



”Kun se on ollu ja ei oo lyöny hanskoja
tiskiin, vaikka mä niitä ohareita tein”

Lahden asumisen tuen asiakastyö pitkäaikaisasunnottomien
asiakkaiden kokemana

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja Terveysala
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi AMK
Opinnäytetyö
Syksy 2014
Johannes Lassila

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan Koulutusohjelma

LASSILA, JOHANNES:

”KUN SE ON OLLU JA EI OO LYÖNY HANSKOJA TISKIIN, VAIKKA MÄ
NIITÄ OHAREITA TEIN”

Lahden Asumisen tuen asiakastyö pitkäaikaisasunnottomien asiakkaiden
kokemana

Sosionomi (amk) opinnäytetyö, 50 sivua, 4 liitesivua

Syksy 2014

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on nostaa Lahden asumisen tuen pitkäaikaisasunnottomien asiakkaiden ääni kuuluviin ja välittää tämä ