyö käytännön työssä sekä uusien asumispalvelujen suunnittelussa. Myös eri asiantuntijatasojen välisen viestinnän lisääminen on yksi kehittämishaaste.

Asiasanat: asunnottomuus, seniori-ikä, asiakaslähtöisyys, asumispalvelut, Bikva-malli, kvalitatiivinen tutkimus.

ABSTRACT

Hongisto-Vuorimaa, Päivi. Homeless senior citizens and the need to develop housing services in Helsinki

Järvenpää, autumn 2009, 89 p., 5 appendices. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Intoxicants and Exclusion. Degree: Master of Social Services

The purpose of this master's thesis was to survey the need to develop housing services for homeless senior citizens in Helsinki. The aim was also to take into account the perspective of the client and evaluate the possibility and need to establish a new housing service unit for homeless senior citizens.

The research methods were chosen to suit the qualitative thesis: the BIKVA model, semistructured thematic interview, and content analysis. The BIKVA model was adapted to meet the objectives of the thesis. The research data consisted of interviews with clients and experts and literature.

The client interview data produced concrete hopes that, in principle, comply with the 'Name on the Door' (Nimi ovessa) committee report. The aim of this committee report was to provide the homeless with an apartment of their own, as well as the necessary support. The clients also wished to find housing that promotes an intoxicant-free way of life, in addition to providing an opportunity for communality.

The number of homeless senior citizens will increase in the years to come due to the ageing of the population. The study highlighted the insufficient housing services provided for this target group. Developing housing services for homeless senior citizens is part of an action programme that aims to decrease long-term homelessness, but the issue has not been separately highlighted in the action programme.

According to expert opinions, housing services for the homeless should be properly allocated to the various client groups by considering the specific needs of each group. Homeless senior citizens in need of housing services include the following groups: intoxicant abusers, those in intoxicant rehabilitation, physically impaired seniors, and couples. In particular, there is a demand for accessible housing units. The modifiability of housing services also makes it possible to offer housing for different client groups.

On the basis of the present study, cooperation between associations and the social welfare office should be developed with regards to practical work and the planning of new housing services. Increasing communication between the various levels is also a significant development challenge.

Keywords: homelessness, senior age, customer orientation, housing services, the Bikva model, qualitative study

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA KESKEISET KÄSITTEET	9
2.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	11
2.2	Opinnäytetyön keskeiset käsitteet	11
3	ASUNNOTTOMIEN SENIORI-ikäisten ASUMISPALVELUT AIEMPIEN TUTKIMUSTEN VALOSSA.....	14
3.1	Asunnottomuutta käsittelevä tutkimus ja keskustelu	14
3.2	Seniori-ikäisten asumispalveluita käsittelevä tutkimus ja keskustelu ...	16
3.3	Sosiaalityön asiakaslähtöisyyttä käsittelevä tutkimus ja keskustelu.....	18
4	OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSMENETELMÄT JA – AINEISTOT	22
4.1	Tutkimusmenetelmät.....	22
4.2	Aineiston kerääminen	24
4.3	Haastattelujen toteutus	25
4.4	BIKVA-mallin käyttö tässä opinnäytetyössä.....	28
4.5	Haastatteluaineiston käsittely ja analyysi.....	30
5	ASIAKKAIDEN TOIVEET ASUMISPALVELUISTA JA NIIDEN MERKITYKSET ASiantuntijatasoilla.....	32
5.1	Asiakashaastattelun tulokset	32
5.2	Työntekijätason kommentit	35
5.3	Operatiivisen tason kommentit.....	37
5.4	Hallinnon tason kommentit.....	37
5.5	Poliittisen päätöksenteon tason kommentit.....	38
5.6	Yhteenvedo.....	39

6	ASiantuntijatasojen vastaukset seniori-ikäisten asumispalveluihin liittyvistä kysymyksistä	43
6.1	Työntekijätaso.....	43
6.2	Operatiivinen taso	46
6.3	Hallinnon taso	50
6.4	Poliittisen päätöksenteon taso	54
6.5	Yhteenveto.....	57
7	POHDINTA	62
7.1	Opinnäytetyön luotettavuus	63
7.2	Asiakaslähtöisyys asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen kehittämisessä	65
7.3	Asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen haasteet.....	67
	LÄHTEET	71
	LIITTEET	77
	LIITE 1. Asiakastason ryhmähaastattelun kysymykset	77
	LIITE 2. Työntekijätason haastattelun kysymykset	79
	LIITE 3. Operatiivisen tason haastattelun kysymykset.....	82
	LIITE 4. Hallinnon tason haastattelun kysymykset.....	84
	LIITE 5. Poliittisen päätöksen tason kysymykset	87

1 JOHDANTO

Asunnottomuus on ollut yksi yhteiskuntamme sosiaalisen syrjäytymisen näkyvimmistä muodoista. Se on keskittynyt kasvukeskusalueille, joiden väestönkasvu on suurinta ja joihin suuntautuu eniten muuttoliikettä. Kaupungeissa asuu noin 60 % väestöstä ja odotettavissa on, että tämä määrä nousee 80 %:iin 10 vuoden sisällä. Pääkaupunkiseudulla on prosentuaalisesti yli puolet koko maan asunnottomista. ("Nimi ovesa", 2007, 4-5; Viljanen 2004.)

Valtiovallan tasolla on pyritty vastaamaan asunnottomuuskysymykseen. Ympäristöministeriön perustama neljän viisaan ohjelmatyöryhmä laati "Nimi ovesa" nimisen raportin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisestä, jossa tavoitteena on pitkäaikaisasunnottomuuden puolittuminen vuoteen 2011 mennessä. Viisaiden ehdotusten pohjalta Ahkerat työryhmä teki konkreettiset ehdotukset pitkäaikaisasunnottomuuden poistamiseksi vuoteen 2015 mennessä ja toimenpiteistä pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseksi vuosina 2008 – 2011. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma hyväksyttiin osaksi Vanhasen II hallituksen asuntopoliittista toimenpideohjelmaa, josta hallitus on tehnyt periaatepäätöksen vuoden 2008 helmikuussa. (ARA i.a.)

Valtio on tehnyt kymmenen kunnan kanssa aiesopimukset pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseksi. Helsinki on yksi mukana olevista kaupungeista, joissa toteutetaan ohjelman mukaista asunto ensin periaatetta. Aiesopimuksen mukaisesti Raha-automaattiyhdistys (RAY) ja Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) ovat mukana toteuttamassa tavoitteita. (Valtion ja Helsingin kaupungin välinen aiesopimus 2008 - 2011.)

Asuntoloiden muunto-ohjelma on sisällytetty pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan. Se tarkoittaa, että majoitus- ja ravitsemisliikkeistä annetun lain mukaisten asuntoloiden käytöstä asunnottomien pitkäaikaiseen asumiseen luovutaan asteittain ja ne korvataan itsenäisen, tuetun sekä valvotun asumisen

mahdollistavilla asumisyksiköillä. (Ahkerat -ohjelmatyöryhmä 2008, 8.) Helsingiläisten asuntoloiden osalta muunto-ohjelma on saattanut nykyiset asuntolatoimintaa ylläpitävät toimijat uuden tilanteen eteen. Asuntolat ovat Helsingissä pääosin yleishyödyllisten yhdistysten omistuksessa. Uudistus tulee koskettamaan niiden koko toimintaa.

Kovaosaisten Ystävät ry on yksi muunto-ohjelmaan sitoutunut yhdistys. Se on perustettu vuonna 1950 ja sillä on omistuksessaan asuntolakiinteistö kantakaupungin alueella. Arvid-koti niminen asuntola on tarkoitettu viidellekymmenelle viidelle asunnottomalle helsinkiläiselle miehelle. Asuntolakiinteistö on rakennettu vuonna 1886 ja sitä on peruskorjattu vuosikymmenien aikana. Paikkaluku on laskenut samalla noin kahdestasadasta viiteenkymmeneen viiteen. Tällä hetkellä asuntola käsittää seitsemän solua, joissa on yhden ja kahden hengen huoneita sekä yhteiset keittiöt ja saniteettitilat. Tarkoituksena on pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelman mukaisesti saneerata asuntola asunnottomien asumispalveluyksiköksi, jossa on yksiöitä sekä muutama kaksio noin kolmellekymmenelle neljälle asukkaalle.

Yhdistyksen suunnitelmissa Arvid-kodin tulevana kohderyhmänä ovat pitkäaikaisasunnottomat seniori-ikäiset. Väestörakenteen muutoksen aiheuttamasta seniori-ikäisten kasvusta johtuen myös asunnottomien seniori-ikäisten määrä tulee lähivuosina kasvamaan. Uuden asumispalveluyksikön toiminnan ja fyysisten puitteiden suunnittelussa on tarkoitus käyttää sosiaaliviraston yhteistyön lisäksi myös asiakkaiden tuomaa näkökulmaa, mikä auttaa kohdentamaan palvelua heille sopivaksi.

Asiakaslähtöisyys on keskeisessä asemassa sosiaalityön sisällöstä sekä sosiaalilainsäädännöstä. Se pyrkii huomioimaan asiakkaiden tarpeet, lähtökohdat ja kunnioittamaan heidän yksilöllisyyttään. Asiakaslähtöisyys toiminnan suunnittelussa ja arvioinnissa vastaa palvelun vaikuttavuuden inhimillisiin ja taloudellisiin vaatimuksiin. Asiakaslähtöisyydellä on asiakkaita osallistava ja voimaannuttava vaikutus. Se auttaa myös palvelun kohdentumisessa, joka antaa sille myös taloudelliset perusteet.

Asiakaslähtöisyydellä on keskeinen asema myös tässä opinnäytetyössä. Selvitän asunnottomien seniori-ikäisten omia toiveita asumispalveluista sekä asumispalvelujen tarvetta Helsingissä. Opinnäytetyöni liittyy myös Kovaosaisten Ystävät ry:n uuden palvelukonseptin suunnitteluun.

Opinnäytetyö johdattelee johdannon taustan esittelyn jälkeen luvuissa kaksi ja kolme sen tavoitteiden, keskeisten käsitteiden sekä aiempien tutkimusten kautta aiheeseen. Keskeiset opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät on esitelty luvussa neljä. Luvut viisi ja kuusi ovat tuloslukuja. Lukuun viisi olen koonnut sekä asiakkaiden toiveita ja virkamiesten sekä poliittisen päättäjän näkökulmaa niistä. Luvussa kuusi keskitytään asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelutarpeeseen liittyviin kysymyksiin virkamiesten sekä poliittisen päättäjän haastattelujen perusteella. Viimeisessä luvussa olen pohtinut tutkimuksen luotettavuutta, asiakasnäkökulman merkitystä asunnottomien asumispalveluissa sekä asunnottomien seniori-ikäisten asumispalveluiden haasteita.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA KESKEISET KÄSITTEET

Asunnottomille tarkoitetuissa asuntoloissa asuvia pidetään yleisesti hyvin syrjäytyneinä ihmisinä. Yhteiskunnassamme syrjäytyminen katsotaan kuuluvan pienelle vähemmistölle, joka tarkoittaa heidän marginalisoitumistaan normaaliyhteiskunnasta (Helne 2002, 22). Virallinen tieto kuten esimerkiksi tilastointi rakentaa marginaalisia identiteettejä. Tämä johtuu tiedon tuotantoa ohjaavista menettelytavoista, joissa huono-osaisuutta katsotaan kaukaa ja sellaisia menetelmiä ja mittareita käyttämällä, jotka näyttävät huono-osaiset yhtenä ja yhdenmukaisena, muokattavissa olevana joukkona. (Törrönen 2005, 15.) Tämä yleistäminen näkyy myös asenteissamme.

Olen työskennellyt Kovaosaisten Ystävät ry:ssä asuntolan vastaavana ohjaajana vuodesta 2000. Kokemukseni mukaan asunnottomat ovat varsin heterogeeninen ryhmä eivätkä asuntolan asukkaat välttämättä koe olevansa syrjäytyneitä. Heidän asunnottomuuteensa johtavat syyt voivat olla hyvin moninaiset eikä yhtä yhteistä selittävää tekijää ole. Kärkkäisen (2005, 293) mukaan syyt, jotka johtavat asunnottomuuteen sekä asunnottomuuden seuraukset eivät ole yksioikoisesti kuvattavissa. Kärkkäinen pitää asunnottomuutta elämäntilanteiden vyyhtinä, jossa yksilötasolla eri osatekijät kietoutuvat toisiinsa monimutkaisella tavalla.

Työssäkäyvien ohella asuntolan asukkaat ovat eläkeläisiä, opiskelijoita, työttömiä, sairaalasta ja vankiloista arkielämään palaavia, sekä päihde-, mielenterveys-, velka- ja muista ongelmista kärsiviä tai niistä toipumisvaiheessa olevia miehiä. Moni asuntolan asukas saattaa myös kuulua samanaikaisesti useampaan näistä ryhmistä. Merkittävällä osalla Kovaosaisten Ystävät ry:n asuntolassa asuvista asunnottomuus ei johdu päihteiden väärinkäytöstä. Asunnottomuus on voinut olla seurausta esimerkiksi avioerosta, kaupunkiin muuttamisesta, opintojen keskeyttämisestä tai vuokra-asunnon menettämisestä asunnon myynnin vuoksi. (Kovaosaisten Ystävät ry 2008.) 1990-luvun laman aiheuttamat taloudelliset vaikeudet voivat olla myös yhtenä asunnottomuuteen johtaneena syynä.

Joidenkin ihmisten elämässä asuntolassa asuminen on tilapäinen ja ehkä kertaluonteinen ratkaisu, jonka jälkeen siirrytään takaisin kotiin tai uuteen omaan asuntoon. Joillekin toisille asuntolaelämä muodostuu ainoaksi todelliseksi vaihtoehdoksi ulkona majoilemiselle. Heillä saattaa olla takanaan useiden vuosien, pahimmillaan vuosikymmenien asunnottomuuden kierre. (Jokinen 2004,77.)

Yhdistyksemme toiminnan ollessa muutoksen edessä halusin tuoda asunnottomien omaa ääntä kuuluviin niiden toiveiden muodossa, joita heillä itsellään on heille suunnatuista asumispalveluista. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmassa puhutaan asunnottomuuden kovasta ytimeistä tarkoittaen niitä asunnottomia, joilla on vaikeita sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja jotka tarvitsevat merkittävässä määrin palveluja, tukea ja/tai valvontaa ("Nimi ovesa" 2007, 6). Ohjelmassa pyritään helpottamaan juuri heidän elinolojaan. Tästä syystä voi vaarana olla, että päätöksiä tehdessä asunnottomat ja heidän palveluntarpeensa huomioidaan liian yksipuolisesti.

Asuntolassa on asunut vuosien ajan useita seniori-ikäisiä miehiä, jotka eivät ole halunneet muuttaa tukiasuntoihimme¹ peläten ettei heidän voimavaransa riitä yksin asumiseen. On myös niitä, joiden kohdalla tukiasunnossa asuminen ei ole onnistunut. He ovat palanneet takaisin asuntolaan, jossa asuminen on sujunut hyvin. Asuntolassa työntekijä on paikalla joka päivä, mikä mahdollistaa asukkaalle annettavan tiiviimmän tuen sekä ohjauksen. Asuntola-asumisessa on ollut mahdollisuus saada myös yhteisöllisyyden antamaa tukea ja yhteiset tilat voivat olla vertaistuen paikkoja.

¹ Kovaosaisten Ystävät ry:llä on asuntolan lisäksi myös tukiasuntoja, jotka ovat yksiöitä tai kaksioita. Ne ovat sijoitettu normaaliin asuntokantaan ja sijaitsevat Helsingin kaupungin alueella. Tukiasuntoihin hakeudutaan asuntolan kautta. Tukiasukkaille tehdään vuokrasopimuksen lisäksi tukisopimus, joka takaa asukkaalle riittävän tuen koko asumisajalle sekä jatkoasuttamisen esteiden selvittämiseen.

2.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen kehittämistarvetta Helsingissä ja samalla lisätä tietoisuutta asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen tilasta pääkaupungissa. Laadukkaan palvelun kehittäminen vaatii sekä palvelun käyttäjän että tilaajan odotusten, tarpeiden ja vaatimusten tunnistamista. Opinnäytetyön tuottama aineisto tulee olemaan samalla uuden asunnottomille seniori-ikäisille suunnatun asumispalveluyksikön mahdollisuuksia ja tarvetta selvittävää.

Tavoitteena on myös asiakasnäkökulman huomioiminen. Asiakkaan osallistumista ja osallisuutta korostaa sosiaalihuollon lainsäädäntö ja monet sosiaali- ja terveydenhuollon eri alojen laatukäsikirjat kuten esimerkiksi ikäihmisten palvelujen laatusuositukset. Asiakaslähtöisyys tulee olemaan tärkein hyvinvointipalvelujen tuottamisen malli, koska on mahdotonta rakentaa toimintaa vain järjestelmän ehdoilla. Ongelmat täytyy määritellä ja palvelut tuottaa entistä enemmän asiakkaan näkökulmasta. (Mannonen 2008, 39.) Opinnäytetyön tutkimuskysymykset on tarkoitettu vastaamaan näihin tavoitteisiin.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat

- Miten asunnottomien seniori-ikäisten asumispalveluja Helsingissä tulisi kehittää?
- Miten heidän palvelutarpeeseensa vastataan?

2.2 Opinnäytetyön keskeiset käsitteet

Asunnottomaksi määritellään henkilö, joka on vailla vakinaista asuntoa ja asuu asunnon puutteen vuoksi ulkona, erilaisissa tilapäissuojissa ja yömajoissa tai

laitoksissa (esim. ensisuoja, hoito- ja huoltokodit, psykiatriset sairaalat, kehitysvammaisten laitokset). Myös vapautuvat vangit, joilla ei ole asuntoa tiedossa, katsotaan asunnottomiksi. Lisäksi asunnottomiksi määritellään tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona asustavat ja kiertelevät. (Tilastokeskus i.a.) Tämä määritelmä ei kuitenkaan ole aivan yksiselitteinen. Meillä asunnottomien asuntolat katsotaan tilapäismajoitukseksi ja niissä asuvat luokitellaan asunnottomiksi. Monissa muissa maissa näin ei tehdä. Asuntoloissa on asukkaita, jotka ovat asuneet siellä omasta tahdostaan jopa vuosikymmeniä. Heille oma asuntolan huone on muodostunut kodiksi ja henkilökunta sekä toiset asukkaat heille tärkeiksi sekä läheisiksi ihmisiksi. Vuokrasopimuksen puuttuminen määrittelee heidän asunnottomuutensa.

Kodittomalla tarkoitetaan Taipaleen (1982, 48 – 49) mukaan asunnotonta, joka on irrallinen ja juureton ihminen, vailla tiettyä elämänpiiriä. Asunto on fyysinen tila, joka voidaan rakentaa, omistaa tai vuokrata. Koti taas perustetaan tai luodaan. Granfeltin (1998, 103 – 105) mukaan asunto ei aina muodostu asujalleen kodiksi. Kotia ei voi antaa kenellekään valmiina, sillä suhde kotiin muodostuu henkilökohtaisesti. Kodittomuus on myös luonteeltaan kokemuksellisempaa kuin asunnottomuus, joka viittaa paremmin konkreettiseen olosuhteeseen (Granfelt 1998, 47). Kodittoman termin kokemuksellisuus tuo asiakasnäkökulmaa esiin. Termiä ei kuitenkaan käytetä meillä kuten esimerkiksi Ruotsissa, jossa käytetään asunnoton ja koditon - termiä rinnakkain. Meillä termistä luovuttiin yksilön ominaisuuksiin kohdistuvan tarkastelutavan muuttuessa yhteiskunnan rakenteisiin liittyvään tarkastelutapaan.

Pitkäaikaisasunnoton kuuluu siihen asunnottomien ryhmään, jonka asunnottomuus on pitkittynyt ja muodostunut pysyväksi tai uhkaa pitkittyä siksi, että tavanomaiset asumisratkaisut eivät tämän ryhmän kohdalla toimi eikä yksilöllisiä tarpeita vastaavia ratkaisuja ole tarjolla. Asunnottomuuden pitkittymisen riski kasvaa merkittävästi, jos asunnottomuuteen liittyy yksi tai useampia seuraavista tekijöistä: hallitsematon päihteiden käyttö, huumeiden aktiivikäyttö, mielenterveysongelmat, neurologiset vammat, taipumus väkivaltaan, rikollisuus, vankilasta vapautuminen, velkaantuminen. Erityisesti pitkittyneessä asunnottomuudessa on kyse huono-osaisuuden kärjistyneestä kasautumisesta. Pitkäaikaisasunnot-

tomuus tarkoittaa usein taloudellista huono-osaisuutta, suoranaista köyhyyttä, sekä vakavia terveydellisiä ongelmia. ("Nimi oversa" 2007, 6.) Voimassa oleva asunnottomuuden vähentämishjelma pureutuu erityisesti pitkäaikaisasunnottomien tilanteeseen. Asunnottomien asuntolassa asuvat voidaan myös määrittellä pitkäaikaisasunnottomiksi.

Asunnoton seniori-ikäinen on tässä opinnäytetyössä iältään yli 60-vuotias asunnoton. Samoin Helsingin kaupungin Asunnottomien sosiaalipalvelun eli Asson vanhussosiaalityö on suunnattu 60 vuotta täyttäneille.

Asumispalvelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltolaissa palvelu- ja tukiasumisen järjestämistä (22§). Asumispalveluita annetaan henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee apua ja tukea asunnon tai asumisen järjestämisessä (23§). (Sosiaalihuoltolaki 1.1.1984) Helsingissä asunnottomien asumispalvelujen järjestäminen on Asunnottomien sosiaalipalvelujen (Asson) tehtävä. Kaupungilla on omia seniori-ikäisille asunnottomille profiloituneita asumispalveluyksiköjä. Näiden lisäksi kaupunki käyttää ostopalveluna yksityisiä asumispalveluja. (Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto i.a.; Männistö, Päivi, henkilökohtainen tiedonanto 15.8.2008.) Nykyisissä asuntoloissa tarjotaan asumispalveluja myös seniori-ikäisille, mutta se edellyttää heidän olevan suhteellisen hyväkuntoisia.

Asiakaslähtöisyys on keino, jolla eettisesti korkeatasoista sosiaalityötä toteutetaan. Asiakaslähtöisyyteen liittyy olennaisesti myös voimavarakeskeisyyden periaate, jossa asiakkaan toimintavoiman kasvulle luodaan mahdollisuuksia. Siinä on keskeistä kuulla asiakasta ja lähteä hänen tavoitteistaan. (Raunio 2009, 103–104.) Tämä keskeinen tavoite toteutuu BIKVA - arviointimallissa. BIKVA on valittu tähän opinnäytetyöhön sen asiakaslähtöisyyden näkökulman vuoksi. Sen etuna on asiakkaiden oman näkökulman esiin tuomisen lisäksi heidän osallistamisensa palvelujen kehittämiseen.

3 ASUNNOTTOMIEN SENIORI-ikäisten ASUMISPALVELUT AIEMPIEN TUTKIMUSTEN VALOSSA

3.1 Asunnottomuutta käsittelevä tutkimus ja keskustelu

Sotien jälkeen asuntopula aiheutti mittavaa asunnottomuutta, jota erilaiset järjestöt, yhdistykset ja seurakunnat pyrkivät lieventämään tarjoamalla hätämajoitustiloja ja perustamalla asuntoloita. Vielä 80-luvun puolivälissä asunnottomia arvioitiin olevan noin 20 000. Sen jälkeen asunnottomuus onnistuttiin puolittamaan kymmenessä vuodessa yleisen asuntomarkkinoiden kehityksen ja kohdennettujen asunto- sekä sosiaalipoliittisten toimenpiteiden kautta. Muun muassa Helsingissä on tänä aikana rakennettu kattava asunnottomien palvelujärjestelmä, jossa käytetään muun muassa välivuokrausmenettelyä. ("Nimi ovesa" 2007, 4.) Välivuokrauksessa kaupunki toimii huoneiston päävuokralaisena ja vuokraa sen edelleen asunnon tarpeessa olevalle.

Julkista keskustelua asunnottomuudesta on käyty jo viime vuosisadan alkupuolella. Silloin työväestön asuntokurjuus asukijärjestelmiseen, jossa perheet helpottivat vuokrakustannuksiaan pitämällä alivuokralaisia, sekä maaseudun liika väestön ongelmat olivat esillä. Toimet tilanteen korjaamiseksi jäivät kuitenkin vähäisiksi. Sodanjälkeinen asuntopula sai aikaan arava-asuntojen rakentamisen perheille, mutta muut asuntoa vaille jääneet jäivät erilaisten hyväntekeväisyysjärjestöjen varaan ja niiden ylläpitämät asuntolat sekä yömajat olivat täynnä. Vasta 1960-luvun lopulla asunnottomuusongelma siirtyi sosiaaliviranomaisten huoleksi, kun miehiä kuoli pakkasöinä hankeen. Asunnottomuutta alettiin tarkastella alkoholismien, työttömyyden ja irtolaisuuden ongelmana. (Kärkkäinen 2005, 311.)

Sosiaalisiin ongelmiin keskittyvä yhteiskuntatutkimus nosti asunnottomuuden esiin uudella tavalla. Asunnottomuutta alkoholismien näkökulmasta käsittelee Lasse Murto väitöskirjassaan "Asunnottomien alkoholistien elinolosuhteet ja elämäntapa sekä yhteiskunnan toimenpiteet". Murto lähestyi aihetta kulttuurisena

ilmiönä tarkastellessaan asunnottomien alkoholistien elämäntapaa. Hän näki myös asunnon järjestymisen ja sopivan työtoiminnan vaikuttavan kuntouttavasti alkoholistien arkeen sekä estävän uusia alkoholisteja ajautumista asunnottomuuteen. (Murto 1978, 22.) Varsinaisesti vasta 1980-luvulla asunnottomuus alettiin käsittää huono-osaisuutena eikä enää huonotapaisuutena. Ilkka Taipaleen sosiaalishistoriallisesti painottuneen väitöskirjan ”Asunnottomuus ja alkoholi” mukaan asunnottomien määrä on riippuvainen asuntomarkkinoiden rakenteen muuttumisesta. Taipale painottaa tutkimuksessaan myös yksinäisten miesten huonoa sosiaalista asemaa. (Taipale 1982, 226 – 227.) Näissä väitöskirjoissa näkyy asunnottomuuden tarkastelutavan muutos yksilön ominaisuuksista lähtevästä yhteiskunnan rakenteita tarkastelevaan näkökulmaan.

Riitta Granfeltin väitöskirja ”Kertomuksia naisten kodittomuudesta” pyrkii ymmärtämään asunnottomien naisten kokemuksia sekä kokemuksille annettuja merkityksiä. Tutkimuksessa Granfelt on lähestynyt asunnottomuutta käyttäen kodittomuuden käsitettä. Hänen mukaansa kodittomuus on luonteeltaan teoreettisempi, yleisempi ja kokemuksellisempi kuin asunnottomuus, joka viittaa enemmän konkreettiseen olosuhteeseen. (Granfelt 1998, 47.) Hänen lähtökohtansa ei ole asuntopoliittinen vaan psykososiaalisista kysymyksistä nouseva. Asunto on ihmisarvoisen elämän edellytys, mutta se ei ole yksinään riittävä ratkaisu. (Granfelt 1998, 76.) Granfelt toi asunnottomuuskeskusteluun korostetuin mukaan myös eettisen ulottuvuuden.

Uuden vuosituhannen myötä on keskustelua käyty asunnottomien asumispalveluiden tasosta sekä asunnottomuuden vähentämisestä. Uusien asumispalveluyksiköiden suunnittelu asuinalueille on saanut aikaan paljon vastustusta paikallisilta asukkailta.

Ympäristöministeriön asettaman työryhmän mietintö ”Nimi ovelta” valmistui 17.10.2007, jonka jälkeen ryhmän ehdotukset ovat olleet perustana käynnistetylle pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisen ohjelmalle. Mietinnön mukaan asunnottomuus ei ole yksilön ominaisuus, vaan tila, johon asunnoton erilaisista syistä on joutunut. Mietinnössä kansallisena tavoitteena on poistaa asunnottomuus vuoteen 2015 mennessä. Keskeisin perustelu asunnottomuuden poistamiselle on kaikille kuuluva ihmisarvo. Siihen kuuluu, että jokaisella on oltava

paikka, missä voi olla ja elää. ("Nimi ovesa" 2007, 9.) Keskustelussa on mukana Sosiaali- ja terveystieteiden kansallinen kehittämissuunnitelma eli KASTE-ohjelma 2008 – 2011, jonka tavoitteena on pitkäaikaisasunnottomuuden puolittuminen kyseisenä aikana. Ohjelman mukaan asumisen järjestäminen edellyttää entistä kohdennetumpia, yksilökohtaisesti räätälöityjä ratkaisuja sekä huomattavasti nykyistä intensiivisempää tukea arjen uudelleenrakentamiseen. (Kaste-ohjelma 2008 - 2011,14.)

2000-luvulla voimakkaasti kasvanut arviointitutkimus tarjoaa uuden lähestymistavan asunnottomuuden tutkimukseen. Siinä tavallaan palataan asunnottomuuden rakenteelliseen hahmottamiseen, koska tarkoituksena on arvioida ja kehittää niitä toimintatapoja, joilla asunnottomuuteen pyritään vaikuttamaan. (Lehtonen & Salonen 2008,19.)

Asunnottomuus on ilmiönä tullut monimuotoisemmaksi ja myös kuva asunnottomasta on muuttunut yhteiskunnan muuttuessa. Asunnottomuuden tarkasteltavan sekä poliittisten toimenpiteiden muutokset ovat hyvin nähtävissä edellä kuvatusta kehityksestä. Yksilön ominaisuuksista lähtevä tarkastelutapa on vaihtunut yhteiskunnan rakenteita tutkivaan tarkastelutapaan. Poliittinen ilmapiiri on siirtynyt inhimillisempään suuntaan yhteiskuntamme muuttuessa moniarvoisemmaksi. Erilaisuutta siedetään paremmin kuin ennen. Ajattelutavan muutos näkyy myös pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisen suunnitelman asunto ensi-periaatteessa. Tämä tarkoittaa sitä, että asuntoa ei tarvitse ensin ansaita. Ihmisen ei joudu esimerkiksi ensin raitistumaan, vaan hänet hyväksytään sellaisenaan. Pyrkimyksenä on saada erilaisia tukimuotoja sekä asumisratkaisuja asumisen onnistumiseksi

3.2 Seniori-ikäisten asumispalveluita käsittelevä tutkimus ja keskustelu

Sirpa Anderssonin(2007) tutkimus "Palveluasuntoja ikäihmisille", selvittää palveluasumisen nykytilannetta sekä tulevaa tarvetta. Tutkimuksessa käytetyssä palveluasumisen määritelmässä vanhusten palveluasuminen on tarkoitettu ikäihmisille, jotka tarvitsevat apua asumisensa järjestämisessä sekä tukea itse-

näisessä suoriutumisessa. Palveluasuminen sisältää asunnon sekä yhteisiä tiloja, jossa asukkaalla on saatavilla erilaisia palveluita. Tehostetussa palveluasumisessa henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. (Andersson 2007, 9.) Tutkimuksen mukaan vuonna 2025 palveluasuntojen määrä tulisi olemaan 35 000. Tämä merkitsee noin 10 000 palveluasunnon lisäystä nykyiseen määrään verrattuna. Tutkimuksessa tuotiin myös esille tehostetun palveluasumisen tarpeen lisääntyminen tulevaisuudessa, koska dementoivat sairaudet ovat tärkeimpiä palvelutarvetta lisääviä tekijöitä ja dementian vaikutus palvelurakenteissa on toistaiseksi aliarvioitu. (Andersson 2007, 47.)

Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi ”Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen” vuonna 2008. Sen tavoitteena on edistää ikäihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä parantaa palvelujen laatua ja vaikuttavuutta. Suositus pitää myös tavoitteena palvelurakenteiden ja toiminnan uudistamista, koska kustannusten kasvua on vaikea muuten hillitä väestön ikärakenteen muuttuessa nopeasti ja palvelutarpeiden kasvaessa. Palvelurakenteen tavoitteellinen muuttaminen tarkoittaa kotona asumista tukevien palveluiden lisäämistä sekä laitoshoidon vähentämistä. (Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008, 9.)

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto toi julkiseen keskusteluun vuoden 2008 sosiaalibarometrin kansalaiskyselyn tulokset, joiden mukaan heikoimmat hyvinvointiarviot tulevat ikääntyneimmiltä ihmisiltä. Hyvinvointipuutteita esiintyy muita useammin henkilöillä, joiden elämäntilanteeseen kasaantuvat työttömyys, yksinasuminen ja korkea ikä. Tutkimuksessa todetaan myös, että perheellisten kokemukset hyvinvoinnistaan ovat yksinasuvien kokemuksia positiivisempia. Yksinäisyyden on todettu olevan merkittävä hyvinvoinnin ja terveyden riskitekijä. Yksinäisyyden kokeminen kytkeytyy usein yksinasumiseen. (Sosiaalibarometri 2008, 9.)

Seniורי-ikäisten asumispalveluista käytävän keskustelun painopisteet ovat olleet tulevaisuuden ikärakenteen muutoksen ennakoinnissa Arvion mukaan vuonna 2000 noin joka seitsemäs suomalainen oli yli 65-vuotias, niin vuonna 2030 jo joka neljäs kuuluu tilastolliseen vanhusväestöön (Jyrkämä 2003, 14). Kallista

laitoshoitoa pyritään vähentämään ja palveluasumista sekä kotiin annettavaa tukea lisätään. Taloudelliset näkökulmat ovat vahvasti taustalla päätöksen teossa. Välikankaan (2009, 61) mukaan ihmisen omavastuu ikääntymisensä suunnittelussa ja toimintakyvyn alenemisesta johtuvien haasteiden ennakoinnista tulee lisääntymään, samoin omavastuuosuus palvelujen rahoittamisesta. Kunnat ovat vaikeuksissa seniori-ikäisten määrän kasvaessa. Tällä on ollut vaikutusta jo nyt seniori-ikäisten hyvinvointiin, mikä näkyy myös Sosiaalibarometrin kansalaiskyselyn tuloksissa. Yksinäisyydellä on myös huomattava merkitys ihmisen hyvinvoinnin kokemukselle. Tässä suhteessa voitaisiin ehkä miettiä Ruotsin tapaa kehittää ikääntyneille yhteisöllisiä asumisratkaisuja, jotka vastaavat myös paremmin yksinäisyyden kysymyksiin ja ovat taloudellisesti kunnille edullisempia (vrt. Välikangas 2009, 21–25). Ikäihmisten laatusuosituksen tavoitteina olevat palvelujen laatu ja vaikuttavuus vahvistavat myös asiakaslähtöisen näkökulman tärkeyttä.

3.3 Sosiaalityön asiakaslähtöisyyttä käsittelevä tutkimus ja keskustelu

Asiantuntijakeskeisen ajattelu- ja toimintatavan rinnalle alkoi 1980-luvun jälkipuoliskolla tulla asiakkaan kokemusmaailmaa korostava näkökulma, jossa haluttiin nostaa erityisesti asiakkaan oma näkökulma asiakastyön lähtökohdaksi. Mönkkönen (2007, 63) kutsuu tätä vuorovaikutuksen näkökulmaa asiakaskeskeiseksi orientaatioksi.

Asiakaskeskeinen näkökulma syntyi alun perin Yhdysvalloissa jo 1930-luvulla. Lähtökohdaksi tuli asiakkaan kunnioittaminen ja hänen tarpeidensa aiempaa parempi huomioiminen. Suomessa ihmissuhdealojen näkökulmassa asiakaslähtöinen ajattelu tuli vahvemmin esiin vasta 1990-luvun alussa. Asiakaslähtöisyydellä haluttiin myös murtaa hierarkkisia suhteita, jotta asiakas pääsisi vaikuttamaan entistä enemmän omaan hoito- tai auttamissuunnitelmaansa. (Mönkkönen 2007, 63.)

Asiakaslähtöisyys on Mönkkösen (2007, 185) mukaan kaiken palvelun lähtökohta. Siinä ammattilaiset pyrkivät mahdollisimman pitkälle huomioimaan asiakkaan tarpeet, lähtökohdat ja kunnioittaa hänen yksilöllisyyttään. Asiakaslähtöisyyden käsitteestä on kuitenkin tärkeä erottaa asiakaskeskeisyys, jossa voi esiintyä monia kompastuskiviä esimerkiksi vastuun hämärtyminen tai pidättäytyminen ottamasta kantaa asiakkaan asioihin.

Asiakaskeskeisyyden tai – lähtöisyyden näkökulma on koko 1990-luvun ajan levinnyt laajalti vuorovaikutuskulttuuriimme ja yritysten palvelunäkemyksiin. Palvelusta puhuttaessa sana asiakaslähtöisyys sopii hyvin, sillä käsite sisältää ajatuksen, että palvelun antaja pyrkii ottamaan asiakkaansa tarpeet mahdollisimman pitkälle huomioon, vaikka asiakkaan tarpeet eivät yksin ratkaise palvelun antamisen ehtoja.(Mönkkönen 2007, 64.)

Koskiahon (2008, 26- 27) tuo asiakaslähtöisyyteen liittyviin keskusteluihin talouden näkökohdat. Hänen mukaansa 1960 ja -70 lukujen hyvinvointivaltion rakentamisen jälkeen ja olojen parantuessa 1980 luvulla ei enää riittänyt, että asiat tehtiin oikein. Tulostakin oli synnyttävä ja siihen oli kiinnitettävä huomioita. Alettiin etsiä edullisia ratkaisuja yhdistellen toimenpiteitä. Huomattiin, että taloudellisuus syntyy, kun toimenpiteet vastaavat mahdollisimman hyvin asiakasryhmän tarpeita ja ottavat niiden mahdollisuudet huomioon. Samaan aikaan kuntien sosiaali- ja terveystalouden tuotanto kasvoi räjähdysmäisesti. Tarvittiin palvelujen käyttäjien tarpeiden ja mahdollisuuksien erittelyä. Alettiin puhua asiakaskeskeisyydestä tai asiakkaiden mukaan ottamisesta. Tässä vaiheessa hallinnon tutkijat kiinnostuivat uusista julkisjohtamisen New Public Managementin (NPM) ideoista. Juhilan (2006, 71- 73) mukaan toiminnan jatkuva tehostaminen eli taloudellinen tehokkuus ovat NPM:n keskeisin lähtökohta. Tehokkuuden ohella NPM:ssa korostetaan toiminnan vaikuttavuutta, laadukkuutta sekä asiakaslähtöisiä toiminta- ja ajattelutapoja. Viimeksi mainittuun liittyy muun muassa palvelusetelien käyttöön otto sekä verotuksen kotitalousvähennys, jotka ovat jo korostamassa pitkälle menevää kehitystä kohti asiakkaan omaa valintaa (Koskiahon 2008, 175).

Asiakkaan tai kuluttajan tyytyväisyys julkisiin palveluihin on lisännyt asiakaslähtöisyyttä sosiaalipalveluiden arviointitutkimuksiin. Julkunen (2003, 7) on todennut arvioinnin olevan demokratisoitunut ottaessaan sidosryhmät ja asiakkaat mukaan prosesseihin ja arviointiperusteet ovat vaihtumassa hallinnon ja politiikan tyytyväisyystavoitteista asiakkaiden omiin laatutavoitteisiin. Metterin (2003, 8-10) mukaan suoraan kansalaisilta tai asiakastyön tekijöiltä kerättävä tieto on ollut vakiintuneisiin hallinnollisiin ja tutkimuksellisiin tiedontuottamisjärjestelmiin verrattuna toisen tiedon asemassa. Toinen tieto antaa viralliseen tietoon nähden toisenlaisen, kansalaista lähellä olevan näkökulman siihen, mitä yhteiskunnassamme tapahtuu ja minkälainen on yksittäisten ihmisten tilanne. Asiakaslähtöistä menetelmää palveluiden laadun ja vaikuttavuuden arvioinnissa on esimerkiksi BIKVA- arviointimalli, joka osallistaa asiakkaat palveluiden kehittämiseen. BIKVA-mallista enemmän opinnäytetyön tutkimusmenetelmät ja –aineistot – luvussa.

Asiakaslähtöisyys on asunnottomien palvelujen erilaisissa kehittämishankkeissa mukana. Se on luettavissa Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishankkeen eettisistä perusteluista, jossa painotetaan kaikille kuuluvaa ihmisarvoa, tasarvoista kohtelua ja toisen asemaan asettumista ("Nimi ovesa" 2007, 9-10). Se näkyy myös Asunnottomien palvelujen kehittämissyksikön "Asukkaiden ääni" osahankkeessa, jossa asiakkaiden osallisuuden vahvistamisella on ollut keskeinen tehtävä. Siinä tasavertaisuuden periaatteella, asiakkaiden kuuntelemisella ja heidän voimavarojensa löytymisellä on ollut tärkeä sija. (Råman, Helin, Virtanen & Forsman 2007, 60.) Näiden lisäksi muun muassa kansallinen asunnottomuuden kehittäjäverkosto pohtii keväällä 2009 perustamassaan työryhmässä asiakaskeskeisyyttä, kokemusasiantuntijuutta ja vertaistoimintaa asunnottomien palveluissa. Työryhmä jatkaa toimintaansa ja tarkoituksena on saada aikaan pysyvää kehittämistyötä. Asiakaslähtöisyydellä on ollut myös keskeinen asema uusien asumispalveluyksiköiden suunnittelussa.

Asiakaslähtöisyyteen on tullut myös oikeudellinen vaatimus. Vuonna 2000 tuli voimaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Siinä säädetään että, asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelu-

jensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta on myös kuultava ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä. Tästä säädetään hallintolaissa (8§). Asiakkaalla on oltava oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet (4§).(Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.)

Asiakaslähtöisyyden nousu on tapahtunut Suomessa vasta parin viime vuosikymmenen aikana. Asenneilmapiirin muutoksella sekä taloudellisilla seikoilla on ollut tärkeä tehtävä asiakaslähtöisyyden kehitykselle. Taloudellisen hyvinvoinnin kasvu antoi paremmat mahdollisuudet asiakaslähtöisyydelle. 1980 – luvulla oli jo ”varaa” ajatella palvelujen laatua sekä asiakkaiden kokemusta ja pyrkiä huomioimaan nämä. Eettisiin ja oikeudellisiin periaatteisiin alettiin viimeisen kymmenen vuoden aikana kiinnittää myös erityistä huomiota. Asiantuntijakeskeisestä orientaatiosta on lähennytty asiakaskeskeistä orientaatiota. Vaikutavuuden vaatimus on tullut sosiaalipalveluihin. Palvelujen kohdentumista, tehokkuutta sekä taloudellisuutta pyritään toteuttamaan myös asiakaslähtöisyyden avulla. Nykyinen suuntaus siirtää valinnanvapautta, mutta myös vastuuta yhä enemmän asiakkaalle itselleen. Tämä on toisaalta hyvä asia, mutta sillä on omat haasteensa. Valinnan teko saattaa vaatia laajaa tietopohjaa ja vastuun siirtäminen voi heikentää palveluja.

4 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSMENETELMÄT JA – AINEISTOT

4.1 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni tavoitteiden mukaisesti olen valinnut tutkimusmenetelmät, jotka tukevat asiakasnäkökulman esiin saattamista. Lähtökohdaltaan tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan menetelmiä, joissa tutkittavien näkökulmat ja ääni pääsevät esille. Siinä on pyrkimyksenä pikemmin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. Se on myös kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jossa aineisto kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161–164.)

Tutkimusmetodinä on käytetty asiakaslähtöistä BIKVA-arviointimallia, jonka taustalla on 1990-luvun puolivälistä lähtien tullut lisääntyvä halu ottaa asiakkaita entistä enemmän mukaan arviointeihin. BIKVA-malli on tanskalaisen Hanne Krogstrupin kehittämä malli ja lyhenne BIKVA tulee Tanskan kielen sanoista ”Brukgerinddragelse I KVALitetsvurdering” eli ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Tavoitteena on tuoda asiakkaiden oma näkökulma ja tulkinta esiin sekä ottaa asiakkaiden näkemykset kehittämistyön välineiksi. Asiakaslähtöisyyttä perustellaan tässä mallissa sillä, että asiakkailla on toimija- ja päättävää porrasta hyödyttävää tietoa. Asiakkaiden osallistamisella saadaan näkyviin ongelmakenttiä, joista kenttätyöntekijät, johtajat ja poliittiset päättäjät eivät ole tietoisia. (Krogstrup 2004, 7–13.)

BIKVA-malli liittyy vahvasti sosiaalityön käytäntötutkimukseen. Satkan, Karvinnen-Niinikosken, Nylundin ja Hoikkalan (2005, 11–12) mukaan käytäntötutkimuksen ominaisuuksia on muun muassa se, että tutkimuksen aihe liittyy sosiaalityön käytäntöihin ja pyrkii palvelemaan useampia intressitasoja. Se pyrkii jaettuun tai yhteiseen tiedonmuodostukseen mukanaolijoiden kesken. Sosiaalityön käytäntötutkimuksen tehtävänä on tuoda etenkin marginaaleihin joutuneiden,

poliittista valtaa vailla olevien ja muiden omien etujen suhteen heikosti puolustuskykyisten kansalaisten tietoa ja kokemusta tiedetyksi.

BIKVA-mallissa asiakkaat käsitetään myös kansalaisina. Kansalaisen käsitteeseen sisältyvät asiakkaiden oikeudet kuten tasa-arvo, poliittiset oikeudet äänestäjinä sekä sosiaaliset oikeudet, mutta siihen kuuluu myös velvollisuuksia. (Krogstrup 2004,8.) Mallissa asiakkaiden palautetta ei pidetä objektiivisena toututena, vaan se on heidän subjektiivinen kokemuksensa, joka viedään eteenpäin (Krogstrup 2004,18).

Suomessa Bikvaa on kokeiltu lähinnä erilaisissa sosiaalityön projekteissa arvioinnin ja kehittämisen välineenä. BIKVA-malli ohjaa nostamaan arvoja ja työtapoja esiin sekä haastaa käytäntöjä vaikuttamalla tulevaan kehitykseen. Bikvan tärkeimmät muutoskohdat saattavat syntyä siinä vaiheessa, kun asiakkaiden näkemykset ja työntekijöiden ajatukset kohtaavat. Työkäytäntöjen muutokseen ei menetelmän mukaan pelkästään asiakasosallisuus riitä vaan yhtä tärkeää on työyhteisön oppiminen, joka on edellytys kehittämislle ja toiminnan muutokselle. (Högnappa, 2008, 10–11.)

BIKVA-mallissa arviointiprosessin suunta on alhaalta ylöspäin portaittain asiakkaasta aina poliittisille päättäjille asti. Mallin tarkoituksena on osallistaa kehittämistyöhön asiakkaiden lisäksi koko haastateltava ketju. Prosessi on oppimislähtöinen ja sen odotetaan voivan vaikuttaa menetelmien kehittämiseen.

BIKVA-mallissa sosiaalityön kehittäjänä on pääpiirteissään neljä vaihetta.

1: BIKVA- mallin käyttö aloitetaan ryhmähaastattelusta, jossa asiakkaita pyydetään kertomaan ja perustelemaan heihin kohdistuvan sosiaalityön myönteiset ja kielteiset seikat.

2: Asiakkaiden palaute esitellään kenttätyöntekijöille ja tarkoituksena on pohtia, mihin asiakkaiden arviot heidän mielestään perustuvat. Tavoitteena on, että he pohtisivat omaa toimintaansa.

3: Asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden haastatteluista saatu palaute esitellään hallintojohdolle. Tarkoituksena on pohtia syitä asiakkaiden ja työntekijöiden palautteeseen.

4: Asiakkaiden, kenttätyöntekijöiden ja hallinnon haastatteluista saatu palaute esitellään poliittisille päättäjille. Tarkoituksena on saada heidän arviointinsa näiden toimijoiden palautteeseen. (Krogstrup 2004,15.)

4.2 Aineiston kerääminen

Tässä opinnäytetyössä on aineistonkeruumenetelminä käytetty haastattelua² ja kirjallisuutta. Kohderyhmän nykytilanteesta asumispalvelutarjonnassa on saatu Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Asunnottomien sosiaalipalveluista eli Assosta. Näitä aineistoja on käytetty tukemaan myös haastattelujen tuomaa tietoa. Ensisijainen aineisto perustuu haastatteluihin, jotka muodostavat tutkimuksen aineiston.

Haastattelumetodiksi valitsin teemahaastattelun tukemaan asiakaslähtöisyyttä. Hirsjärven ja Hurmeen (2000,48) mukaan teemahaastattelu tuo tutkittavien äänen kuuluviin, koska se etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa, joka vapauttaa pääosin haastattelun tutkijan näkökulmasta. Se huomioi ihmisten tulokset asioista ja heidän antamansa merkitykset keskeisinä.

Ensimmäisen haastattelun tein Kovaosaisten Ystävät ry:n asuntolassa asuvien asunnottomien seniori-ikäisten kolmehenkiselle ryhmälle. Tutkimusluvan hain tähän Kovaosaisten Ystävät ry:ltä. Seuraavaksi haastateltavana oli Asson sosi-

² Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 35) mukaan haastattelu sopii käytettäväksi, jos halutaan korostaa haastateltavaa subjektina. Siinä hänelle annetaan mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Haastateltava on myös tutkimuksessa merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli.

aalityöntekijä, jonka asiakkaat ovat yli 60-vuotiaita. Kolmannen haastattelun tein Asson johtavassa asemassa olevalle virkamiehelle. Neljäntenä haastateltava oli Helsingin kaupungin sosiaaliviraston hallinnossa työskentelevä virkamies ja viimeisen haastattelun tein sähköpostikyselynä Helsingin kaupungin sosiaalilautakunnan jäsenelle. Sähköpostikyselyyn päädyin haastateltavan omasta pyynnöstä hänen intressiensä mukaisesti. Sähköpostikyselyä lukuun ottamatta kaikki haastattelut nauhoitettiin.

4.3 Haastattelujen toteutus

Haastattelut olivat kestoiltaan noin 45 minuuttia. Haastatteluiden toteuttamisessa eettisyyteen pyrittiin seuraavalla tavalla; Ennen haastateltavien lupautumista haastatteluun esittelin tutkimuksen menetelmän sekä käyttötarkoituksen. Kerroin heille myös, että aineiston käsittelyssä huomioidaan heidän anonymiteettinsä. Heidän tunnistettavuutensa on pyritty estämään, jotta yksityinen haastateltava ei tule erottumaan aineistossa. Haastateltaville annettiin mahdollisuus myös tarkentavien kysymysten kautta selventää omaa ajatustaan. Tämä ei kuitenkaan toteutunut viimeisessä haastattelussa, joka toteutettiin sähköpostitse.

Asiakastason haastattelu oli ryhmähaastattelu. Tunsin entuudestaan haastateltavat, koska työskentelen yhdistyksessä. Asuntolassamme asui yli kuusikymmentävuotiaita miehiä haastattelun aikaan seitsemän. Valitsin heistä haastateltavikseni kolme, koska uskoin heillä ryhmädynamiikan toimivan hyvin. Kaikki haastateltavat olivat asuneet samassa asuntolassa jo useampia vuosia ja tunsivat toisensa. Ajatukseni oli saada heidät ryhmänä keskustelemaan teemoista rohkeammin toisiltaan tukea saaden kuin mitä yksilöhaastattelu olisi tarjonnut. Eskola ja Suoranta (1998, 95–97) toteavat ryhmän toimivan sosiaalisena tukena, joka voi saada henkilöt innostamaan toinen toistaan puhumaan aiheista enemmän. Ryhmä saattaa myös toimia mielipiteitä stimuloivana, jolloin asiat tulevat esiin toisella tavalla kuin yksilöhaastattelussa. Haastateltaviani ajatellen tarkoitukseni oli luoda haastattelusta myös mahdollisimman rento tilanne, jotta se kuormittaisi heitä mahdollisimman vähän. Ryhmähaastattelua voidaan

pitää keskusteluna, jonka tavoite on vapaamuotoinen. Siinä osanottajat kommentoivat asioita melko spontaanisti, tekevät huomioita ja tuottavat monipuolista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 61.) Ryhmähaastattelun yksi etu on myös siinä, että asia punnitaan monelta näkökannalta (Alasuutari 1999, 155). Tämä on taas aineiston kannalta suotuista asiaa.

Ryhmähaastatteluun osallistuvien määrä osoittautui hyväksi tässä ryhmässä. Aukkaat puhuivat usein päällekkäin ja useamman henkilön ryhmä olisi vaikeuttanut litterointia entisestään. Ryhmän jäsenillä oli myös kokemuksia muista asuntoloista sekä asumismuodoista. Yksi heistä oli asunut yhdistyksen tukiasunnossa, mutta palannut takaisin asuntolaan, koska tarvitsi vahvempaa tukea. Toiselle haastateltavista on tarjottu yhdistyksen tukiasuntoa sekä Asunottomien sosiaalipalveluiden kautta vuokra-asuntoa, joista kummastakin hän on kieltäytynyt. Kolmas oli uloskirjoitettu välillä asuntolasta päihteiden käytön vuoksi, mutta palannut myöhemmin takaisin.

Kaksi haastateltavista oli aktiivisia keskustelijoita ja kolmatta motivoin keskusteluun mukaan erillisin kysymyksin. Vaikka he välillä innostuivat puhumaan yhtä aikaa, antoivat he myös tilaa toisilleen keskustelussa. Tunsin asukkaat, mutta se ei kuitenkaan tuntunut vaikuttavan haastattelun kulkuun, koska pääteemana oli tulevaisuuden visiointi. Aukkaat olivat hyvin motivoituneita keskusteluun. Eräs asukas toi vielä haastattelun jälkeen toiveen yleisien tilojen käytöstä, jonka kirjasin mukaan.

Kysymyksenä asiakkaille oli tulevaisuuden visiointi eli minkälaista asumis- sekä tukipalveluja he itselleen kaipaavat. Haastattelun teemat olivat; Toiveet oman asunnon fyysisistä puitteista, Toiveet yhteisistä tiloista, Mitä tukipalveluja toivotaan sekä Toiveet asumisyhteisöstä. (LIITE 1.)

Muut haastattelut olivat yksilöhaastatteluja. Yksilöhaastatteluihin päädyin huolimatta BIKVA-mallin yleisestä ryhmähaastattelujen käytännöstä.³ Ryhmähaastattelu ei ole kuitenkaan välttämätön edellytys mallin toteutukselle (Krogstrup 2004,11). Syynä omaan valintaani oli se, että näillä asiantuntijatasoilla useamman haastateltavan saaminen yhteiseen haastatteluun olisi ollut hankalaa. Toiseksi yksilöhaastattelussa haastateltavat puhuvat vapaammin aiheista kuin ryhmähaastatteluissa, jossa mukana on ryhmän kontrolloiva ote.

Sosiaalilautakunnan jäsenen haastattelun tein sähköpostikyselynä haastateltavan kiireiden vuoksi. Haastatteluiden ja sähköpostikyselyn tuottamilla aineistoilla oli selkeä ero. Haastatteluissa tuli aineistoa noin kolminkertainen määrä verrattuna sähköpostikyselyyn. Myös aineiston laadulla oli eroa. Sähköpostikyselyssä jäi havainnointi pois, joka olisi selventänyt aineiston tulkintaa. Tuomen ja Sarajärven (2009, 73–74) mukaan haastattelun etuihin kuuluu, että haastattelija voi samalla toimia havainnoitsijana siinä miten asia ilmaistaan. Lisäksi haastattelun etu on joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmauksia ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Myös nämä viimeksi mainitut asiat jäivät uupumaan sähköpostikyselystä, joka teki aineistosta niukemman. Aineiston luotettavuus oli lisäksi heikompi näistä syistä.

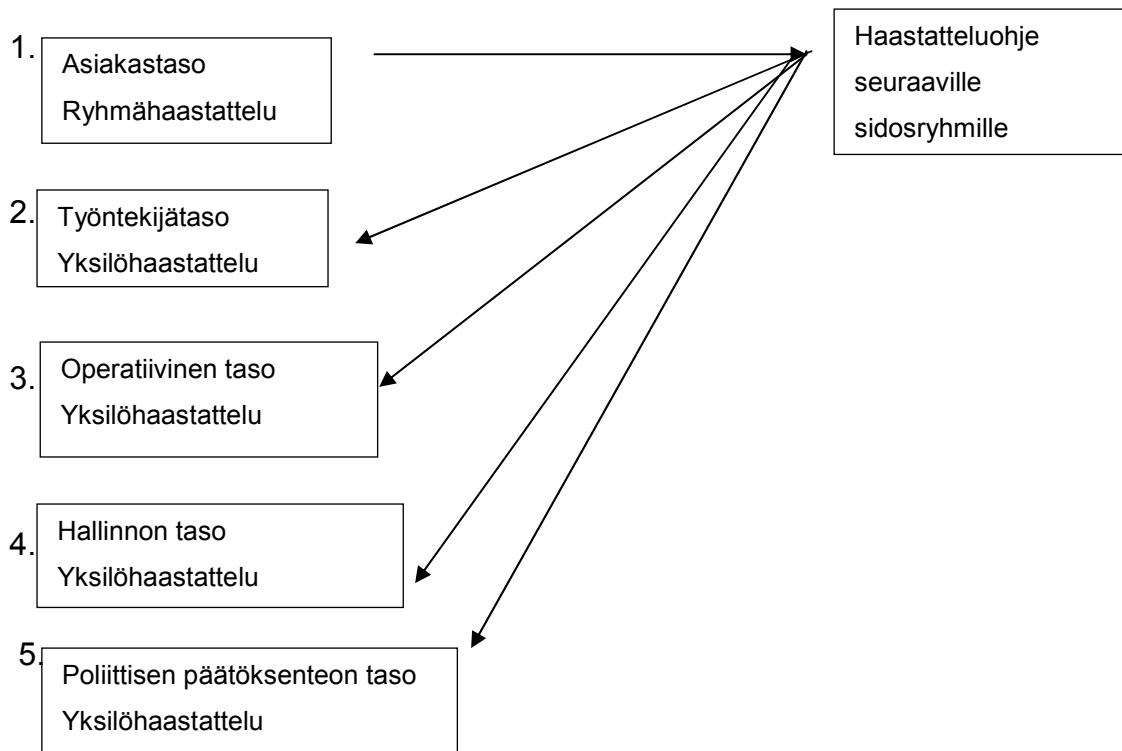
Yksilöhaastattelussa sekä sähköpostikyselyssä kysymykset asettuivat neljän teeman alle, jotka olivat asiakasnäkökulma, kehittäminen, järjestöjen rooli ja talouden näkökulmat (LIITTEET 2 – 5). Kahdessa ensimmäisessä yksilöhaastattelussa oli mukana vielä Arvot ja asenteet -teema, jonka jätin muilta haastateltavilta pois. Tämä siksi, että teeman aiheet ilmentyivät haastatteluissa myös ilman erillisiä kysymyksiä. Haastattelussa kysyin heidän näkemyksiään siitä, miten Helsingissä tällä hetkellä kehitetään asunnottomien seniori-ikäisten asu-

³ BIKVA-mallissa tiedonkeruu tapahtuu yleensä ryhmähaastattelun avulla. Sen käyttö perustuu pääasiassa mallin kehittämisvaiheen kokemuksiin yksilöhaastatteluista sosiaalipsykiatrian alueella. Krogstrupin (2004, 10–11) mukaan ryhmähaastattelun etuna on muun muassa se, että painopiste ei ole kovin tunnepitoisissa ja yksilöllisissä asioissa vaan niissä luotetaan enemmän nimettömyyteen ja ryhmässä myös yhteistyö innostaa monimuotoisempaan palautteeseen kuin yksilöhaastatteluissa. Joissakin tilanteissa voidaan käyttää kuitenkin myös yksilöhaastattelua, jos siihen löytyy perusteet.

mispalveluja sekä kerrottiin asiakkaiden haastatteluissa tuomat ajatukset ja tiedustelin miten ne istuvat olemassa oleviin kehittämishankkeisiin. Toinen mielenkiintoinen kysymys oli myös saada tietää miten palveluntuottajien rooli koetaan ja mitä vaatimuksia tai toiveita heillä on palvelujen suhteen. Kysymykset vaihtelivat haastateltavasta riippuen. Asiakkaiden tuoma informaatio käsiteltiin kaikkien sidosryhmien kanssa, mutta muuten kysymykset yksilöityivät haastateltavien mukaan.

4.4 BIKVA-mallin käyttö tässä opinnäytetyössä

Sovelsin BIKVA-mallia opinnäytetyössäni, jotta se paremmin vastaisi tutkimuskysymykseen ja palvelisi tarkoitustaan. Sidosryhmistä jätin asumispalveluyksiköiden työntekijät pois. Tarkoituksena oli saada suoraa dialogia palvelun käyttäjien ja tilaajien välillä. Molempien näkökulmat antavat tärkeää informaatiota palvelun tuottajalle uuden palvelukonseptin luomisessa.



Edellä olevassa kaaviossa kuvaan haastattelujärjestystä sekä sen etenemistä. Tein viisi haastattelua, jotka olen tässä nimennyt tasoiksi. BIKVA -mallin mu-

kaisesti ensimmäiset haastateltavani olivat Kovaosaisten Ystävät ry:n asuntolan asiakkaita. Viimeisten neljän tason haastattelut olivat asiantuntijahaastatteluja. Heidän valinnassaan pyrin huomioimaan heidän perehtyneisyytensä tutkittavaan ilmiöön. Haastateltavien valinta oli harkinnanvarainen näyte tasoja edustavista asiantuntijoista.⁴

Haastattelukysymysten suunnittelussa sovelsin myös BIKVA-mallin ohjetta⁵ vastaamaan opinnäytetyöni tavoitteita. Asiakkaiden haastatteluissa ei keskitytty arvioimaan nykyistä tilannetta vaan kyseessä oli tulevaisuuden visiointi sekä heidän toiveensa heille suunnatuista asumispalveluista (LIITE 1). Työntekijätason haastattelussa keskityttiin asiakastoiveiden mahdollisuuksiin sekä muihin tutkimuskysymyksiin liittyviin teemoihin (LIITE 2). Työntekijätason haastattelu ei korostunut, vaan kaikissa seuraavissa asiantuntijatasojen haastatteluissa käsiteltiin sekä asiakkaiden toiveita että kaikille asiantuntijatasoille yhteisiä teemoja. Asiakkaiden toiveet esitin jokaiselle tasolle samanlaisina. Asiantuntijahaastatteluihin tein uuden haastattelurungon, jota muokkasin tarvittaessa edellisen haastattelun tuloksena sekä muuten haastateltavan aseman huomioiden. (LIITE 2 – 5.) Aineiston analyysi – järjestyksessä toteutin myös BIKVA-mallia edellä kuvattun kaavion mukaan.

⁴ Hirsjärvi ja Hurme (2000, 59) perustelevat harkinnanvaraista näytettä sillä, että tilastollisten yleistysten sijasta kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään esimerkiksi jotakin tapahtumaa syvällisemmin, saamaan tietoa jostakin paikallisesta ilmiöstä tai etsimään uusia teoreettisia näkökulmia tapahtumiin ja ilmiöihin.

⁵ Alkuperäisessä BIKVA-mallissa asiakkaita pyydetään arvioimaan heihin kohdistuvaa sosiaalityötä. Heidän palautteensa esitellään kenttätyöntekijöille, joiden tarkoituksena on pohtia mihin heidän mielestään asiakkaiden arviot perustuvat sekä pohtia sitä kautta omaa toimintaansa. Asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden haastatteluista saatu palaute esitellään seuraavalle sidosryhmälle, joka taas arvioi näiden palautteiden syitä ja näin jatketaan myös seuraavien sidosryhmien kohdalla. (Krogstrup 2004, 15.)

4.5 Haastatteluaineiston käsittely ja analyysi

Aloitin nauhoitettujen aineistojen käsittelyn litteroimalla ne haastatteluiden jälkeen mahdollisimman nopeasti, mikä Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 185) mukaan parantaa haastatteluaineiston luotettavuutta ja laatua. Koska olin kiinnostunut aineiston sisällöstä, en niinkään puhetavasta, kaikkia täytesanoja ja äännähdyksiä ei ole litteroitu tekstiin mukaan. Aineiston laatu on kuitenkin otettu huomioon litteroinnissa pyrkimällä käyttämään tarkkaan olemassa oleva aineisto.

Kahdessa ensimmäisessä haastattelussa ilmaantui vaikeuksia puheen epäselvyyden takia ja ryhmähaastattelussa haastateltavat puhuivat osin myös yhtä aikaa, mutta suurimmaksi osaksi litterointi onnistui. Litterointimerkintänä sellaisissa yksittäisissä kohdissa, joista ei saanut selvää, käytin kolmea kysymysmerkkiä. Niissä kohdissa, joissa haastateltavat puhuivat pitkään päällekkäin ja puhe oli epäselvää käytin sulkuja, joiden sisällä kerroin tilanteen. Taukoja en litteroinnissa merkinnyt. Anonymiteetin säilyttämiseksi merkitsin litteroinnissa haastateltavat kirjaimin. Asiakastason haastattelussa merkitsin haastateltavat litteroinnissa M¹, M² ja M³ eli mies 1, 2 ja 3, koska haastateltavia tulee olemaan useampia ja niiden tulee erottautua hyvin toisistaan. Työntekijätason sosiaalityöntekijän merkitsin kirjaimella T, operatiivisen tason haastateltavan O, hallinnon tason V ja poliittisen tason kirjaimella P. Eettisyyden huomioon aineiston käsittelyssä pyrkimällä litteroinnissa tarkkuuteen, säilyttämällä haastateltavien anonymiteetin sekä lisäksi tuhoamalla nauhat litteroinnin jälkeen.

Seuraavaksi luin aineiston läpi useamman kerran saadakseni siitä kokonais kuvan, jonka jälkeen leikkasin aineistossa pitkät haastateltavan puheosuudet lyhyemmiksi lauseiksi sekä asemoin ne omille riveilleen. Aineiston sivujen määrä kasvoi, mutta näin se oli paremmin hahmotettavissa. Litteroitua tekstiä tuli yhteensä 56 sivua ja sähköpostikyselyssä neljä sivua, yhteensä 60 sivua.

Haastattelurungon valmiin teemoituksen vuoksi tutkimuksen aineiston analyysimenetelmänä käytin teorialähtöistä sisällönanalyysiä. Siinä aineiston ana-

lyysin luokittelu perustuu aikaisempaan teoria- tai käsitejärjestelmään ja analyysiä ohjaa jokin teema tai käsitekartta. Teorialähtöinen analyysi on perinteinen analyysimalli. Se on deduktiivista päättelyä, johon kuuluu ajatus yleisestä yksityiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97–112.)

Teorialähtöisen sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe on analyysirungon muodostaminen, joka tässä tutkimuksessa oli haastattelussa käytetyt valmiit teemat. Tämän jälkeen laitoin jokaisen teeman alle ensin ne lausumat, jotka liittyivät teemoihin. Tuomen ja Sarajärven (2009, 11) mukaan aineistosta voidaan poimia ne asiat, jotka kuuluvat analyysirunkoon, sekä ne asiat, jotka jäävät analyysirungon ulkopuolelle. Analyysirungon ulkopuolelle jäävistä asioista muodostetaan uusia luokkia induktiivisen sisällönanalyysin periaatteita noudattaen. Asiakastason haastattelun analyysissä jouduin lisäämään kaksi teemaa, joista toinen liittyi huoleen lähitulevaisuudesta ja toinen haastattelun lopetusta käsitteeseen keskusteluun. Näissä keskusteluissa ei ollut tutkimukselle tärkeitä tietoa, joten jätin ne varsinaisesta analyysistä pois.

Analyysirungon teemat käsittivät aiheita laajasti, jonka vuoksi käytin myös aineistolähtöistä analyysia. Siinä aineisto jäsennetään ja luokitellaan. Se perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110.) Etsin aineistosta pelkistetyt ilmaisut, jotka listasin. Seuraavaksi ryhmittelin pelkistetyt ilmaukset luokkiin. Kaikkien haastattelujen analyysien jälkeen vertailin eri asiantuntijatasojen analyysin tuloksia eri teemojen alla toisiinsa. Asiakasryhmän haastattelun pidin erillään, koska sen tulokset olivat tarkoitus olla osa muiden haastatteluiden kysymysten taustaa.

5 ASIAKKAIDEN TOIVEET ASUMISPALVELUISTA JA NIIDEN MERKITYKSET ASIAANTUNTIJATASOILLA

5.1 Asiakashaastattelun tulokset

Asiakasryhmähaastattelun tavoitteena oli kartoittaa heidän toiveitaan asunnottomille seniori-ikäisille kohdennetuista asumispalveluista. Kaikki haastateltavat olivat miehiä ja tämä näkyi aineistossa. Kun naiset Riitta Granfeltin (1998) mukaan puhuvat kodista ja kodikkuudesta, niin miehet puhuvat tässä haastattelussa asunnosta ja viihtyisyydestä. Uskoisin kuitenkin kodikkuuden ja viihtyisyyden olevan tässä synonyymeja keskenään, koska haastateltavat käsittelivät viihtyisyyden termiä kuten kodikkuutta. Mahdollisuus itse päättää sisustamisesta koettiin vaikuttavan viihtyisyyteen. Tällä kodin rakentamisella oli myös tärkeä merkitys heidän toiveissaan.

Pisimpään keskusteltiin päihteiden käytöstä, joka toikin voimakkaimpia reaktioita esiin. Heidän puheensa muuttui päihdeasiaa käsiteltäessä varmaksi ja selkeäksi ja kiellot olivat ensin ehdottomia. Kaikilla haastateltavilla on päihdetaustaa, joten päihteetön ympäristö tukee heidän kuntoutumistaan. Asuntola, jossa he asuvat, on myös päihteetön.

Elämänhallintaan liittyviä aiheita oli esillä keskusteluissa koko haastattelun ajan ja ne linkittyivät jokaisen teeman alle. He olivat mieltäneet tarvitsevansa ulkopuolista apua oman elämänhallintansa tueksi, mutta toivoivat sitä saatavan yksilöllisesti menettämättä omaa vastuutaan elämästään. Säännöt, työntekijöiden puuttuminen ongelmatilanteisiin sekä päihteettömyys tukevat heidän kykyään hallita omaa elämää ja asumista.

Asiakkaiden toiveet oman asunnon fyysisistä puitteista

Asiakkaat eivät vaatineet asunnon fyysisiltä puitteilta suuria, vaan välttämätön riittää, kuten omat saniteettitilat, keittiösyvennys sekä riittävästi säilytystilaa.

Turvallisuusnäkökohta tuli esiin toivomuksena hälytuspainikkeesta, josta kaikki olivat samaa mieltä. Normaaliuden toivetta kuvaa esimerkiksi haastateltava M²: ”*Samanlainen ku kaupungin vuokra-asunnoissa, ei mitään erikoista*” Konkreettisten toiveiden lisäksi heitä kuitenkin puhutti asunnon viihtyisyys, joka koettiin tärkeäksi tekijäksi. ”...*sellanen yksiö, joka on viihtyisä. Siellä viihtyy ja se on hyvä.*” Viihtyisyyttä toi oman käden jälki. Haastateltavat tähdensivät oman maun sekä ihmisten erilaisuuden huomioimista. He haluavat itse suunnitella kalustusta, mutta toivovat vaihtoehtona mahdollisuutta valmiisiin ratkaisuihin.

H: Sitten kalusteista. Mitäs kalusteita siellä pitäisi olla? Vai haluatte silleen, et omia kalusteita vai talon tai sekä että?

M¹: Joo, se olis semmonen kakspyttyinen asia se kalustus, että semmonen vuokrayksiö, ni mä ainakin haluaisin kalustaa sen itse.

H: Haluut kalustaa itse?

M²: Ja minä

M¹: No joo. Joo, oman maun mukaan et oman maun mukaan et saa kaikki vuoteensa ja ja kaikki laittaa.

Asiakkaiden toiveet yhteisistä tiloista ja tukipalveluista

Asiakkaat kokivat hyväksi yhden yhteisen tilan, jossa voidaan pitää tilaisuuksia ja lukea lehtiä sekä katsoa televisiota yhdessä.

”H: No sitte, jos ajatellaan niinku tänne tulee myös yhteisiä tiloja, ni mitäs te niissä toivoisitte, et mitä yhteiset tilat ois? Pitääks niitä olla paljon vai vähän vai?

M²: No eii.. Mä en kaipaa, niin paljon sitä yhteistä tilaa..Sitä on turhaan muutenkin. Tuol kaikuu yökaudet ne yhteiset tilat. Ku ei oo ovia sinne käytävään. Pitää myöhään yöhön sitä mekkalaa.

M¹: Pitäähän tämmösessä olla joku yks niinku on Arvid-koti, semmonen...??? Mut ei nyt muita tarvii.

M²: Talossa voi olla yks sellanen yhteinen tila tilaisuuksiin.”

Eräs asiakas toi toiveen tilasta, jossa voi tehdä pieniä korjaustöitä, kuten esimerkiksi korjailla pyörää. Hissin tarve nousi myös esiin lisäämään arjessa selviytymistä.

Tukipalveluista asiakkaat toivoivat sosiaalityöntekijän käyntiä kerran kuussa, koska kokivat asioiden hoidon olevan joskus hankalaa. Tämä oli asia, joka nousi ensimmäisenä tältä alueelta esiin. Haastateltavat ovat hyväkuntoisia senioreja, joten kodinhoitoon ja terveydenhoitoon liittyvä tuki ei vielä tuntunut tärkeältä, mutta sairaanhoitajan läsnäoloa he kuitenkin odottivat.

M²: Olis kiva sellanen sairaanhoitaja, jos olis vaikka huonokuntoinen eikä pääse liikkumaan ni vois antaa reseptejä ni hän menee hoitamaan lääkeasiat ja semmosta..”

He toivoivat tuen olevan senkaltaista, että itsenäinen selviytyminen onnistuisi mahdollisimman pitkään. ”... että pystyis elämään omissa.” Ryhmä toivoi henkilökunnalta muun muassa puuttumista häiritsevään käyttäytymiseen.

Asiakkaiden toiveet asumisyhteisöstä

Vaikka yhteisien tilojen merkitys koettiin vähäisemmäksi, mahdollisuus yhteisöllisyyteen oli kuitenkin asiakkaiden keskeinen toive. ”...ettei jämähdä mökkiinsä.” Toiveet asumisyhteisöstä puhutti eniten. Vaikka asiakkaat korostivat myös yksityisyyttä, kokivat he mahdollisuuden osallisuuteen tärkeäksi. Omien intressien mukaiset yhteiset toiminnot saivat kannatusta.

”H: Mut sit täs olis vielä yks että jos olis tämmöstä yhteistä toimintaa ni minkälaista teidän mielestä olis tämmönen yhteinen toiminta? Mitä sitte tää yhteisö joka täällä asuu niinku vois tehdä ja oisko siinä henkilökunta mukana ja mikä rooli sillä henkilökunnalla olis siinä vai olisko se vaan teijän omia juttuja vai mitään tämmösiä toiveita, haluuttekste jotain tiettyjä juttuja tehä?”

M²: jos ketään kiinnostaa ni minä lähtisin ... syyskesällä sienireisulle taikka marjareisulle. Siis mä lähtisin mielelläni.

H: Joo, hyvä juttu.

M²: Porukalla lähtis tonne jonneki Nuuksion metsiin.

M¹: Mä oon vähän sellanen erakko ni mä viihdyn kyllä yksinkin, siitä ei oo kii, mutta.. nää reissut olis ihan kivoja porukalla.

H: Joo. Mites, oisko sulla joku semmonen, mikä ois semmonen mukava?

M³: Eeei mul mitään ihmeempää...”

He toivoivat yhteisiä sääntöjä, mutta myös joustonvaraa. Yksi haastateltava toi esiin asukkaiden oman vastuun käyttäytymisistään. Asiakkaat puhuivat päihteiden käytöstä kiivaaseen sävyyn. He kokivat sen turvallisuusuhaksi. Reaktiota lisäsi ehkä pelko omasta retkahtamisesta.” *Mä olen entinen juoppo, riittää nyt.*” Asiakkaat kielsivät päihteiden käytön sisällä ensin ehdottomasti. Heidän mielestään huumeiden käyttäjät olivat arvaamattomia ja vaarallisia, joita he eivät toivoneet yhteisöön. Keskusteluun päihteiden käytöstä tuli kuitenkin myös normaaliuden tavoittelua kuten kaksi asiakasta ilmaisi

M¹: ” Breikkua silleen, että sen hallitsee. Ni mä, mitä fajia, ku se eli satavuotiaaks. Ni, kato, sillä oli aina illalla teki napanderin, yömysyn. Ei se koskaan dokannukaan, ni semmonen pitäis sallia.”

M²: ” Kävis ottaa yhen oluen, ettei tule hoippuen ja horjuen. Ni sen ei pitäis vaikuttaa, mut talon sisään ei saa tuoda viinaa.”

5.2 Työntekijätason kommentit

Asiakkaiden toive sosiaalityöntekijän käynnistä kerran kuussa sai aikaan pisimmän keskusteluosuuden. Haastateltava oli ensin ymmärtänyt toiveen tarkoittavan nykyhetkeä, jolloin asiakkaita olisi ollut lähes puolet enemmän ja sosiaalityöntekijän aika ei olisi riittänyt siihen. Vastauksista saattaa ehkä kuulua ne vaatimusten paineet, joiden alla sosiaalityöntekijät Asunnottomien sosiaalipalveluissa työskentelevät. Elokuussa 2008 oli Assossa 497 yli 60-vuotiaista päätösasiakasta, joille oli muun muassa tehty toimeentulo-, vammaispalvelu- ja päihdehuoltopäätöksiä. Vanhusikäisten asiakkaiden kanssa tehtävää sosiaali-

työtä tekee Assossa kolme sosiaalityöntekijää.(Josefsson, Anna-Maija, henkilökohtainen tiedonanto 24.8.2009).

Haastateltava ei ottanut kantaa yksilöidysti kaikkiin asiakkaiden toiveisiin seniori-ikäisten asumispalveluyksiköistä, kuten esimerkiksi asukkaiden toiveet asumispalveluyksikön fyysisistä puitteista sekä toiveet yksityisyyteen ja yhteisöllisyyteen, vaan totesi niiden sopivan nykyisiin kehittämishankkeisiin.

Toiminnallisuuden tarjoamisen hän näkee hyväksi. Käytäntöön soveltaminen on kuitenkin haasteellista.

”H: Niin. He toivo sitä sellasta mitä he itse voi tehdä ja sit sellasta mitä on järjestetty.

T: On se tietysti ihan hyvä ajatus. Että tuota, näähän on aika passiivisia nää miehet, kun ne.. asuu sitten asuntoloissa tai omassa kodissa. Siin on.. vaikee keksiä mitä tehdä, järkevää.

Toivomus päihteettömästä asuinympäristöstä sai sosiaalityöntekijän mieteliääksi. Hän piti sitä tärkeänä, ”... koska näillä on monilla kuitenkin se päihteiden käyttö, et se on se ykkössyy et pysyy asunnottomana.” Vuokrasopimuspohjaisessa asuttamisessa päihtettömyyttä on kuitenkin vaikea toteuttaa. Asiakkaiden toive päihteettömästä asumisesta kertoo haastateltavan mukaan heidän halustaan säilyttää oma elämänhallintansa. ” Se on heille paras puolustus tavallaan. He tietää, et jos se menee päihteiden ottamiseen, ni sit asiat menee huonosti.”

Asiakkaiden toive saada sosiaalityöntekijä käymään kerran kuussa asumispalveluyksikössä sai ensin kieltävän vastauksen. Kysymyksestäni syntyi väärinymmärrys ja kuultuaan tämän toiveen koskevan visioitua seniori-ikäisille taroitettua asumispalveluyksikköä, jonka paikkamäärä putoaa reilusti nykyisestä, haastateltava uskoi olevan mahdollista saada asukkaille nimetty sosiaalityöntekijä tai yhdyshenkilö.

5.3 Operatiivisen tason kommentit

Asiakkaiden tuomat toiveet olivat haastateltavan mielestä täysin asunnottomuuden vähentämishjelman linjausten mukaisia ja toteuttamiskelpoisia.

”O: Musta kuulostaa hirveen realistisilta ja järkeviltä .Että jos mun olisi pitänyt määritellä jotenkin senioriasumista, niin toi on varmaan juuri sellasta, mitä mitä mä olisin itse myös sanonut itse siitä. Että mun mielestä ton tyyppistä asumista varmasti tarvitaan. Ja varmaan just toi, mikä on niinku tossakin on toiveena, on toi että vois ottaa silloin tällöin jonkun verran. Se varmaan on sitä, mitä ihmiset yleensä, se on normaalia. Ett se ei ole niinku alkoholista juomista ja se varmasti joltain onnistuukin, jos heillä on se turvallinen ympäristö.

H: Sitten sopiiko nää asunnottomuuden vähentämishjelman linjauksiin nää meidän asukkaiden toiveet?

O: Mun mielestä ne oli ihan sen linjausten mukaisia. Mä en nää mitään siinä sen tyyppistä ettei ne sopis.

Hänen mukaansa alkoholin nauttiminen normaalin rajoissa voisi iäkkäämmiltä asunnottomilta onnistuakin, jos heidän asuinympäristönsä on turvallinen ja rauhallinen. Kokemuksen mukaan kuitenkin osalla juomista ei saada riittävästi hallintaan ja heidän kohdallaan on mietittävä uudenlaista asumisen ratkaisua.

5.4 Hallinnon tason kommentit

Haastateltava katsoi asiakasnäkökulman ensisijaisena tulevan esiin asunnottomuuden vähentämishjelman tuoman eettisen näkökannan kautta. Asiakkaan oman äänen kuuleminen tuottaa kuitenkin vaikeuksia hallinnon tasolla.

”H: Miten te huomioitte pitkäaikaisasunnottomuuden asiakkaan asiakasnäkökulman ja missä tuotatte siihen liittyvän tiedon ja onks siihe riittävästi resursseja?

V: No varmaan. Mä luulen, et tällä hallinnollisella tasolla millä mä toimin, niin silloin ne on varmaan näitä asioita mitä mä kerroin. Mut sit tietysti ku mennään koko ajan alaspäin, mennään sinne yksik-

köön niin toki niillähän tai heillä on se kosketuspinta niihin asiakkaisiin eli siellä voidaan käydä sitä vuorovaikutusta. Sitten jos päästään ihan niin pitkälle, että on jo olemassa oleva yksikkö mihin muuttaa ihmisiä, niin toki varmaa sitten niis sisustus ja tälläis ratkaisuissa voidaan kuulla asiakasta. Mutta se, että jos mä ajattelen omaa toimenkuvaa, niin mä olen siellä kuitenkin kaukana siitä asiakaspinnasta, että mun pitää vaan uskoo niitä viestejä, mitä meille tulee ja noudattaa niitä eettisiä arvoja, mitä meillä on tän ohjelman kannalta ollu mielessä.”

Asiakashaastattelun tulokset, asukkaiden omat toiveet asumispalveluista olivat paljon samansuuntaisia kuin vähentämishjelmassa. Yhteisöllisyys sekä toiminnallisuus olivat haastateltavan mielestä tavoiteltavan arvoisia asumispalveluissa, mutta päihteettömyyden toive mietitytti. Hänen mielestään asumisen turva on taattava päihteiden käytöstä huolimatta. Asumispalveluissa tuen olisi oltava päihteettömyyttä tukevaa, mutta ei kontrolloivaa.

”V: Eli se että sun ei pidä olla ollu 20 vuotta raittiina ennen kun sä pääset semmoseen, missä sulla on se oma vessa ja oma suihku, vaan että riippumatta sun juomisesta niin niin sä oot siihen oikeutettu.”

”... kun päästäis siitä keskustelusta, että missä saa juoda missä ei saa juoda, vaan että ihmisillä ois koteja ja he sais siellä olla tehdä mitä he itse haluis... Et miten sen saa tavallaan oikeessa suhteessa tukee sitä ihmistä sinne oikeeseen suuntaa. Mut ei kuitenkaan niin ku kontrolloida ja määrätä sitä elämää.”

5.5 Poliittisen päätöksenteon tason kommentit

Vastaaja puhuu asiakasnäkökulmasta yleisellä tasolla ja painottaa pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman merkitystä siinä. Hänen mielestään ohjelma jo itsessään sisältää asiakasnäkökulman sekä asiakkaiden toiveet ja lautakuntatyöskentely ohjelman puitteissa toteuttaa sitä.

”H: Miten asiakkaiden omat toiveet otetaan huomioon pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman toteutuksessa ja antaako esimerkiksi lautakuntatyöskentely siihen mahdollisuuden?”

P: Ohjelman lähtökohtana on ollut asiakasnäkökulma ja arvon antaminen asiakkaille. Lautakunta on hyväksynyt aiesopimuksen sekä Helsingin toimeenpanosuunnitelman. Jatkossa lautakunnalle myös raportoidaan ohjelman etenemisestä. Jotkut sopimukset voivat myös tulla lautakunnan käsiteltäviksi (rahasummista riippuen joko sosiaalijohtajan päätöksenä tai lautakunnan päätöksenä)."

Tieto asiakkaiden toiveista tulee palveluverkosta, jota hyödynnetään pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelman toteutuksessa. Samoin tietoa tulee kansainvälisestä yhteistyöstä vastaajan mukaan.

Viimeiseen tämän teeman kysymykseen, jossa esitin haastattemieni asunnottomien omia toiveita, vastaaja ei varsinaisesti ottanut kantaa.

"H: Miltä edellä mainitut asukkaiden toiveet kuulostavat ja ovatko ne toteuttamiskelpoisia ja sopivatko pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelman ja kaupungin linjauksiin?"

P: Suurin osa asiakkaista kuten meistä muistakin ihmisistä haluaa oikeutuksen itselleen. Ohjelmassa tämä tarkoittaa oikeutta asuntoon, yksityisyyteen ja pysyvyyteen. Ohjelma on osa Matti Vanhasen hallituksen hallitusohjelman asuntopoliittista ohjelmaa, joten siihen ollaan sitouduttu niin valtakunnallisella kuin kaupunginkin tasolla."

5.6 Yhteenveto

Asiakkaiden haastatteluaineisto tuotti konkreettisia toiveita. Heidän toiveensa ovat periaatteessa samansuuntaisia kuin Ympäristöministeriön asettaman työryhmän mietinnössä "Nimi ovesa", jossa tavoitteeksi asetettiin riittävä yksityisyys, eli oma asunto sekä asumiseen tarvittava tuki.

Asuinympäristön fyysisten puitteiden odotukset olivat realistisia. Heidän toiveinaan oli vain välttämätön, keittomahdollisuuksin varustettu yksiö kylpyhuoneella. Yksityisyyden mahdollisuus ja oman tilan tärkeys tuli vastauksista selkeästi ilmi. Omaa tilaa halutaan hallita ja sisustaa mieleisekseen. Välikankaan (2009,63) mukaan jokaisella ihmisellä on tarve omaan henkilökohtaiseen tilaan.

Hyvinvointi edellyttää yksityisyyttä ja mahdollisuutta hyvään asumiseen ilman tilanpuutteesta johtuvaa pakollista sosiaalista kanssakäymistä. Tämä myös näkyi vastauksissa.

Oman tilan ja yksityisyyden lisäksi asiakkaat toivoivat myös mahdollisuutta yhteisöllisyyteen. He toivoivat yhtä yhteistä tilaa yhteisöllisiin toimiin sekä työhuonetta vastaavaa tilaa pieniin korjauspuuhiin. Toiveena oli myös yhteisiä retkiä. Yhteisöllisyyden mahdollisuus vähentää yksinäisyyden kokemusta. Yksinäisyyden on todettu Sosiaalibarometrin (2008,9) mukaan niukentavan merkittävästi ihmisen hyvinvointia ja olevan myös terveyden riskitekijä. Yhteisöllisyyden tuomilla sosiaalisilla mahdollisuuksilla on myös ennalta ehkäisevä vaikutus. Se ylläpitää toimintakykyä, turvallisuutta sekä mielekästä osallisuuden kokemista. (vrt. Välikangas 2009, 31.) Yksinäisyyden pelko on ollut yksi syy, miksi esimerkiksi asuntolassa asuva on kieltäytynyt tarjotusta vuokrayksióstä.

Merkittäväksi teemaksi tuli oma elämänhallinta. Juhila (2006, 61) määrittelee elämänhallinnan siten, että elämisen kannalta välttämättömät osat ovat järjestyksessä ja että ihminen kokee elämänsä olevan omassa otteessaan. Elämänhallintaan kuuluu mahdollisuus itsensä toteuttamiseen sekä myös itse määritelty ja tavoiteltu normaali elämä. Itsensä toteuttaminen näkyi muun muassa halukuutena itse suunnitella asunnon sisustusta sekä haluna toiminnallisuuteen. Näiden lisäksi myös elämänhallintaan ulkoisesti vaikuttavat asiat puhuttivat erityisesti keskusteltaessa yhteisten sääntöjen tarpeellisuudesta sekä siihen liittyvästä suhtautumisesta päihteiden käyttöön.

Asiakkaat toivoivat päihteetöntä asuinympäristöä. Tämä toive oli asiakkaille hyvin tärkeä ja he perustelivat myös kantansa. Heillä on takanaan päihdehistoriaa ja halusivat saada päihteettömästä ympäristöstä tukea omaan päihteistä kuntoutumiseen. Asiakkaiden toivetta tukee Mannisen, Sipun ja Tuorin (2005, 15–24) tekemä tutkimus, joiden mukaan erityisesti päihteidenkäyttöä tuetussa asumisessa koskevien sääntöjen koetaan tukevan päihteettömyyttä. Säännöt nähdään yhtenä keinona hallita omaa päihteidenkäyttöä. Tukiasumisen voimavaraksi muodostuu tutkimuksen mukaan se, että asuminen ja päihteettömyys käy-

tännössä tukevat toisiaan Toisaalta he toivoivat joustavuutta, jossa sallittaisiin alkoholin vähäinen nauttiminen. Häiritsevään käytökseen he toivoivat henkilökunnan puuttumista sekä sääntöjä. Asiakkaat olivat mieltäneet tarvitsevansa tukea oman elämänhallintaansa, mutta toivoivat saavansa sitä menettämättä omaa vastuutaan elämästään. Päihdekysymykset liittyivät myös turvallisuuteen. Eryteisesti huumeiden käyttäjät aiheuttivat pelkoa. Asiakkaiden toiveet päihteiden käytöstä sekä säännöistä oli odotettua. Kokemukseni mukaan suurin osa päihteettömään asunnottomien asuntolaan tulleista asiakkaista arvostaa näitä seikkoja. Ne ovat tuoneet turvallisuutta asuntolan arkeen ja tukeneet päihdekuntoutusta.

Turvallisuuteen liittyvät asiat tulivat useassa vastauksessa esillä. Yhteiset säännöt ja henkilökunta tuovat turvallisuutta, mutta myös fyysisten puitteiden toteutuksissa toivottiin turvallisuuden huomioimista. Näitä olivat esimerkiksi hissi sekä hälytyspainikkeet. Asiakkaat ennakoivat myös omaa tulevaisuuttaan ja toivoivat sairaanhoitajan sekä sosiaalityöntekijän säännöllisiä käyntejä asumispalveluyksikössä.

Asiantuntijatasojen kommentit

Asiakasnäkökulma sai asiantuntijoiden haastatteluissa erilaisia merkityksiä. Työntekijä- sekä operatiivinen taso katsovat asioita työnsä kautta, lähellä asiakasta. Heistä asiakkaiden toiveet vastasivat pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman linjauksia. Heidän oli myös helppo ymmärtää asiakkaiden toivetta päihteettömästä asumispalveluyksiköstä. Se kertoi asiakkaiden halusta säilyttää oma elämänhallintansa. Toisaalta myös alkoholin nauttiminen normaalin rajoissa voisi iäkkäämmiltä asunnottomilta onnistuakin, jos heidän asuinympäristönsä olisi turvallinen ja rauhallinen.

Hallinnon ja poliittisen päätöksenteon tasot ovat kauempana asiakaspinnasta, joka näkyi myös vastauksissa. Hallinnon taso hyväksyy asiakkaiden toiveet muuten, mutta päihteettömyys ei saa vastakaikua. Asumispalvelujen on oltava kaikille soveltuvia, jota vaatimus päihteettömyydestä estää. Hallinnossa toimiva

haastateltava katsoo asiakkaiden asumiseen liittyvien toiveiden kuuluvan lähinnä palveluntuottajan ja asiakkaan välisiin neuvotteluihin. Poliittisen päätöksenteon taso ei vastauksissaan huomioi asukkaiden yksilöityjä toiveita. Vastaaja katsoo enemmän kokonaisuutta sekä pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman näkökulmasta. Hänen mukaansa asiakasnäkökulmaa toteutetaan taloudellisten raamien puitteissa ja toisaalta hän näkee asiakasnäkökulman olevan yhtä kuin vähentämishjelma. Hallinnon ja poliittisen päätöksenteon tasot joutuvat katsomaan myös laajemmin asunnottomuuden vähentämishjelman, talouden, tuloksellisuuden sekä koko sosiaalipalvelusektorin näkökulmasta.

Asiakkaan kuuleminen muuttuu selkeästi eri asiantuntijatasoilla. Se vähenee tämän tutkimuksen valossa työntekijästä poliittiseen luottamushenkilöön mentäessä. Asiakas on itse informaatiolähde työntekijä- sekä operatiivisella tasolla, mutta hallinnon tasolla informaatio tapahtuu työyhteisön sisällä sekä toteutettavien ohjelmien kautta. Poliittisen päätöksenteon tasolla informaatio tulee lautakuntatyöskentelyssä asioiden esittelyssä. Työntekijä- ja operatiivinen taso joutuvat työssään perustelemaan päätöksiä asiakkaille, joka myös oletettavasti vaikuttaa asiakkaiden äänen kuulumiseen. Asiakasnäkökulman vieminen hallinnon ja poliittisen päätöksenteon tasolle on haasteellista. Asiakaslähtöisyys on varmaan kaikkien tavoitteena. Siihen voisi päästä lisäämällä tiedonvälityksen kulkua kaksisuuntaisesti. Operatiivinen taso voisi viedä viestiä aktiivisesti ylöspäin ja hallinnon sekä poliittisen päätöksenteon taso jalkautuisivat itse kysymään, tutustumaan ja katsomaan.

6 ASIANTUNTIJATASOJEN VASTAUKSET SENIORI-IKÄISTEN ASUMIS- PALVELUIHIN LIITTYVISTÄ KYSYMYKSISTÄ

6.1 Työntekijätaso

Haastattelu onnistui hyvin ja annetut vastaukset kohdentuivat pääosin kysymyksiin. Vain vastaukset järjestöjen roolista ja niistä toiveista, joita sosiaalityöntekijällä on järjestöjen suhteen, eivät vastanneet annettuihin kysymyksiin. Kysyin kysymyksen kahteen kertaan ja yritin muotoilla kysymyksen uudelleen, mutta työntekijä vastasi kummallakin kerralla samalla tavalla. Hän pohti vastauksissaan mitä järjestöt heiltä vaativat tai toivoivat.

Sosiaalityöntekijä oli varovainen tuodessaan omia mielipiteitään asunnottomuuden hoidosta ja sen kehittämislinjauksista. Hän totesi useassa kohdassa esimiestensä tietävän asioista paremmin kuin hän. Vastauksissa päällimmäisenä kuului huolestuneisuus asumispalvelupaikkojen riittävydestä ja asunnottomuuden jatkuvasta kasvusta pääkaupunkiseudulla. Hänen mielestään uutta kapasiteettia asumispalveluihin tarvittaisiin heti ja varsinkin tuettua asumista kaivataan.

Vuokrasopimukseen siirtyminen oli yksi huolen aihe. Sosiaalityöntekijän mielestä niiden vaikutuksia ei ole täysin ymmärretty. Haastateltava pelkää niiden aiheuttavan lisää töitä niin Asunnottomien sosiaalipalveluihin kuin asumispalveluja tarjoaville toimijoillekin. Pelko vaatimusten lisääntymisestä sosiaalityöntekijöille oli myös luettavissa vastauksista.

Kehittäminen

Sosiaalityöntekijän näkökulmasta asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen kehittäminen on kiinteästi yhteydessä pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan. Asunnottomille tarjotaan tulevaisuudessa yksioita, joiden tuek-

si tulee ohjaajapalveluja. Samaan aikaan myös päihdehuollon asiakaspalveluja ajetaan alaspäin, jolloin valikoima supistuu. Vastauksista ilmeni huoli paikkojen riittävydestä, koska asuntoloiden muunto-ohjelma vähentää niitä rajusti ja korvaavista paikoista ei ole vielä tietoa.

”... Samalla kun noita yksiöitä tulee, ni se meinaa sitä että tilat pienenee ja pedit vähenee ja pitäis tulla jostain muualta sit niitä petejä lisää...Mä en nää et sielt tulis hirveesti mitään uusia paikkojakaan lisää taikaiskulla...”

Periaate, ensin asunto sitten muu, ei saanut sosiaalityöntekijältä kannatusta. Hän ei ole pitkän työuransa aikana pystynyt todentamaan tätä ainoaksi oikeaksi menetelmäksi ja toivoi, että asiasta tehtäisiin tutkimusta. Siirtyminen vuokrasopimuksiin ei sekään välttämättä ole sosiaalityöntekijän mielestä hyvä ratkaisu. Se tarjoaa huonommat mahdollisuudet tarjota päihteetöntä ja päihteettömyyttä tukevaa asumista. *”... siin saa suuremman vapauden tehdä mitä haluaa. Mä en pidä sitä välttämättä ees hyvänä asiana.”* Hänen mukaansa se lisää työtä sosiaalipalveluissa sekä asumispalveluyksiköissä ja saa aikaan huonokuntoisempia asiakkaita.

Sosiaalityöntekijän mielestä kaikkia asunnottomien asumispalveluja on nyt riittämättömästi. Asunnottomat seniori-ikäiset tarvitsevat hänen mukaansa erillisiä asumispalveluja. Varsinkin liikuntarajoitteisille, jotka käyttävät rollaattoria tai pyörätuolia, on vaikea löytää asumispalveluja. Samoin myös pariskunnat ovat tämän suhteen vaikeassa asemassa.

”...Uutta jengiä, tota rollaattorikansaa tulee. Pariskuntia, ties mitä, jotka ei meinaa uppoo meillä. Väliin sit ei ne terveystalutkaan ime. Tai ei ime oikein koskaan. Mut et täytyy nää tilanteet olla sit hyvin vakavia, jotta niihin saadaan. Mutta et sellasta keskiverto rollaattorimestä ja pyörätuolimestä ja tämmöstä vaikeesti asutettavaa nyt liikkuu. Et tarve olis kova jo nyt ja lisää paikkoja tarvitaan.”

Vanhainkodeissa ei ole kokemusta eikä osaamista päihteiden ongelmakäyttäjien kanssa. *” jos joku vanhainkodissa rupee ryyppäämään, niin ne on ihmeissään, et mitä he tekee. Et pitäääks soittaa poliisi vai mitä he tekee”* Vanhainkodit eivät mielellään ota asunnottomien sosiaalipalvelun asiakasta, jolla on päihde-

ongelma. Sosiaalityöntekijästä päihdeongelmaiset seniori-ikäiset tarvitsevat heidän problematiikkaansa perehtyneen työntekijän tai vanhustenhuollon työntekijöille koulutusta päihderiippuvuuksista.

Asunnottomien asumispalveluihin tulee muualta Suomesta ja maailmalta jatkuvasti uusia asiakkaita ja heille on annettava tulevaisuudessa myös yhtäläinen mahdollisuus saada asunto. Haastateltavan mielestä kaikkia asunnottomia kohdellaan samanarvoisesti aikuissosiaalityössä. Pulaa tuetuista asumispalveluista ja asunnoista on kaikilla asunnottomien ryhmillä ongelmista tai iästä riippumatta. Hänen mukaansa muun muassa asunnottomuuden kestolla on työssä merkitystä. Se on yksi kriteeri, jonka pohjalta työtä lähdetään tekemään.

Asumispalveluissa kuntouttava elementti olisi toivottavaa ja asiakkaat hyötyisivät siitä. Haastateltavan mukaan on myös vaikea löytää keinoja kuntouttavaan toimintaan, koska osa asunnottomista ei halua tällaista palvelua.

” Usein vaan siin käy silleen, et ne jotkut on aktiivisia ja ne lähtee mukaan ja sitten se, se [ne jotka] ei lähde mihinkään mukaan... jotka sitä... tai harrastusta enemmän kaipais, mut ne ei lähde mihinkään sitte vapaaehtoisesti. ”

Taloudelliset kysymykset

Asunnottomuuden vähentämishjelma, jossa asunnottomille pyritään saamaan omat yksiöt ”Oikeus omaan oveen”, tulee haastateltavan mukaan maksamaan paljon hyötyyn nähden, koska tällä tavoin voidaan auttaa vain osaa koko asunnottomien joukosta.

”... että mennään nyt hirveesti siihen puolittamiseen et se on se pääasia ja kaikki muu on jääny sit vähän niinku sivuun, varjoon. Nämä kaikki yksiöt, omat ovet maksaa. Mun mielestä ne kuitenkin auttaa vaan muutamia ... Osa näistä ei osaa asua yksin vaikka siellä kävis joka päivä joku. Saattaa käydä huonosti.”

Hänen mielestään taloudellisten resurssien katto saattaa tulla vastaan asunnottomuuden vähentämishjelman toteutuessa. Kilpailuttamisen taloudelliseen

merkitykseen ei sosiaalityöntekijä osannut suoraan vastata. Häntä mietitytti pikemmin paikkojen riittävyys sekä laadukkuus kilpailutuksen jälkeen.

6.2 Operatiivinen taso

Asson johtotason virkamiehen haastattelussa näkyi toisaalta arvostus pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan, mutta toisaalta hän näki siinä myös monia avoimia kysymyksiä. Näitä oli esimerkiksi vuokra-asumissuhteisuus ja asunnottomien asiakkaiden erilaiset tarpeet asumispalveluista. Hän jakoi haastattelemani sosiaalityöntekijän huolestuneisuuden asumispalvelupaikkojen riittävydestä ja asunnottomuuden jatkuvasta kasvusta pääkaupunkiseudulla ja ymmärsi myös pelon vaatimusten lisääntymisestä sosiaalityöntekijöille. Lopuksi hän totesi uusien linjausten mukaisen kehityksen jo alkaneen ja siihen on vain lähdettävä mukaan.

Kehittäminen

Haastateltavan mukaan asunnottomien seniori-ikäisten asumispalveluja ei ole erikseen nostettu kehittämiskohteeksi Assossa. Helsingin kaupungilla ei ole myöskään itsellään suunnitelmissa lisätä seniori-ikäisten asunnottomien asumispalvelujen tuotantoa, mutta niiden tuottamista joidenkin palveluntuottajien toimesta voidaan kehitellä.

Asiakkaiden saaminen normaalien vanhuspalveluiden piiriin ei ole ongelmonta. Seniori-ikäisten hoidon tarvetta mitataan RAVA-pisteillä, joita saadaan arvioimalla henkilön toimintakykyä ja avuntarvetta. Nämä pisterajat eivät kuitenkaan välttämättä täyty tällä ryhmällä, koska heidän palveluntarpeensa eivät edellytä palveluasumista tai vanhainkotipalvelua. Toinen ratkaisematon kysymys on asunnottomien seniori-ikäisten päihteidenkäyttö, joka tuo omat haasteensa vanhusten asumispalveluyksiköihin.

”...jos nää meidän seniori-ikäiset käyttää päihteitä runsaasti, niin vanhuspalveluilla ei ole ollut tarjota heille mitään palveluita, koska heitä ei oo voinu sijoittaa vanhusten palvelutaloon, jossa muut on suht tämmösiä raittiita tai ottavat ehkä joskus yhden paukun toisen silloin. Niin ei näitä meidän asiakkaita ole voinu sijoittaa sinne.”

Päihteiden käyttö on lisääntynyt myös kotona asuvilla vanhuksilla. Tämän vuoksi vanhustenhuollossa on perustettu työryhmä pohtimaan millaisia palveluja sen pitäisi pystyä tarjoamaan tulevaisuudessa paljon päihteitä käyttäville vanhuksille. Heidän työhönsä kiteytyy myös kysymys siitä kumman huoleksi jää asunnottomien seniori-ikäisten asuttaminen asunnottomien sosiaalipalveluiden vai vanhuspalveluiden. Työryhmä on aloittanut työskentelynsä vuoden 2008 loppupuolella ja siinä on ollut mukana myös yksi Asson johtavista sosiaalityöntekijöistä. Haastateltavan mukaan tarvitaan uudenlaisia palveluita asunnottomille seniori-ikäisille, jotka eivät vielä pääse vanhuspalveluiden piiriin, mutta eivät myöskään pysty asumaan täysin itsenäisesti esimerkiksi päihderiippuvuuden vuoksi.

”...tälläsiikin palveluita tarvitaan nimenomaan niille, jotka ei sit ehkä Rava-pisteiden ynnä muiden mukaan vielä pääsis palveluasumiseen ynnä muuhun. Että sitä ennen olevaa asumista. ”

”... mutta varmasti sit niille seniori-ikäisille asunnottomille, joilla must toi teidän asiakkaiden kuvaus oli just hirmu hyvä siitä, että meillä on niitä vanhusasiakkaita seniori-ikäisiä asiakkaita, jotka eivät missään tapauksessa halua asua siellä omassa yksiössä jossa-kin vaan niinku toi just tää mitä he itsekin kuvasi, että he tarvitsee sitä yhteisöllisyyttä. Mut jos he menis jonnekin yksin jonnekin tonne omaan asuntoon niin mä luulen että siel kävis aika monille huonosti.”

Asunto ensin periaate, joka Nimi ovesa – mietinnön mukaan mahdollistaa asunnottomana olleen henkilön muiden ongelmien ratkaisemisen, pitää haastateltava periaatteessa hyvänä. Hänen mielestään se onnistuu henkilöillä, joiden elämän laatu paranee sitä kautta, vaikka heidän elämässään ei suuria muutoksia tapahdukaan.

” ...se toimii niiden ihmisten kohdalla, jotka eivät kykene kuntoutumaan ja eivätkä mihinkään muutokseen elämässään....siinä vaiheessa, kun heillä on katto pään päällä, joidenkin elämä rauhottuu jonkun verran.”

Keskeisinä asioina asumisen onnistumiseksi haastateltava pitää asumisen tuki-palveluja sekä yhteisöllisyyttä.

”...pitäis huomioida tää, että ei se, että ihminen saa yksiön jostakin, auta välttämättä vaan se, että tarvitaan muutakin siihen ympärille, jotta se asuminen alkaa sujua.”

Erilaisia asumisratkaisuja joudutaan tulevaisuudessa miettimään myös vuokra-asumisen oheen, koska vuokrasopimus ei vielä takaa asumisen jatkuvuutta. Esimerkkinä väkivaltainen käyttäytyminen tai asukkaan kaksoisdiagnoosi tuovat monenlaisia haasteita asumisyksiköihin. Haastateltavan mielestä myös päihdehuollon asumispalveluiden ei olisi järkevää muuttua vuokrasopimussuhteiseksi. Päihdehuollon asumispalvelut ovat nykyisellään auttaneet merkittävästi muun muassa ensikertaa päihdehuoltoon sekä Asson asiakkaaksi tulleita.

Haastateltava ymmärsi asunnottomien heterogeenisyyden ja toi useaan otteeseen esiin erilaisten asumispalveluratkaisujen tärkeyden. Asumispalveluiden kehittämisessä ei tullut eroa eri asiakasryhmien välillä vaan kaikkien tilannetta pyritään helpottamaan asunnottomuuden vähentämishojelman mukaisesti myös suhteessa palvelun tuottajiin.

” Niin varmaan siinä sitten voidaan joidenkin palveluntuottajien kanssa miettiä sitä, että osa tuottaa ehkä senioreille palveluita ja osa tuottaa nuoremmille erilaisille asiakasryhmille palveluita.”

Haastateltava piti tärkeänä saada asumispalveluja sekä päihteitä käyttäville että päihteettömyyttä haluaville. Hänen mukaansa myös kuntoutumisen mahdollisuuden tarjoaminen on erittäin tärkeää.

”...mun mielestä kaikkia paikkoja ei kuitenkaan pitäis laittaa sel-lasiks paikoiks, että missä voi juoda, vaan pitäisi olla myös sellasia mahdollisia ratkaisuja, et joku halua kuntoutua. Pitää antaa myös muille mahdollisuus päästä sitte pois siitä elämästä.”

” Et musta on ihan hienoo, tulee myös tämmösiä yksiköitä, missä voi käyttää runsaastikin päihteitä, eikä joudu pois. Koska meillä on asiakaskunta, joka ei kykene siihen muutokseen. Heille se on oikea paikka, mut siihen kategoriaan ei pidä laittaa kaikkea.”

Järjestöjen rooli

Haastateltava pitää järjestöjen roolia merkittävänä asunnottomien asumispalveluiden toteuttamisessa. Vaatimukset asumispalveluiden sisällöistä tulee asunnottomuuden vähentämishjelmasta, mutta toiveena hän pitää Asson ja kolmannen sektorin toimijan yhteistyötä, kun asumispalveluja lähdetään kehittämään. Tällä vältettäisiin epätarkoituksen mukaisten asumispalvelujen tuottaminen.

”H: Mutta onko mitään toiveita sitten (asumispalvelua järjestäville järjestöille)

O: No tietenkin toiveita voi aina heittää ja varmaan semmonen tärkein toivomus on, että silloin kun niitä asumispalveluita lähdetään kehittämään, niin musta olis hirveen tärkeitä ottaa meidät jo hyvin aikaisin mukaan siihen suunnitteluun. Et niistä tulis sitten sellasia yksiköitä, mitä todella tarvitaan. Ettei niistä sitten tuu sellasia että me todetaan että no okei no meillä ei tollasia asiakkaita löydy. Niin kuin joskus tuntuu et jotkut suunnittelee hienon yksikön, mutta sitten me todetaan että meillä ei ole sellasia asiakkaita. Se on varmaan semmonen tosi tärkeä, että yhdessä mietitään ja mietittäis että mitä kaikkea sinne yksikköön tulee.”

Taloudelliset kysymykset

Asunnottomuuden vähentämishjelman toteuttaminen tulee maksamaan huomattavasti enemmän kuin nykyinen järjestelmä ja kustannukset tulevat nousemaan koko ajan. Haastateltavan mukaan asunnottomuutta ei saada kokonaan poistetuksi vaan uusia asunnottomia tulee ennalta ehkäisevästä toiminnasta huolimatta.

”Totuus on myös se, että nää paikat täyttyy. Siellä ei tuu välttämättä kiertoa enää ja mä en kuitenkaan usko siihen tilanteeseen, että koskaan ei yhtään ihmistä jää asunnottomaksi. Eli me tarvitaan lisää ja lisää mahdollisia yksiköitä. Kustannukset tulee nousemaan koko ajan. Missä sit kulkee se katto. Tää on hirveen inhimillistä toimintaa, tää on ihanaa toimintaa sitä kautta. Mutta, jos kunnan menot kasvaa kaikkialla muuallakin ja sosiaalimenot on valtavan suuret, niin miten pitkälle sitten tämän annetaan mennä. Tää on ihan

mielenkiintoinen kysymys. Tätä mä olen paljon pohtinu täällä As-sossa, mutta pohditaanko sitä muualla?

Asunnottomien asumispalveluiden kilpailutusta haastateltava piti epätodennäköisenä tällä hetkellä. Tulevaisuudessa se voisi olla mahdollista, koska se on periaatteessa hankintalain vastaista ja asia voidaan viedä mahdollisesti myös markkinatuomioistuimeen. Kilpailutus tuo mukanaan kuitenkin visaisia kysymyksiä kuten vuokrasopimussuhteisten asumispalveluiden sopivuus kilpailutukseen sekä tukipalvelujen erillistäminen kilpailutuksen vuoksi.

O: Ja sit jatkossa jos ajatellaan et ihmisillä on vuokrasopimukset. Niin miten me voidaan kilpailuttaa sellasta palvelua missä ihmisillä on vuokrasopimukset.

H: Niinpä

O: Ja sit kun siinä on vielä se, että sitte sen tukipalvelunhan vois tietenkkin kilpailuttaa, mutta jos joku järjestö omistaa kiinteistön, niin ei se nyt varmaan lähde siitä, että kiinteistössä joku muu tuottaisi ne tukipalvelut. Musta tässä on isoja kysymyksiä, jotka on ratkaisematta.

Nykyinen hallitus on sitoutunut asunnottomuuden vähentämishjelmaan ja siihen on budjetoitu rahaa. Haastateltavaa kuitenkin mietitytti mitä tulee tapahtumaan, kun uusi hallitus astuu kuvaan.

6.3 Hallinnon taso

Sosiaaliviraston hallinnon virkamies katsoi asunnottomuutta pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman näkökulmasta. Hän on mukana koordinoimassa ohjelman läpiviemistä ja pitää tärkeimpänä asiana asumisturvan lisäämistä. Hän myös kantoi huolta ohjelman tavoitteiden saavuttamisesta. Hänen mielestään asunnottomille tarkoitettu asuntotuotanto ja asuntoloiden korjausrakentaminen on tehtävä niin että se mahdollistaa monen käyttäjäryhmän asuttamista. Vuokrasopimussuhteinen asuminen luo eittämättä lisää asumisturvaa.

Kehittäminen

Helsingin kaupungilla on tarkoitus tuottaa itse niin sanottuja liikenneympyräpalveluja, jotka käsittävät ohjaavat sekä arviointipalvelut. Asumisneuvoja -toimintaa kehitetään sekä laajennetaan palkkaamalla kuusi uutta asumisneuvojaa entisten lisäksi. Asumisneuvonnan tarkoitus on ennaltaehkäistä asunnottomuuden syntymistä sekä lisätä asumisen turvaa. Kaupunki on palkannut tutkijan, jonka ensisijainen tehtävä on suunnitella asumisturvakeskuksen perustamista.

Vanhusten palveluissa on huomattu, että vanhukset haluavat heille kohdennettuja palveluja, mutta heidän päihteiden käyttönsä tai päihdehistoria on ollut esteenä normaaleihin vanhuspalveluihin pääsyyn. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan liittyvien yksiköiden rakentaminen tulisi haastateltavan mielestä rakentaa soveltuvaksi yhtä hyvin vanhusten kuin nuortenkin asukkaiden käyttöön. Hän toivoi myös riittävästi erilaisia asumispalveluyksiköitä kattamaan asunnottomien erilaisia tarpeita.

”...Ja mun mielest täs just se että meil pitää olla riittävän paljon ja riittävän erilaisia yksiköitä. Eli jossain se tuki pitää varmaan olla ympärivuorokautista. Ja voi olla iäkkäät ihmiset saattaa tarvita ihan siis tälläsii fyysisiä tukitoimia ja siihen liittyvää erityisjärjestelyä. Mutta et sitten voi olla hyvin niin kuin kevyellä tuella varustettua. Että ehkä mun mielestä se pointti on se, että kaikki sais sen ihmisarvoisen elämän ja semmoisen hyvän elämän ja se on se lähtökohhta. Mutta et eri ihmiset tarttee siihen hyvään elämään erilaisia juttuja. Jotkut tarttee vähän enemmän tukea ja jotkut taas pärjää vähä vähemmällä tuella.”

Vuokrasopimus pohjaista asumista haastateltava piti ensiarvoisen tärkeänä, pyrkimyksenä sillä on lisätä asumisen turvaa.

”...et tavallaan meillä on ehkä ollu nyt täällä yhteiskunnassa lupa siihen, että jos ihminen on tämmöinen vähän syrjäytynyt, päihde tai mielenterveysongelmainen niin hänen asumisturvansa on viikon mittainen tai kuukauden mittainen. Mutta jos me ajateltaisi omaa elämää et meidän asumisturva olisi viikon tai kuukauden mittanen, niin kyllä se aika lailla stressaava tekijä on. Sit taas jos on kysymys ihmisestä, jolla ehkä muutenkaan ei oo parhaat mahdollisuudet hallita kaikkia elämän eri osa-alueita ja hallita niitä asioita mitä siinä

omassa elämässä on, niin ehkä mun mielestä voitais yrittää poistaa yksi tällainen stressitekijä.”

Isompia perheasuntojen mukana oleminen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmassa olisi myös toivottavaa haastateltavan mielestä.

*”... esimerkiksi maahanmuuttajat ei oo pitkään voinu olla asunnottomia, mutta toisaalta heillä ehkä on se syrjäytymisen uhka ja sitä kautta he kuuluu tähän ohjelmaan. Niin he tarttee isompia asuntoja, mitä meillä on tarjolla. Ja varmaan myös ihan asunnottomat ihan ylipäättänsä niin siellä on tälläsii lapsiperheitä, jotka voi olla et saat-
taa lisääntyä, jos taloustilanne kiristyy entisestään.”*

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman tarkoituksena on lopettaa majoitus- ja ravitsemuslain mukaisen asuminen, joka on ollut tilapäismajoitusta. Tilapäismajoituksen tarve säilyy kuitenkin myös tulevaisuudessa. Sitä paikkaamaan tulee Hietaniemenkadun asumispalveluyksikkö, joka on kaupungin omistuksessa.

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman tavoitteiden saavuttamisessa on haastateltavan mukaan Helsingissä omat haasteensa. Sopivia kiinteistöjä on vaikea löytää ja uusien rakentamisen esteitä ovat muun muassa kaavoitusmääräykset sekä aikaraja. Uudisrakentaminen vaatii riittävästi aikaa, jota annettu aika-raja ei tue. Ohjelma on sidottu hallitusohjelmaan vuosille 2008 – 2011. Näiden lisäksi asuntoloiden muunto-ohjelma pudottaa asukaspaikkojen määrää noin puolella.

Järjestöjen rooli

Järjestöjen tuottamat palvelut asunnottomuuden hoidossa ovat tärkeitä kaupungille. Kaupungilla on kuitenkin veloitteensa tuottaa myös omia palveluja.

”H: Sitten tässä on näistä järjestöjen rooleista, et miten näet järjestöjen roolin asunnottomien asumispalvelujen hoidossa?”

V: No, järjestöjen roolihan on merkittävä ja järjestöjen rooli tulee kasvamaan tulevaisuudessa. Jos ajattelee kunnan tai kaupungin toimintaa, niin meillä on ne tietyt tavallaan kriittiset toiminnot, mitä

meidän täytyy tuottaa siis kuntana ja toisaalta myös meillä on aika paljon sellaisia ihan juridisia juttuja, mitä meidän pitää tuottaa esimerkiksi lastensuojelupäätöksiä... Kunta tulee pitämään sen verran palvelutuotantoa joka asiassa omilla käsissään, jotta se pystyy pysymään kärryillä palveluista ja asiakkaiden tarpeista. Mutta kyllä se järjestöjen rooli kasvaa siinä koko ajan.”

Haastateltava toivoisi järjestöjen toiminnan kehittämiseen ammatillisuutta sekä yritysmäistä otetta, jotta tarjotut palvelut kohdentuisivat paremmin. Tähän tarvitaan yhteistyötä kunnan kanssa, jossa määritellään muun muassa tarvittavat palvelut. Joustavuutta sekä mukautumista erilaisiin palvelujen tarpeisiin oli myös toivomuksena. Järjestöjen yhdentymistä suuremmiksi palvelujen tuottajaksi ei haastateltavan mielestä kaupungin kannalta ollut merkitystä.

Taloudelliset kysymykset

Taloudellisen taantuman mukanaan tuomat haasteet asunnottomuuden hoidossa mietityttävät haastateltavaa.

”...Mut se että kyllähän meillä aika synkältä näyttää siis toi taloustilanne. Eli se, että kun tullaan tarviimaan esimerkiksi lisää rahaa toimeentulotukeen ja tämän tyypiseen, niin mistä se raha otetaan pois. Otetaanko se tästä pois. Ei oo siis ollu tällästä puhetta. Tää on mun ihan omaa spekulatiota. Mut se että lähinnä se pointti on se, että väestön tarpeet tässä taloudellisessa tilanteessa muuttuu, niin keneltä me leikataan niitä. Ja kun me puhutaan ihmisryhmästä, joka on meillä kaikista syrjäytynein, niin he eivät ainakaan itse nouse oikeuksiansa puolustamaan. Eli jos kaikilla menee heikosti, niin mä luulen, että se joka koviten ääntä pitää, saa sen rahan varmimmin.”

Haastateltavan mukaan asunnottomien asumispalveluja tullaan tulevaisuudessa kilpailuttamaan. Tähän on syynä muun muassa kilpailulainsäädännön kiristymisen vuoden 2010 alussa.

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman toteutuminen tulee maksamaan enemmän kuin mitä ohjelmaa suunniteltaessa ymmärrettiin, mutta myös säästöjä syntyy.

” ... esimerkiksi, jos mennään vuokrasuhteiseen asumiseen, niin silloinhan asiakkaat maksaa itse sitä vuokraa omista tuloista tai saa Kelalta asumistukea. Sitten taas jos mennään vähä pidemmälle, että voidaan ajatella, kun asiakkaan elämänlaatu paranee, niin hän voi mennä töihin tai kouluun tai jotain muuta. Sitä kautta myös meille tulee kustannussäästöjä.”

6.4 Poliittisen päätöksenteon taso

Vastaukset olivat kirjoitettu lyhyesti eivätkä kaikilta osiltaan täysin kohdentuneet annettuihin kysymyksiin. Sosiaalilautakunnan jäsen oli pohtinut kysymyksiä pitkälle pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman näkökulmasta. Asiakasnäkökulman ja järjestöjen rooli – teeman kysymykset olivat vastaajalle ilmeisen haasteellisia, koska niissä vastausten niukkuus ja kohdentumattomuus olivat selvästi todettavissa. Tähän ehkä vaikuttaa se, että poliittinen päätöksenteko ja lautakuntatyöskentely ovat kaukana asiakastyöstä. Vaatii luottamustoitimen haltijalta paljon aikaa ja vaivaa laajan tiedon hankkimiseksi. Asunnottomuskysymykset ovat kuitenkin vain pieni osa sosiaalilautakunnan käsittelemistä asioista.

Kehittäminen

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisen suurimpina haasteina vastaaja näki asunnottomien asuttamiseen sopivien kohteiden löytymisen Helsingistä sekä uuden asunnottomuuden syntymisen ehkäisyn. Tulevaisuuden kannalta haasteena tulee olemaan maahanmuuttajien sekä nuorten asunnottomuuden todennäköinen kasvu. Tähän vaikuttavat monet yhteiskunnalliset tekijät, kuten vuokra-asuntojen määrä, taloustilanne sekä muuttoliike. Vastaaja on kuitenkin optimisten pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman tavoitteiden toteutumisesta, jotka hänen mukaansa tulevat täyttymään. Tähän tulee vaikuttamaan myös asennemuutos, jossa pyritään asumispalveluiden tilapäisratkaisuihin pysyviin muutoksiin.

”Ohjelma pitää sisällään asuntoloiden muunto-ohjelman joka tarkoittaa asuntola asumisesta luopumista. Kysymys on tavasta ratkaista asioita – ohjelman myötä on sovittu, että asunnottomuuteen vastataan pysyvillä ratkaisuilla. Hietaniemenkadun palvelukeskus tulee olemaan yksikkö joka vastaa akuuttiin väliaikaiseen tarpeeseen.”

Vastauksissa tuli esiin ymmärrys asunnottomien heterogeenisyydestä, joka näkyi muun muassa erilaisten asumisratkaisujen toiveena. *”Ratkaisujen on syytä olla monimuotoisia ja yksiköitä tulee olla erilaisille asiakasprofiileille. Jossain yksiköissä asiakaskunta saattaa olla tarkemmin rajattu ja toisessa yksikössä taas ei. Tärkeää on löytää jokaiselle hänen tarvettaan vastaava yksikkö.”* Vastaajan mielestä tämä heterogeenisyys on myös hyvin hallinnassa asunnottomuuden hoidossa.

”H. Onko pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman toteuttamisessa tullut esille ryhmää, jolle ei ole vielä kehitteillä asumispalveluja, mutta jotka sitä erityisesti tarvitsevat?”

P: Kun puhutaan pitkäaikaisasunnottomista joiden asunnottomuus on pitkittynyt ja kroonistunut, niin ryhmä ja heidän tarpeena ovat jo aika hyvin tunnettuja eli uusia ryhmiä ei ole tullut esiin.”

Asunnottomien asumispalvelujen riittävän laadun tason vastaaja näki toteutuvan lainsäädännön sekä pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmassa mukana olevien rahoitustahojen laatuksien määrittelyssä. Laadun toteutumisesta valvotaan ja palveluihin myös tullaan resursoimaan riittävästi taloudellisesti sekä henkilöstöllä.

Asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelut huomioidaan vastaajan mukaan pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmassa ja heille on myös tulossa omia yksiköitä.

H: Miten asunnottomien seniori-ikäisten asumispalveluissa tullaan ennakoimaan väestön nopea ikääntyminen Suomessa?”

P: Tämä huomioidaan jo nyt hankkeissa eli suuri osa asunnoista rakennetaan siten, että niissä voi asua myös sitten kun kunto huononee iän myötä mm. esteettömyys ja mahdollisuus käyttää asuntoa myös liikuntaesteisenä.

”H: Mitkä ovat kaupungin linjaukset asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen hoidossa? Tarvitaanko seniori-ikäisille asunnottomille erillistä asumispalvelua vai menevätkö he muihin normaalisiin vanhusten asumispalveluyksiköihin?”

P: Tapauksia katsotaan asiakaskohtaisesti heidän tarpeistaan lähtien – eli sekä että.”

Järjestöjen rooli

Vastaaja oli vastannut niukimmin tämän teeman kysymyksiin. Vastauksissa kiinnittää huomiota järjestöjen roolin asema. Lautakuntatyöskentelyssä ei ehkä palveluntuottamisen prosessi ja palveluntuottajan näkökulma tule riittävästi esiin. Painoarvo oli vastauksissa enemmän palvelutuotteessa kuten esimerkiksi sen laadukkuudessa. Järjestöjen ja kaupungin yhteistyön merkitystä ei vastauksissa ilmennyt. Palveluntuottajan koolla tai yritysmuodolla ei vastausten mukaan ole myöskään kaupungille vaikutusta.

”H: Onko kaupungin näkökulmasta järkevää, että pienet palveluita tuottavat yhdistykset yhdistäisivät palvelutuotantonsa ja muodostaisivat usean toimijan kokonaisuuksia?”

P: Kaupungin osalta on sama minkä kokoisia toimijat ovat, kunhan palvelut ovat laadukkaita ja asiakkaille sopivia.

H. Mitä toiveita/vaatimuksia on asumispalvelujen suhteen järjestöille?”

P: Palveluiden pitkäjänteisyys eli palvelut ovat laadukkaita ja kestävätkin kehityksen. Palveluiden tulee vastata laatukriteereitä sekä la-keja ja asetuksia.”

Taloudelliset kysymykset

Vastauksissa näkyi luottamus sekä pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelman toteutumisesta että taloudellisten resurssien riittävydestä, mutta selvää vastausta tulevaisuuden talouden aiheuttamista haasteista ei tullut.

”H. Mitä mieltä olet taloudellisten resurssien riittävydestä pitkäaikaisasunnottomuuden poisto-ohjelman toteutuksessa?”

P: Taloudellinen satsaus valtiolta on historiallisesti merkittävä ja tällä hetkellä myös riittävä.

H. Miten se näkyy tai tulee näkymään käytännössä?

P: Ohjelma etenee tällöin aikataulunsa mukaisesti.

H. Riittävätkö nykyiset verotulot kattamaan asunnottomien asumispalveluja vai onko varauduttava säästöohjelmiin ja mitkä asiat silloin ratkaisevat?

P: Taloudellinen suunnittelu tulee olla pitkäjänteistä myös tässä asiassa. Ohjelmassa tehdään ihmisille ehkä elinikäisiäkin asumisratkaisuja.”

Vastaajan mielestä pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman vaatiman laadun nostamisen taloudelliset kustannukset ovat tiedostettu ja niitä pidetään väistämättöminä. Hän näkee myös todennäköisenä, että ohjelmaa jatketaan vuoteen 2015, jolloin rahoitus olisi hyvä huomioida joko valtion tai kaupungin talousarviossa.

6.5 Yhteenveto

Asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen kehittäminen on sidoksissa pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan. Siinä seniori-ikäisten asumispalveluja ei ole kuitenkaan erikseen nostettu kehittämiskohteeksi. Tällä hetkellä heille kohdennettuja asumispalveluja on riittämättömästi. Erityisesti liikuntarajoitteisten, pariskuntien sekä päihteitä käyttävien asunnottomien seniori-ikäisten tilanne on vaikea. Kysyntää on tuetusta asumisesta. Helsingin kaupungilla ei ole kuitenkaan itsellään suunnitelmissa lisätä asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen tuotantoa, mutta niiden tuottamista joidenkin palveluntuottajien toimesta voidaan harkita.

Asunnottomille seniori-ikäisille olisi tarkoituksenmukaista kehittää erillisiä asumispalveluja, koska heidän saaminen normaalien vanhuspalvelujen piiriin on ongelmallista. Vanhusten palveluissa on huomattu että, seniori-ikäiset myös

haluavat juuri heille kohdennettuja palveluja. Hoidon tarvetta mittaava RAVA-pisteytys ei välttämättä täyty asunnottomien seniori-ikäisten kohdalla. Heidän palvelutarpeensa ei useinkaan edellytä palveluasumista tai vanhainkotipalvelua. Vanhainkodit eivät myös mielellään ota asunnotonta asiakasta, jolla on päihdeongelma. Tarvitaan uudenlaisia palveluita niille asunnottomille seniori-ikäisille, jotka eivät vielä pääse vanhuspalvelujen piiriin, mutta päihderiippuvuuden tai muun syyn vuoksi eivät pysty asumaan täysin itsenäisesti. Keskeistä tämän kohderyhmän asiakkaiden asumisen onnistumiselle ovat riittävät tukipalvelut sekä yhteisöllisyys.

Uusien asumisratkaisujen on oltava muunneltavia ja niiden tulee soveltua useille asiakasprofiileille. Tästä syystä myös esteettömyyteen tulisi kiinnittää huomiota. Asumispalveluyksiköiden tulisi myös olla erilaisia, jotta ne vastaisivat paremmin asunnottomien tarpeisiin. Erilaisista yksiköistä esimerkkinä ovat päihteitä käyttäville soveltuvat yksiköt sekä päihteettömyyttä tukevat yksiköt. Kuntoutumismahdollisuuden tarjoaminen on tärkeää.

Vuokra-asuminen on asunnottomalle asumisturvaa lisäävä tekijä, mutta sen rinnalle olisi hyvä kehittää myös muunlaisia asumisratkaisuja. Vuokrasopimus ei vielä takaa asumisen jatkuvuutta, koska esimerkiksi väkivaltainen käyttäytyminen sekä asiakkaan kaksoisdiagnoosi tuovat joskus liian suuria haasteita asumisyksiköille. Asumispalvelujen tuleva mahdollinen kilpailutus asettaa myös kysymyksiä vuokrasuhteelle kuten vuokrasopimussuhteisen asumispalvelun soveltuminen kilpailutukseen.

Järjestöt ovat täydentäneet Asson palveluvalikoimaa ja yhteistyötä tulisi edelleen lisätä ja kehittää integroimalla järjestöjen työ paremmin osaksi kaupungin sosiaalityötä. Molempien olisi myös tärkeää ymmärtää syvemmin toisen näkökulmaa palveluihin ja erityisesti niiden käyttäjiin. Suunnittelutyössä yhteistyö on myös erityisen tärkeää. Tällä vältettäisiin epätarkoituksenmukaisten asumispalvelujen tuottaminen. Järjestöiltä toivotaan myös toiminnan kehittämiseen ammattimaisuutta sekä yritysmäistä otetta, jotta palvelut tuotettaisiin tehokkaam-

min ja kohdentuisivat paremmin. Järjestöiltä toivottiin lisäksi joustavuutta sekä mukautumista erilaisiin palvelujen tarpeisiin.

Asiantuntijahaastatteluiden analyysi

Asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen kehittämistä tarkasteltiin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman kautta. Työntekijä- sekä operatiivinen taso eivät näe pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman ja asuntoloiden muunto-ohjelman tuovan pelkästään positiivisia asioita. Haasteet nähdään asiakastyön kautta. Huoneenvuokralain mukaisen asumisen soveltuminen ainoaksi malliksi herätti kysymyksiä. Asunnottomuuden ja asunnottomuuden vaikeahoitoisuuden sekä töiden mahdollinen lisääntyminen aiheuttavat huolta. Molemmat tasot jakoivat huolen asunnottomien liikuntarajoitteisten ja tai päihderiippuvaisten seniori-ikäisten määrän lisääntymisestä. Myös asunnottomat pariskunnat olivat huolen aiheena, koska heille suunnattua tuettua asumispalvelua on vähän.

Hallinnon taso näkee ohjelman tuomat haasteet enemmänkin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisen onnistumisen esteissä. Näitä ovat esimerkiksi kaupunkikaavoituksen määräykset sekä ohjelman aikarajoitukset. Asuntoloiden peruskorjaus vaatii suunnittelu-aikaa ja valmiutta sopiviin väistötiloihin. Väistötiloilla tarkoitetaan tässä peruskorjauksen ajalle saatavia korvaavia tiloja, joiden hankkiminen on osoittautunut erityisen hankalaksi. Vuokrasuhteinen asuminen on haastateltavan mukaan perusteltua asumisturvan vuoksi ja se tuo myös säästöjä valtion maksamien asumistukien muodossa. Asuntoloissa asuvista vain eläkeläiset ovat oikeutettuja Kelan asumistukeen. Hallinnon tason haastateltavan huolena ovat myös maahanmuuttajataustaiset asunnottomat, joiden määrä on selvästi lisääntymässä. Heille soveltuvia suuria perheasuntoja on liian vähän.

Poliittisen päätöksenteon tasolla haastateltava näkee pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman haasteet samoin kuin hallinnontaso, mutta on sitä

mieltä, että ohjelmassa on ennakoitu asunnottomuuden kasvu ja kehittyminen. Hänen mielestään ei ole ilmaantunut uusia asunnottomien ryhmiä tai erityisiä tarpeita asunnottomuuden hoitoon. Asunnottomien heterogeenisuus oli kuitenkin kaikilla asiantuntijatasoilla huomioitu. Heidän yhteisenä toiveenaan oli saada erilaisille asiakasprofiileille soveltuvia monimuotoisia asumispalveluyksiköitä.

Myös järjestöjen roolista tuli esille näkemyseroja. Näiden haastatteluiden valossa voidaan sanoa järjestöjen tekevän liian vähän yhteistyötä sosiaalitoimen viranhaltijoiden kanssa. Tästä esimerkkinä työntekijätason haastateltavan tulkinta kysymyksistä, jotka käsittelivät työntekijän toiveita tai vaatimuksia järjestöille. Hän käänsi kysymykset järjestöjen esittämiksi vaatimuksiksi. Operatiivisen ja hallinnon tasolla nähdään järjestöjen rooli merkittävänä ja toivotaan tiiviimpää yhteistyötä sosiaaliviraston kanssa palvelujen kohdentamiseksi niitä tarvitseville ryhmille. Poliittisen päätöksenteon tasolle tärkeämpää on laadukas palvelu ja kriteerien täyttyvyys kuin palveluntuottajat.

Taloudellinen näkökulma pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmasta jakaa myös mielipiteitä. Työntekijä sekä operatiivinen taso pelkäävät kustannusten nousevan niin paljon, että joudutaan supistamaan palveluja. Ohjelman toteutumiseen vaikuttavat taloudelliset resurssit tulevat olemaan heidän mielestään ennalta arvaamattoman suuret. Heillä on suuri huoli ohjelman merkityksestä asiakastyön toimivuudelle. Hallinnon tasolla työntekijä arvioi, että ohjelma tulee maksamaan enemmän kuin alun perin odotettiin. Tulevaisuus mietityttää haastateltavaa, mutta näkee myös säästöjä tulevan ohjelman toteutuessa. Haastateltavalla oli myös huoli asiakastyöstä ja sen toimivuudesta, jos leikkauksia joudutaan tekemään taloudellisesta taantumasta johtuen. Poliittisen päätöksenteon taso pitää taloudellisia resursseja tällä hetkellä riittävänä ohjelman toteutumisessa ja odottaa myös ohjelman jatkumista vuoteen 2015 asti. Ohjelman toteutumisen kustannukset haastateltavan mielestä ovat olleet tiedossa.

Eri asiantuntijatasojen vastauksia vertaillen tulee esiin yhteneväinen kanta erilaisten asumispalveluyksiköiden tarpeellisuudesta, johon kuuluvat myös seniori-ikäisille suunnatut omat asumispalvelut. Järjestöjen roolin tärkeyttä koros-

tivat operatiivinen sekä hallinnon taso, jotka joutuvat työssään miettimään asu-
mispalvelujen käytännön kokonaisuutta. He myös tuntevat asunnottomien asu-
mispalveluja tuottavan sektorin. Lautakuntatyöskentelyssä tämä puoli ei tule
niin konkreettisella tavalla esille kuin operatiivisen ja hallinnon tasolla.

Tutkimuksessa havaittiin selkeä ero luottamuksesta pitkäaikaisasunnottomuu-
den vähentämishojelman toimivuuteen eri asiantuntijatasoilla. Työntekijä- sekä
operatiivisella tasolla oli suurin huoli tulevasta kehityksestä. Heidän mielestään
pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelma sekä taloudellinen tilanne
asettavat monia avoimia kysymyksiä. Hallinnon ja poliittisen päätöksen taso
näki sekä positiivista tulosta että haasteita ohjelman toteutumisessa. Suurin
luottamus oli poliittisen päätöksen tasolla. Samassa suhteessa meni myös usko
taloudelliseen kyvykkyyteen toteuttaa ohjelma.

Vastausten erilaisuus voi osittain johtua viestien välittymisen vaikeudesta. Tieto
käytännön asiakastyössä havaituista ongelmallisista rakenteista ei aina välity
hallinnon tasolle ja alaspäin ei välttämättä kuulu muuttuvan rakenteen tuottamat
pitkääntähtäimen hyödyt. Hallinnon ja poliittisen päätöksen tason erilainen näkö-
kulma myös vaikuttaa. Näillä tasoilla joudutaan arvioimaan palvelujen taloudelli-
suutta, vaikuttavuutta sekä tehokkuutta. Asunnottomien sosiaalipalvelut vertau-
tavat heillä myös muihin sosiaalipalvelujen sektoreihin. Se on osa suurta pala-
peliä, jonka kokonaisuus on pysyttävä annettujen budjettien raameissa.

7 POHDINTA

Asunnottomien asumispalvelut ovat suuressa muutoksessa. Tämä vaikuttaa myös asumispalveluita tuottavien järjestöjen tilanteeseen ratkaisevasti. Järjestöjen rooli tulevaisuudessa markkinoituvassa palvelutuotannossa on haasteellinen. Markkinatalouteen astuminen saattaa olla myös ristiriidassa niiden toimintaa ohjaavien arvojen kanssa. Erityisesti, jos kyseessä on voiton tavoittelu ja asiakkaiden eriarvoisuuden lisääntyminen. Järjestöjen on ratkaistava hallinnollisten ja taloudellisten kysymysten lisäksi myös toiminnalliset muutokset vastaamaan nykyisiä yhteiskunnallisia vaatimuksia. Asuntopoliittisen toimenpideohjelman lisäksi tulevaan toimintaan ovat vaikuttamassa esimerkiksi hankintalain toteuttaminen sekä verohallinnon mahdollisesti muuttuva linjaus yleishyödyllisten yhdistysten verokohtelussa. Nämä asettavat kysymyksen yhdistyspohjaisen palvelutuotannon tulevaisuudelle. Löytyykö niille enää tilaa vai muuttuvatko ne yrityspohjaisiksi? Muutokset voivat olla kuitenkin myös mahdollisuus laadukkaampaan ja kattavampaan palveluun. Opinnäytetyöni kytkeytyy näihin muutoksen mahdollisuuksiin.

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma on määrittämässä niitä tavoitteita, joihin asunnottomuuden parissa tehtävän työn kehittämisessä tähdätään. Se voi olla myös määrittelemässä laajempaakin sosiaalista muutosta. Vähentämishjelman perusajatus on mahdollista siirtää myös muihin asiakasryhmiin ja palveluihin. Sen tavoitteista löytyy yhtenevyyttä tämän opinnäytetyön haastattelun asiakasryhmän toiveiden kanssa. Erityisesti oman asunnon fyysisten puitteiden osalta toiveet ja ohjelman tavoitteet kohtasivat. Voisi ajatella, että ”Nimi ovesa” ohjelman työryhmä, jota on kutsuttu ”neljäksi viisaaksi”, ovat olleet nimensä veroisia pohtiessaan tätä toimenpideohjelmaa. Yksilöä kunnioittavalla ja hänen perustarpeensa huomioivalla asiakaslähtöisyydellä on ollut keskeinen asema ohjelman eettisille ja oikeudellisille periaatteille. Asiakaslähtöisyydellä on ollut tärkeä sija myös järjestöjen sekä kaupungin tekemässä työssä, jota ne ovat tehneet yhdessä vuosikymmeniä asunnottomuuden hoitamiseksi. Työ on lisännyt kokemusta ja ammattitaitoa, joita on hyvä hyödyntää tulevissa hank-

keissa. Asuntoloiden yhteisöllisyys on osoittautunut vuosikymmenten aikana voimavaraksi, minkä toivoisi jatkuvan jossakin muodossa tulevaisuudessa. Tämän opinnäytetyön tulokset vahvistavat tätä näkemystä.

7.1 Opinnäytetyön luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetään validiteetin ja reliabiliteetin käsitettä. Tutkimuksen ollessa validi, on se luotettava sekä pätevä. Kun se on reabeli, niin tutkimus on ”pysyvästi samaa mittaava” ja ”mittatarkka” (Anttila 2005, 511). Validiteetilla tarkoitetaan, että tutkimuksessa on tutkittu sitä mitä pitikin. Tutkimuksen luotettavuutta ja läpinäkyvyyttä olen pyrkinyt lisäämään käyttämällä tutkimustuloksissa riittävästi aineistolainauksia⁶. Samoin tutkimusmenetelmät on valittu tukemaan tutkimuksen tavoitteita. BIKVA-malli auttoi asiakaslähtöisyyden huomioimista ja sen merkityksen todentamista eri asiantuntijatasoilla. Opinnäytetyötä tehdessä mielsin käyttäväni sovellettua BIKVA-mallia, mutta voisin myös sanoa saaneeni haastattelumalliini vain vaikutteita BIKVA-mallista.

Teemahaastattelu oli haastattelumuotona mielestäni oikea valinta. Se on suhteellisen vapaa haastattelumuoto, joka kuitenkin antaa raamit haastattelulle. Varsinkin asiakasryhmän haastattelussa teemahaastattelun vapaamuotoisuus oli eduksi ja tuki asiakaslähtöisyyttä. Lisäksi se antaa mahdollisuuden tarkentaviin kysymyksiin. Haastattelut rakentuivat samojen teemojen alle asiantuntija-haastatteluissa, mikä auttoi vertailemaan niiden tuloksia yhtenäisesti.

Haastattelukysymysten laadinta oli kokemattomalle haasteellinen tehtävä. Aluksi olin laittanut haastattelurunkoon teeman, joka käsitteli arvoja ja asenteita. Tämän koin kuitenkin tarpeettomaksi haastattelutilanteissa, joissa haastateltavien arvot ja asenteet tulivat ilmi ilman niille osoitettuja kysymyksiäkin. Ne kulki-

⁶ Validiteetin voi tutkija ottaa huomioon tutkimusraporttia laatiessaan esittämällä väitteidensä tueksi riittävän määrän autenttisia aineistokatkelmia. (Eskola & Suoranta 1998, 220).

vat vastauksissa mukana. Työntekijätason haastattelussa arvot ja asenteet teema vielä oli, mutta operatiivisen tason haastattelussa jätin teemaan kuuluvat kysymykset käsittelemättä. Seuraaviin en niitä haastattelurunkoon enää lisännyt. Haastatteluissa oli huomioitava myös haastateltavien positio ja asiantuntijuus, minkä koin erityisen haastavaksi. Kysymykset oli suunniteltava vastaamaan niitä aiheita, joista haastateltavalla oli tietämystä esimerkiksi taloudelliset kysymykset oli osattava kohdentaa oikein. Tämän huomasin jo työntekijätason haastattelussa, jossa haastateltava ei pystynyt vastaamaan kaikkiin taloutta koskeviin kysymyksiini. Pyrin korjaamaan tämän seikan seuraaviin haastatteluihin.

Haastatteluissa monet asiat vaikuttavat tuloksiin ja luotettavuuteen. Tutkimuksen tuloksissa on aina myös tutkijan tulkinta mukana. Eskola & Suorannan (1998, 211) mukaan laadullisen tutkimuksen lähtökohta on tutkijan avoin subjektiviteetti ja sen myöntäminen, että tutkija on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. Haastattelu on vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa (Eskola & Suoranta 1998, 86). Olen pohtinut oman positioni vaikutusta haastattelutilanteisiin. Asiakashaastattelussa en usko sen suuresti vaikuttaneen, vaikka tunsinkin asiakkaat entuudestaan. Haastattelu käsitti tulevaisuuden toiveita asumispalveluista, mutta yhdistyksemme nykyisten palvelujen arviointiin olisi uskoakseni vaatinut ulkopuolisen haastattelijan avoimemman tuloksen saamiseksi. Asiantuntijahaastatteluissa positioni merkitys jää avoimeksi. Miten oma asemani järjestön ja palveluntuottajan työntekijänä on vaikuttanut haastatteluiden tuloksiin? Onko se muuttanut vastauksia esimerkiksi järjestöjen rooli -teemaan liittyvissä kysymyksissä tai jätettiinkö jotakin kertomatta siksi, että olen alan ammattilainen? Näitä yritin pohtia haastattelurunkoa tehdessäni ja pyrin huomioimaan tämän kysymysten asettelussa. Haastattelut sujuivat kuitenkin mielestäni avoimessa ilmapiirissä, joka ehkä auttoi aineiston luotettavuutta.

BIKVA-mallin mukaisesti asiantuntijahaastattelut tapahtuivat portaittaisesti työntekijätasolta aina poliittisen päätöksenteon tasolle. Haastateltavat tiesivät myös esimiestensä vastaavan haastatteluun. Tieto esimiehen haastattelusta on saat-

tanut vaikuttaa vastauksiin. Esimerkiksi sosiaalityöntekijän haastattelun kohdalla koin haastateltavallani olevan arkuutta vastata joihinkin kysymyksiin.

Sanattoman vuorovaikutuksen olemassaolon tunnistaminen tapahtui konkreettisesti vasta litterointivaiheessa ja auttoi aineiston tulkinnessa. Asiat saivat sitä kautta erilaisia painoarvoja ja lisäsi näin myös tulosten luotettavuutta. Tämä jäi uupumaan sähköpostikyselystä, jonka takia viimeisen haastattelun analyysin tuloksiin suhtaudun varovaisemmin.

Tutkimuksen otanta, yksi ryhmähaastattelu ja neljä yksilöhaastattelua, on suhteellisen pieni. Arvioni mukaan se on kuitenkin laadulliseen tutkimukseen riittävä. En usko, että useampi haastattelu olisi muuttanut tuloksia oleellisesti varsinkaan asiantuntijahaastatteluissa. Asiakasryhmän haastattelussa naishaastateltavien uupuminen jättää asiakkaiden näkökulmaa vaillinaiseksi. Tämän seikan katsoisin opinnäytetyöni puutteeksi.

7.2 Asiakaslähtöisyys asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen kehittämisessä

Uuden palvelun suunnitteleminen vaatii useamman näkökulman huomioimista, mutta erityisesti asiakasnäkökulman merkitys on keskeistä palvelun hyvään kohdentumiseen. Asiakaslähtöisyys tulee näkyväksi myös palvelujen laatusuosituksissa sekä lainsäännön kautta.

Metterin (2003, 8) mukaan koko sosiaali- ja terveydenhuoltomme on tarkoitettu tuottamaan hyvinvointia niille ihmisille, jotka oman elämäntilanteensa tai kohtalonsa takia ovat yhteiskunnan tuen ja palvelujen tarpeessa. Loogista tästä lähtökohdasta ajatellen on, että palveluja tarvitsevan ja käyttävän asiakkaan näkökulma olisi keskeisessä asemassa palvelujen arvioinnissa ja suunnittelussa.

Asiakasnäkökulman huomioon ottaminen seniori-ikäisten asunnottomien asumispalvelujen kehittämisessä on tärkeää. Asiakkailla itsellään on tieto heille tärkeistä asioista, jotka vaikuttavat myös asumis- ja tukipalvelujen hyvään kohdentumiseen ja vaikuttavuuteen. Hyvin suunniteltu asuminen on yksi keskeinen tekijä myös taloudelliselta kannalta katsoen. Keskittyminen asumiseen ja hyvinvointiin lisää hoivapalvelujen tarvelähtöisyyttä ja vähentää niiden tarvetta. (Välakangas 2009, 59.)

Asenneilmapiirin muutos sekä taloudelliset vaatimukset näkyvät asiakasnäkökulman merkityksessä asiantuntijatasoilla. Positiivista on, että asunnottomuuden heterogeenisyys on huomioitu kaikilla asiantuntijatasoilla. Tämä tukee yleistä huomiota siitä, että asunnottomuutta on alettu näkemään monisyisempänä kuin ennen. Taloudellinen näkökulma näyttäytyy tässä selvityksessä hallinnon ja poliittisen päätöksenteon tason vastauksissa. Hallinnon ja erityisesti poliittisen päätöksenteon tasoilla asiakasnäkökulmalla on ollut vähäisempi painotus kuin työntekijä - ja operatiivisella tasolla. Tähän voi olla syynä välimatkan ero asiakkaaseen, mutta myös hallinnon ja poliittisen tason hallitsevampi rooli taloudellisissa kysymyksissä. Julkisen sektorin on otettava huomioon myös poliittiset päätökset. Sosiaalityötä on tehtävä poliittisten tavoitteiden, budjettien ja lainsäädännön sekä sen puitteissa, mitä pidetään yhteiskunnan kannalta legitiiminä (Krongstrup 2004, 8). Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma ja sen läpivieminen annetussa ajassa määrittävät myös enemmän hallinnon ja poliittisen päätöksenteon tason työtä.

Asiakkaiden ja työntekijätason tuoman informaation sekä talouden, tehokkuuden ja vaikuttavuuden näkökulmien kohtaamispisteen toiminnalla on merkitystä viestien välittämisessä molempiin suuntiin. Jokaisella asiantuntijatasolla on osavastuu viestinnästä Tasojen välistä viestintää ja ymmärrystä tulisi lisätä ja kehittää. Se vaatii aktiivisuutta niin työntekijä ja operatiivisella tasolla kuin hallinnon ja poliittisen päätöksenteon tasoilla. Sopivien keinojen kehittäminen voisi olla mielenkiintoinen sekä hyödyllinen tutkimuskohde.

Opinnäytetyöni tavoitteena on ollut selvittää asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen tarvetta Helsingissä, mutta samalla sen tavoitteena on ollut myös arvioida uuden asunnottomille seniori-ikäisille suunnatun asumispalveluyksikön perustamisen mahdollisuuksia ja tarvetta. Tämä viimeksi mainittu tavoite on muovannut tutkimusasetelmaa sekä siinä käytettyä BIKVA-mallia. Mallin tavoitteena on työyhteisön kaksikehäinen oppiminen, johon kuuluu asiakkaiden sekä työntekijätason kokemusten tuomien viestien välittyminen ylemmille tasoille aina poliittisille päättäjille asti. Varsinaisesti kaksikehäinen oppiminen sekä työntekijätason viestien vieminen eivät toteutuneet tässä selvityksessä, koska olin asettanut uuden palvelukonseptin kehittämisen tärkeämmäksi. Asiakkaiden sekä kenttätyöntekijöiden kokemuksen tärkeys kasvoivat ajattelussani tätä työtä tehdessä. BIKVA-mallia paremmin seuraava tutkimus palvelisi näiden tärkeiden viestien välittäjänä. Viestittämisen tehostaminen on eettisesti perusteltua ja taloudellisesti järkevää. Nyt avoimeksi kysymykseksi jää poliittisen päätöksenteon tason asiakasnäkökulman vähäisemmän painotuksen vaikutus päätöksen tekoon ja asumispalvelujen kehittämiseen. Tässä on kuitenkin huomioitava poliittisen päätöksenteon tason tuloksen luotettavuuden kärsiminen sähköpostikyselyn vuoksi.

7.3 Asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen haasteet

Asunnottomilla seniori-ikäisillä on samat mahdollisuudet käyttää normaaleja vanhuspalveluita kuin muillakin, mutta se ei ole ongelmaton. Tähän vaikuttavat esimerkiksi RAVA-pisteytys tai päihteidenkäyttö. RAVA-indeksiä käytetään arvioitaessa asiakkaan palveluntarvetta ja sijoitusvaihtoehtoja. RAVA-pisteet saadaan arvioimalla henkilön fyysistä toimintakykyä ja avuntarvetta. Nämä pisterajat eivät välttämättä täyty asunnottoman seniori-ikäisen kohdalla. Heidän hoidon ja palvelun tarpeensa käsittää enemmän psyykkisen sekä sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämiseen liittyvää tukea, mitä taas RAVA-indeksillä ei pystytä mittaamaan. Toimintakyvyn mittaus kertoo nykyisellään vain osatotuuden asiakkaan elämäntilanteesta, tukiverkostosta ja kotona pärjäämisestä (Liikanen

2007, 72). Toimintakyvyn mittauksen menetelmiä tulisi muuttaa seniori-ikäisen asiakkaan kokonaisvaltaisemman tilanteen hahmottamiseksi.

Päihteitä käyttäviä seniori-ikäisiä on vaikea saada vanhustenhuollon asumispalveluihin. Suhosen (2005, 72.) mukaan ongelmana meillä ikääntyneiden päihdeongelmaisten kohtaamisessa on se, että esimerkiksi asumispalvelujen ja tukiasumisen piirissä interventio-mallit ja ikääntyneiden päihdeongelmaisten kohtaamiskäytännöt ovat vielä vakiintumattomia. Ikääntyneet juovat väestötasolla tarkastellen nuorempia ikäryhmiä vähemmän, mutta päihdehaittojen ja ikääntymismuutosten kumuloituminen tekevät päihdeongelmasta ulospäin näkyvän (Suhonen 2005, 15). Päihdeongelmiin liittyy usein myös erilaisia psyykkisiä vaikeuksia. Nämä seikat lisäävät asiakasryhmän vaikeahoitoisuutta ja vaikeuttavat sopivan asumispalvelun löytymistä. Vanhustenhuollon palveluissa henkilökunnan kouluttautuminen päihdekysymyksiin voisi myös helpottaa tilannetta.

Uusien asumispalvelujen kehittäminen asunnottomille seniori-ikäisille on opinäytetyön tulosten valossa tarpeen. Tarvitaan erilaisia palveluja niin päihteitä käyttäville kuin päihdekuntoutukseen tukea tarvitseville ja päihteettömille. Uusien toimitilojen suunnittelussa seniori-ikäisille asunnottomille on tärkeää ottaa huomioon tilojen esteettömyys sekä soveltuvuus myös pariskunnille. Esteettömyys laajentaa asiakaskuntaa ja lisää tilojen käytettävyyttä. Esteettömyys lisää seniori-ikäisen asiakkaan omatoimisuutta sekä mahdollistaa hänen asumistaan pidempään. Erityisesti asunnottomat seniori-ikäiset, joilla usein on päihdetaustaa, hyötyvät esteettömyydestä. Paljon päihteitä käyttäneillä on normaaliväestöä enemmän liikuntarajoitteita johtuen alkoholin aiheuttamista neurologisista muutoksista. Asunnottomien pariskuntien tilanne on myös ollut haastava. Nykyiset asunnottomien asumispalveluyksiköt ovat enimmäkseen suunnatut yksin eläville ja osan palvelut ovat tarkoitettut erikseen miehille tai naisille.

Asunnottomien seniori-ikäisten erilaiset asumispalvelutarpeet on hyvä huomioida asumispalveluja suunniteltaessa. Asiakaslähtöisyydellä on merkittävä tehtävä auttaa palvelujen kohdentumisessa ja lisätä vaikuttavuutta. Erilaisten asumispalveluyksiköiden suunnittelu on perusteltua. Erilaisuuden toteuttamisessa

tärkeänä tekijänä on asukasvalinta, mutta myös ammattitaitoinen henkilökunta sekä erilaiset tukea antavat toimenpiteet. Asiakkaiden vuokrasuhteisuus asettaa lainvoimaiset rajat esimerkiksi henkilökunnan antamille tukitoimille tai asiakashaastattelussa esiin tulleille toiveille säännöistä sekä päihteettömästä ympäristöstä. Huoneenvuokralain mukainen asuminen lisää asumisturvaa, mutta sen merkitystä tuetussa asumispalvelussa olisi hyvä pohtia. Laki antaa täydet vuokralaisen oikeudet ja useimmiten vastuun kantaminen voimaannuttaa, mutta joillakin saattaa olla rajatut keinot kantaa tätä vastuuta. Rinnalle voisi kehittää paremmin asiakkaan hyvinvoinnin tukemista helpottavaa pysyvää asumista.

Haastatteluissa tuli esiin asumispalveluja tuottavien järjestöjen ja sosiaaliviraston yhteistyön tärkeys. Erityisesti työntekijätasolla sitä kaivataan. Salosen (2007, 65) mukaan viime vuosien aikana tehdyissä tutkimuksissa ja kehittämissankkeissa vanhussosiaalityö on määrittynyt vaativaksi ja erityiseksi sosiaalityön alueeksi. Lisänä Asunnottomien sosiaalipalveluissa vanhussosiaalityöntekijöiden asiakaskunnalla on asunnottomuus ja siihen liittyvät ongelmat. Päivittäisessä asiakastyössä palveluja tuottavien järjestöjen ja Asson vanhustyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden kanssa yhteistyötä tehdään tällä hetkellä liian vähän. Kolmikantayhteistyö ei toimi. Arnkil & Seikkula (2005, 164) näkevät muun muassa työntekijäverkostojen dialogeissa muodostuvan jaettua asiantuntijuutta. Ratkaisujen avaimet eivät ole kenelläkään yksin ja ymmärrys myös muodostuu kaikkien osapuolten väliin. Niin Assolla kuin järjestöilläkin on asiantuntijuutta, joiden yhteistyöstä asiakkaat hyötyvät. Parhaimmillaan myös nämä eri toimijat hyödyttävät toisiaan ja tuottavat toisilleen voimavaroja. Yhteistyön kehittäminen ja sen esteiden poistamisen pohtiminen voisi olla yksi tärkeä tutkimuskohde.

Uutta palvelukonseptia tai asumisyksikköä suunniteltaessa yhteistyö on myös tärkeää. Tämä tukisi palvelujen ja tarpeen kohtaamista. Asunnottomien sosiaalipalveluissa on kokonaiskuva sektorin palvelujen tarjonnasta sekä niiden tarpeesta kuten seniori-ikäisten asunnottomien tilanteesta. Asumispalvelujen suunnittelun keskitetty koordinointi voisi ehkä olla hyvä ratkaisu, jotta asunnottomien heterogeisuus pystytään huomioimaan riittävästi ja saadaan tuotettua

kohdennettuja asumispalveluja. Keskitetty tieto lisää myös mahdollisuutta ennakoida tulevia tarpeita. Sen lisäksi, että asiakkaat saavat tarvitsemaansa palvelua, on se myös merkittävä seikka palveluja tuottavien järjestöjen taloudelle. Uusien asumispalveluyksiköiden rakentaminen sekä muunto-ohjelmassa mukana olevien asuntoloiden korjausrakentaminen vaativat suuria investointeja ja toiminnan kannattavuus on siksi tarkkaan harkittava.

Yhteisölliset asumisratkaisut voisivat olla myös tulevaisuuden asumispalvelujen suunnittelussa mukana. Niiden tuoma etu näkyy sosiaalisena virkeytenä, jolla on myös toimintakykyä ylläpitävä vaikutus. Lähtökohtana uusien asumispalvelujen kehittämisessä asunnottomille seniori-ikäisille on palvelu, joka nostaa heidän hyvinvointiaan ja mahdollistaa heidän osallistumistaan yhteiskunnan elämään. Asiakkaiden äänen kuuleminen on tässä keskeistä. Nämä ovat varmasti myös kaikkien asunnottomuuden hoidossa mukana olevien tahojen yhteisiä tavoitteita.

LÄHTEET

- Ahkerat -ohjelmatyöryhmä 2008. Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma. Viitattu 20.5.2009. Saatavissa www-muodossa.
<http://www.ara.fi/download.asp?contentid=22340&lan=fi>
- Alasuutari, Pentti 1999. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Andersson, Sirpa 2007. Palveluasuntoja ikäihmisille, palveluasumisen nykytilanne ja tuleva tarve. Raportteja 14/2007. Helsinki: Stakes.
- Anttila, Pirkko 2005. Ilmaisuu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta.
 Hamina: Akatiimi oy.
- ARA, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2008. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman seurantaraportti vuodelta 2008. Viitattu 15.9.2009. <http://www.ara.fi/download.asp?contentid=22978&lan=fi>.
 Tuloste tekijän hallussa.
- ARA, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2009. Asunnottomat 2008. 30.4.2009. Selvityksiä 3/2009. Viitattu 20.5.2009.
<http://www.ara.fi/download.asp?contentid=22978&lan=fi>. Tuloste tekijän hallussa.
- ARA, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus i.a. Vähentämishjelma Viitattu 14.9.2009. <http://www.ara.fi/default.asp?node=1671&lan=fi>. Tuloste tekijän hallussa.
- Arnkil, Tom & Seikkula, Jaakko 2005. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Tammi.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen.
 Tampere: Vastapaino.
- Granfelt, Riitta 1998. Kertomuksia naisten kodittomuudesta.
 Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Helne, Tuula 2002. Sisällä, reunalla, ulkona? Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Kopijyvä oy, 20 – 39.
- Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto i.a. Viitattu 5.7.2009.
http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?WCM_GLOBA

- L_CONTEXT=/Sosv/fi/Aikuisten+palvelut/Asunnottomien+palvelut/a
sso_ikaantyvien_asumispalvelut. Tuloste tekijän hallussa.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita.
Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastatte-
lun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hokkanen, Joni, Kettunen, Aija & Piirainen, Keijo 2005. Järjestöjen toiminnan-
yhtiöittäminen. Syitä ja seurauksia. Pieksämäki: Sosiaalitalouden
tutkimuskeskus. Viitattu 15.10.2008. Saatavissa www-muodossa.
[http://pieksamaki.diak.fi/files/diak_pmk/Sosiaalitalous/Jrjestselvitys1
8.10.2005.pdf](http://pieksamaki.diak.fi/files/diak_pmk/Sosiaalitalous/Jrjestselvitys18.10.2005.pdf)
- Högnabba, Stina 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus
Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakesin raportteja
34/2008. Helsinki: Stakes.
- Ikäihmisten palvelujen laatusuositus 2008. Sosiaali- ja terveysministeriö, Suo-
men kuntaliitto. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:3.
Viitattu 15.2.2009. Saatavissa www-muodossa.
[http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name
=DLFE-3672.pdf&title=Ikaihminen_palvelujen_laatusuositus_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3672.pdf&title=Ikaihminen_palvelujen_laatusuositus_fi.pdf)
- Jokinen, Arja 2004. Asuntola kulttuurisella kartastolla. Teoksessa Jokinen, Arja,
Huttunen, Arja & Kulmala, Anna (toim.) Puhua vastaan ja vaieta.
Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista.
Helsinki: Gaudeamus, 74–97.
- Josefsson, Anna-Maija 2009. Johtava sosiaalityöntekijä. Asunnottomien sosiaa-
lipalvelut, Helsingin kaupunki, sähköpostiviesti 24.8.2009. Tulostet-
tu 24.8.2009.
- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnal-
liset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Julkunen, Ilse 2003. Asiakkaiden osallisuus ja itsearviointi. Finsoc news. Uutis-
kirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista 1/2003 (7). Viitattu
7.7.2009. [http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/A1FEB024-2076-
4337-8A06-AB7928065AD8/0/Finsoclehti_1_03.pdf3](http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/A1FEB024-2076-4337-8A06-AB7928065AD8/0/Finsoclehti_1_03.pdf3).

- Jyrkämä, Jyrki 2003. Ikääntyvä yhteiskunta ja vanhojen elinolot. Teoksessa Marin, Marjatta & Hakonen, Sinikka (toim.) Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Jyväskylä: PS-Kustannus, 13–21.
- Kaste-ohjelma 2008–2011. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. KASTE 2008–2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6. Viitattu 10.2.2009. Saatavissa [www-muodossa.](http://pre20090115.stm.fi/hl1212563842632/passthru.pdf)
- <http://pre20090115.stm.fi/hl1212563842632/passthru.pdf>
- Koskiahho, Briitta 2008. Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Tampere: Vastapaino.
- Kovaosaisten Ystävät ry 2008, Toimintakertomus 2008. Helsinki.
- Krogstrup, Hanne Katherine 2004. Asiakaslähtöinen arviointi, Bikva-malli. Viitattu 10.7.2008. Saatavissa [www-muodossa.](http://www.sosiaaliportti.fi/File/8579b014b4a9-4ddd-8f14-1a40136f2b2f/bikva.pdf)
- <http://www.sosiaaliportti.fi/File/8579b014b4a9-4ddd-8f14-1a40136f2b2f/bikva.pdf>
- Kärkkäinen, Sirkka-Liisa 2005. Minne häviää asunnoton mielenterveysongelmainen? Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen, Tuukka Lahti (toim.) Toinen tieto, kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Saarijärvi: Gummeruksen Kirjapaino Oy, 293 -318.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Viitattu 20.7.2009. <http://www.finlex.fi/fi/laki/kokoelma/2000/20000113.pdf>. Tuloste tekijän hallussa.
- Lehtonen, Leena & Salonen, Jari 2008. Asunnottomuuden monet kasvot. Ympäristöministeriö. Helsinki: Edita.
- Liikanen, Hanna-Liisa 2007. Gerontologisen sosiaalityön menetelmiä. Teoksessa Seppänen, Marjaana, Karisto, Antti & Kröger, Teppo (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-Kustannus, 69–91.
- Mannonen, Paula 2008. Miten hyvinvointia tuotetaan tulevaisuudessa. Promo 4/2008. (39) Terveystieteiden tutkimuskeskus.
- Manninen, Markku, Sippu, Päivi & Tuori, Tanja 2005. Tuettu asuminen A-klinikkasäätiöllä. Tuetun asumisen projekti 2001 – 2004.

A-klinikkasäätiön monistesarja nro 52.

Metteri, Anna 2003. Asiakkaan tieto sosiaalityön ja palvelujärjestelmän itsearviointinnissa. Finsoc news. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista 1/2003 (8-10). Viitattu 7.7.2009.

http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/A1FEB024-2076-4337-8A06-AB7928065AD8/0/Finsoclehti_1_03.pdf3. Tuloste tekijän hallussa.

Murto, Lasse 1978. Asunnottomien alkoholistien elinolosuhteet ja elämäntapa sekä yhteiskunnan toimenpiteet.

Forssa: Alkoholitutkimussäätiön julkaisuja n:o 30.

Männistö, Päivi 2008. Johtava sosiaalityöntekijä. Asunnottomien sosiaalipalvelut, Helsingin kaupunki, sähköpostiviesti 15.8.2008. Tulostettu 15.8.2008.

Mönkkönen Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö.

Helsinki: Edita.

”Nimi ovessa” 2007. Kansallinen tavoite; Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä. Viitattu 22.1.2009. Saatavissa www-muodossa.

<http://www.ara.fi/download.asp?contentid=22339&lan=FI>

Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Råman, Päivi, Helin, Heidi, Virtanen, Paula & Forsman, Soile 2007. Asukkaan ääni. Kohti asukkaiden yhteisöllisyyttä ja vertaistukea. Teoksessa Sunikka, Sanna, Seppälä, Ullamaija & Granfelt, Riitta (toim.) Asunnottomuuskirja. Näkökulmia asunnottomien palvelujen kehittämiseen. SOCCA ja Heikki Varis instituutin julkaisusarja nro 13, 57–78.

Salonen, Kari 2007. Ammattitaito ja kompetenssi gerontologisessa sosiaalityössä. Teoksessa Seppänen, Marjaana, Karisto, Antti & Kröger, Teppo (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-Kustannus, 53–68.

Satka, Mirja, Karvinen-Niinikoski, Synnove, Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna 2005. Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on. Teoksessa Satka, Mirja, Karvinen-Niinikoski, Synnove, Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus.

- Helsinki: Palmenia – kustannus, 9 – 19.
- Sosiaalibarometri 2008. Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Sosiaalihuoltolaki 1.1.1984. Viitattu 16.9.2009.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>
- Suhonen, Heikki 2005. Elämä on pysähtynyt keinu. Tutkimus ikääntyneistä A-klinikan asiakkaista ja heidän asiakkuuksistaan.
A-Klinikkasäätiön monistesarja nro. 48.
- Sulander, Tommi, Helakorpi, Satu, Nissinen, Aulikki & Uutela, Antti 2006. Eläkeikäisen väestön terveyskäyttäytyminen ja terveys keväällä 2005 ja niiden muutokset 1993–2005.
Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B 1/2006.
- Taipale, Ilkka 1982. Asunnottomuus ja alkoholi. Sosiaalilääketieteellinen tutkimus Helsingistä vuosilta 1937–1977.
Alkoholitutkimussäätiön julkaisuja n:o 32.
- Tedre, Silva 2007. Vanhuuden vahvat ja avuttomat. Teoksessa Seppänen, Marjaana, Karisto, Antti & Kröger, Teppo (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä.
Jyväskylä: PS-Kustannus, 95–120.
- Tilastokeskus i.a. Viitattu 8.7.2008.
<http://www.stat.fi/meta/kas/asunnoton.htm>.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Törrönen, Jukka 2005. Toisen ääni, näkökulma ja kohteena oleminen. Teoksessa Hänninen, Sakari, Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 15-3.
- Valtion ja Helsingin kaupungin välinen aiesopimus 2008 – 2011 pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseksi. Tulostettu 22.1.2009.
<http://www.ara.fi/download.asp?contentid=22344&lan=sv>.
Tuloste tekijän hallussa.
- Viljanen, Ritva. Pääkaupunkiseudun kaupunkiohjelman tulosseminaari

Finlandia-talolla 24.11.2004. Viitattu 10.4.2008.

<http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/PFS/85687E67981A057FC2256F550041F0E3>

Välikangas, Katariina 2009. Yhteisöllisyyttä, laatua ja vaihtoehtoja. Ikääntyneiden välimuotoisen asumisen ratkaisuja Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa ja Hollannissa. Suomen ympäristö 13/2009. Ympäristöministeriö. Helsinki: Edita Prima Oy.

LIITTEET

LIITE 1. Asiakastason ryhmähaastattelun kysymykset

23.9.2008.

1. Miten yli 60-vuotiaiden asunnottomien asuttaminen tulisi hoitaa? Mitä palveluja asunnottomat seniori-ikäiset tarvitsevat asumisensa tueksi?

2. Mitä toiveita on tilojen fyysisistä puitteista, oma asunto/yhteiset tilat?

Minkälainen asunnon tulisi olla?

- tilat, koko, mitä pitäisi olla?
- kalusteet, mitä, omat vai talon
- mitä yhteisiltä tiloilta toivotaan, mitä niissä pitäisi olla?

3. Mitä erityistoiveita asumiselta toivotaan?

- mitä muuta tarvitaan, kuin seinät ja välttämättömät kalusteet?
- mitä tarvitaan, että tuntisi olonsa kotoisaksi?

4. Mitä tukipalveluja toivotaan saatavan?

- minkälaista apua voisitte ajatella tarvitsevanne tulevaisuudessa? Entä nyt?
kodinhoito, terveydenhoito, turvallisuus, keskusteluapu.
- Miten tärkeää on tietää, että lähellä on henkilökuntaa ja mitä heiltä toivotaan? Tarvitaanko esim. sairaanhoitajaa?

5. Mitä erityistoiveita asumisyhteisöltä toivotaan?

- miten tärkeää on, että on muita asukkaita ja yhteisiä tiloja sekä mahdollisuus osallistua johonkin esim. tutustumiskäynneille, kahville ym.
- pitäisikö olla sääntöjä, minkälaisia?
- yhteistä toimintaa, minkälaista?

LIITE 2. Työntekijätason haastattelun kysymykset

24.10.2008.

Asiakasnäkökulma

Asiakashaastattelun tuloksia (miehiä)

- Yksiö keittomahdollisuudella sekä suihkulla
- Mahdollisuus yksityisyyteen ja yhteisöllisyyteen
- Mahdollisuus toiminnallisuuteen ja itsensä toteuttamiseen
- Päihteetön ympäristö
- Sosiaalityöntekijän käynti kerran kuussa
- mahdollisuus sairaanhoitajan apuun esim. lääkeasioiden hoidossa
- Sääntöjä/turvallisuutta ja joustonvaraa/omaa vastuuta sopivassa suhteessa

1. Millä tavalla asiakkaiden toiveet voidaan ottaa huomioon?

2. Asukkaiden haastattelussa tuli ilmi halu toiminnallisuuteen. Mitä ajattelit toiminnallisuudesta asukastyössä. Pitäisikö sitä olla ja minkälaista?
3. Asukashaastattelussa tuli pitkä keskustelu asumisyksikön sääntöjen tarpeellisuudesta ja erityisesti päihteiden käytöstä. Mitä mieltä olet voidaanko ja tarvitaanko asunnottomille seniori-ikäisille tarjota päihteettömyyttä tukevaa ympäristöä? Antaako uusi kehityssuunta (vuokrasopimusperustainen asuttaminen) mahdollisuutta tarjota päihteettömyyttä tukevaa ympäristöä.
4. Asukkaat myös toivoivat sosiaalityöntekijän kuukausittaista käyntiä asumispalveluyksikössä. Mitä mieltä olet tästä?

Kehittäminen

5. Miten tällä hetkellä kehitetään asunnottomien seniori-ikäisten asumispalveluja?

6. Miten asiakasryhmän tuomat ajatukset istuvat kehittämishankkeisiin?
7. Mitkä ovat kaupungin linjaukset asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen hoidossa?
8. Miten asunnottomien seniori-ikäisten asumispalveluissa tullaan ennakkoimaan väestön nopea ikääntyminen Suomessa?
9. Miten näkisit tämän Asunto ensin ja sitten muut – toteuttamismahdollisuuden? Miten ajattelet vuokrasuhteen vaikuttavan? Minkälaista tukea asunnottomille pitäisi tarjota ja miten?
10. Tarvitaanko seniori-ikäisille asunnottomille erillistä asumispalvelua vai menevätkö he muihin normaaleihin vanhusten asumispalveluyksiköihin?
11. Tuleeko kaupunki itse panostamaan seniori-ikäisten asumispalvelujen tuottamiseen?

Arvot ja asenteet

Miten asunnottomien seniori-ikäisten asunnottomuutta tulisi hoitaa?

12. Onko asunnottomuuden hoidossa tärkeysjärjestystä? Millainen? Nuoret/vanhat?
13. Mitä mieltä olet pyrkimyksestä kuntouttaa asunnottomia päihdeongelmaisia asiakkaita tai tarjota heille aktiivisesti kuntoutuksen mahdollisuutta vai pitääkö hyväksyä päihdekäyttöinen elämäntapa ja pyrkiä eliminoimaan suurimpia haittoja?

Järjestöjen rooli

14. Miten koetaan järjestöjen rooli asunnottomien asumispalveluissa?
15. Mitä toiveita/vaatimuksia on asumispalvelujen suhteen kolmannen sektorin toimijalle?
16. Ryhdytäänkö asunnottomien asumispalveluja kilpailuttamaan ja mitkä tulisivat olemaan sen vaikutukset?

Talouden näkökulma

17. Tuleeko taloudellisten resurssien katto vastaan asunnottomuuden poisto-ohjelman toteutuksessa?
18. Jos tulee, niin missä se näkyy tai tulee näkymään?

LIITE 3. Operatiivisen tason haastattelun kysymykset

30.12.2008.

Asiakasnäkökulma

Asiakashaastattelun tuloksia (miehiä)

- Yksiö keittomahdollisuudella sekä suihkulla
- Mahdollisuus yksityisyyteen ja yhteisöllisyyteen
- Mahdollisuus toiminnallisuuteen ja itsensä toteuttamiseen
- Päihteetön ympäristö
- Sosiaalityöntekijän käynti kerran kuussa
- mahdollisuus sairaanhoitajan apuun esim. lääkeseioiden hoidossa
- Sääntöjä/turvallisuutta ja joustonvaraa/omaa vastuuta sopivassa suhteessa

Millä tavalla asiakkaiden toiveet voidaan ottaa huomioon?

19. Asukashaastattelussa tuli pitkä keskustelu asumisyksikön sääntöjen tarpeellisuudesta ja erityisesti päihteiden käytöstä. Mitä mieltä olet näistä?
20. Voidaanko ja tarvitaanko asunnottomille seniori-ikäisille tarjota päihteetöntä tai päihteettömyyttä tukevaa ympäristöä?
21. Miten vuokrasopimus pohjainen asuttaminen tulee vaikuttamaan?

Kehittäminen

Sosiaalityöntekijän haastattelussa päällimmäisenä kuului huoli asumispalvelupaikkojen riittävydestä sekä asunnottomuuden jatkuvasta kasvusta pääkaupunkiseudulla

22. Miltä nämä muut toiveet kuulostavat ja ovatko ne toteuttamiskelpoisia ja sopivatko asunnottomuuden vähentämishjelman linjauksiin?
23. Miten tällä hetkellä kehitetään asunnottomien seniori-ikäisten asumispalveluja?

24. Mitkä ovat kaupungin linjaukset asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen hoidossa?
25. Miten asunnottomien seniori-ikäisten asumispalveluissa tullaan ennakkoimaan väestön nopea ikääntyminen Suomessa?
26. Miten näkisit tämän Asunto ensin ja sitten muut – toteuttamismahdollisuuden?
27. Minkälaista tukea asunnottomille pitäisi tarjota ja miten?
28. Sosiaalityöntekijä näki vaikeaksi löytää asumispalveluja muun muassa liikuntarajoitteisille asunnottomille. Mitä mieltä olet? Tarvitaanko seniori-ikäisille asunnottomille erillistä asumispalvelua vai menevätkö he muihin normaaleihin vanhusten asumispalveluyksiköihin?
29. Onko seniori-ikäisten asunnottomissa sellaista ryhmää, jolle asumispalveluja olisi syytä kehittää esimerkiksi huonon saatavuuden takia?
30. Tuleeko kaupunki itse panostamaan seniori-ikäisten asunnottomien asumispalvelujen tuottamiseen?

Arvot ja asenteet

Miten asunnottomien seniori-ikäisten asunnottomuutta tulisi hoitaa?

31. Onko asunnottomuuden hoidossa tärkeysjärjestystä? Millainen? Nuoret/vanhat?

Järjestöjen rooli

Miten koetaan järjestöjen rooli asunnottomien asumispalveluissa?

32. Mitä toiveita/vaatimuksia on asumispalvelujen suhteen kolmannen sektorin toimijalle?
33. Ryhdytäänkö asunnottomien asumispalveluja kilpailuttamaan ja mitkä tulisivat olemaan sen vaikutukset?

Talouden näkökulma

34. Tuleeko taloudellisten resurssien katto vastaan asunnottomuuden poisto-ohjelman toteutuksessa?
35. Jos tulee, niin missä se näkyy tai tulee näkymään?

LIITE 4. Hallinnon tason haastattelun kysymykset

10.3.2009.

Asiakasnäkökulma

Asiakastason haastattelun tuloksia (miehiä)

- Yksiö keittomahdollisuudella sekä suihkulla
- Mahdollisuus yksityisyyteen ja yhteisöllisyyteen
- Mahdollisuus toiminnallisuuteen ja itsensä toteuttamiseen
- Pääteetön ympäristö
- Sääntöjä/turvallisuutta ja joustonvaraa/omaa vastuuta sopivassa suhteessa

1. Mikä asiakasnäkökulman asema on pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmassa?
2. Miten huomioitte pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman toteutuksessa asiakasnäkökulman ja asiakkaiden omat toiveet ja antaako se mahdollisuuden siihen?
3. Mistä tuotatte siihen liittyvän tiedon ja onko siihen riittävästi resursseja?
4. Miltä edellä mainitut asukkaiden toiveet kuulostavat ja ovatko ne toteuttamiskelpoisia ja sopivatko asunnottomuuden vähentämishjelman linjauksiin?

Kehittäminen

5. Tarvetta tuntuu olevan erityyppisistä asumispalveluyksiköistä, jotka kohdentuisivat erilaisille asiakaskunnille, kuten esimerkiksi päihteistä kuntoutuville ja päihteitä käyttäville. Mitä mieltä olet? Mahdollistaako asunnottomuusohjelman läpivieminen asiakkaiden erilaisten tarpeiden huomioimisen asumispalveluissa?
6. Mitkä ovat kaupungin linjaukset asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen hoidossa? Tarvitaanko seniori-ikäisille asunnottomille

erillistä asumispalvelua vai menevätkö he muihin normaaleihin vanhus-
ten asumispalveluyksiköihin?

7. Tuleeko kaupunki itse panostamaan seniori-ikäisten asunnottomien
asumispalvelujen tuottamiseen?
8. Miten asunnottomien seniori-ikäisten asumispalveluissa tullaan enna-
koimaan väestön nopea ikääntyminen Suomessa?
9. Minkälaista tukea asunnottomille pitäisi tarjota ja miten?
10. Kuinka oleellinen asia vuokrasopimus pohjainen asuttaminen on, vai
voidaanko myös miettiä toisenlaisia ratkaisuja mm. väkivaltaisesti käyt-
täytyvien tai kaksoisdiagnoosiasiakkaiden kohdalla? Tai entä toistuviin
häätöihin joutuvat ihmiset, miten heidän asumispalvelunsa järjeste-
tään?
11. Onko pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman toteuttamises-
sa tullut esille ryhmää, jolle ei ole vielä kehitteillä asumispalveluja, mut-
ta jotka sitä erityisesti tarvitsevat?
12. Mitkä ovat suurimmat haasteet ohjelman toteutumisessa?
13. Kuinka realistisilta ohjelman tavoitteet nyt näyttävät ja päästäänkö nii-
hin vuoteen 2011 mennessä.
14. Muuttuuko ohjelman läpiviemisen myötä tilapäismajoitus tarve? (Jos ei)
Onko siihen varauduttu vai varaudutaanko siihen etukäteen?

Järjestöjen rooli

15. Miten koet järjestöjen roolin asunnottomien asumispalvelujen hoidos-
sa?
16. Näetkö mielekkäänä, että järjestöt yhteistyönä tuottaa palveluja?
17. Pitäisikö järjestöjen toimia samoin kuin tähänkin asti vai lähteä kehit-
tämään jotakin aivan uutta palvelua?
18. Mikä on järjestöjen rooli pitkäaikaisasunnottomien palvelujen kehittä-
misessä ja luomisessa?
19. Onko järjestöt olleet riittävän aktiivisia tässä vähentämishjelmassa?
20. Mitä toiveita/vaatimuksia on asumispalvelujen suhteen kolmannen sek-
torin toimijalle?

Talouden näkökulma

21. Mitä mieltä olet taloudellisten resurssien riittävydestä asunnottomuuden poisto-ohjelman toteutuksessa?
22. Miten se tulee näkymään?
23. Ryhdytäänkö asunnottomien asumispalveluja kilpailuttamaan ja mitkä tulisivat olemaan sen vaikutukset?
24. Kummasta on akuutimpi pula rahasta vai ajasta ohjelman toteutuksessa.
25. Laatu nostaa hintaa. Kuinka suuri huolen aihe on se, kun nostetaan paljon huomattavasti laatutasoa niin se myös nostaa samassa suhteessa hintaa?

LIITE 5. Poliittisen päätöksen tason kysymykset

2.4.2009.

Asiakasnäkökulma

Asiakastason haastattelun tuloksia (miehiä)

- Yksiö keittomahdollisuudella sekä suihkulla
- Mahdollisuus yksityisyyteen ja yhteisöllisyyteen
- Mahdollisuus toiminnallisuuteen ja itsensä toteuttamiseen
- Pääteetön ympäristö
- Sääntöjä/turvallisuutta ja joustonvaraa/omaa vastuuta sopivassa suhteessa

1. Mikä asiakasnäkökulman asema on poliittisessa päätöksenteossa?
2. Miten asiakkaiden omat toiveet voidaan ottaa huomioon pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelman toteutuksessa ja antaako esimerkiksi lautakuntatyöskentely siihen mahdollisuuden?
3. Mistä tuotatte siihen liittyvän tiedon ja onko siihen riittävästi resursseja?
4. Miltä edellä mainitut asukkaiden toiveet kuulostavat ja ovatko ne toteuttamiskelpoisia ja sopivatko asunnottomuuden vähentämishojelman ja kaupungin linjauksiin?

Kehittäminen

5. Mikä on julkisten palvelujen osuus tulevaisuudessa pitkäaikaisasunnottomuuden hoidossa Helsingissä?
6. Mitkä ovat tulevaisuuden haasteet asunnottomuuden hoidossa?
7. Minkälaisia ryhmiä ja määriä oletetaan olevan asunnottomien asumispalvelujen asiakkaina lähitulevaisuudessa?
8. Mikä painoarvo laadukkailla palveluilla on asunnottomuuden hoidossa?
9. Mitkä ovat ne keinot, että päästään myös laadukkaisiin tavoitteisiin, ei vain määrällisiin?
10. Miten laatu turvataan?

11. Tarvetta tuntuu olevan erityyppisistä asumispalveluyksiköistä, jotka kohdentuisivat erilaisille asiakaskunnille, kuten esimerkiksi päihteistä kuntoutuville ja päihteitä käyttäville sekä liikuntarajoitteisille. Mikä on kaupungin linjaus? Mahdollistaako lautakuntatyöskentely asiakkaiden erilaisten tarpeiden huomioimisen?
12. Tuleeko kaupunki itse panostamaan seniori-ikäisten asumispalveluihin?
13. Mitkä ovat kaupungin linjaukset asunnottomien seniori-ikäisten asumispalvelujen hoidossa? Tarvitaanko seniori-ikäisille asunnottomille erillistä asumispalvelua vai menevätkö he muihin normaaleihin vanhus-ten asumispalveluyksiköihin?
14. Miten asunnottomien seniori-ikäisten asumispalveluissa tullaan ennakkoimaan väestön nopea ikääntyminen Suomessa?
15. Kuinka oleellinen asia vuokrasopimusperustainen asuttaminen on, vai voidaanko myös miettiä toisenlaisia ratkaisuja mm. väkivaltaisesti käyttäytyvien tai kaksoisdiagnoosiasiakkaiden kohdalla? Tai entä toistuviiin häätöihin joutuvat ihmiset, miten heidän asumispalvelunsa järjestetään?
16. Onko pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman toteuttamisessa tullut esille ryhmää, jolle ei ole vielä kehitteillä asumispalveluja, mutta jotka sitä erityisesti tarvitsevat?
17. Mitkä ovat suurimmat haasteet pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman toteutumisessa?
18. Kuinka realistisilta ohjelman tavoitteet nyt näyttävät ja päästäänkö niihin vuoteen 2011 mennessä.
19. Muuttuuko ohjelman läpiviemisen myötä tilapäismajoitus tarve? (Jos ei) Onko siihen varauduttu vai varaudutaanko siihen etukäteen?

Järjestöjen rooli

20. Miten koette järjestöjen roolin asunnottomien asumispalvelujen hoidossa?

21. Näettekö mielekkäänä, että järjestöt yhteistyönä tuottaa palveluja?
22. Pitäisikö palveluntuottajan toimia edelleen järjestönä vai yrityksenä vai miten?
23. Pitäisikö järjestöjen toimia samoin kuin tähänkin asti vai lähteä kehittämään jotakin aivan uutta palvelua?
24. Mikä on järjestöjen rooli pitkäaikaisasunnottomien palvelujen kehittämisessä ja luomisessa?
25. Onko järjestöt olleet riittävän aktiivisia tässä vähentämishjelmassa?
26. Mitä toiveita/vaatimuksia on asumispalvelujen suhteen kolmannen sektorin toimijalle?

Talouden näkökulma

27. Mitä mieltä olet taloudellisten resurssien riittävydestä asunnottomuuden poisto-ohjelman toteutuksessa?
28. Miten se tulee näkymään?
29. Helsingissä on yli puolet Suomen asunnottomista. Näkyykö se riittävästi rahanjaossa ja olisiko mahdollista kehittää yhteistyötä muiden kuntien kanssa?
30. Riittävätkö nykyiset tulot kattamaan asunnottomien asumispalveluja vai onko varauduttava säästöohjelmiin ja mitkä asiat silloin ratkaisee?
31. Saako kaupunki tuottamista pitkäaikaisasunnottomuuden asumispalveluista tukirahoitusta vai tuleeeko tuotto pelkästään asiakasmaksuista?
32. Mikä tulee olemaan järjestöavustusten rooli tulevaisuudessa?
33. Uskotteko, että vielä 2011 jälkeen, jolloin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman aikaraja päättyy, saadaan rahaa asunnottomuuden hoitoon?
34. Kummasta on akuutimpi pula rahasta vai ajasta ohjelman toteutuksessa.
35. Laatu nostaa hintaa. Kuinka suuri huolen aihe on se, kun nostetaan huomattavasti laatutasoa niin se myös nostaa samassa suhteessa hintaa?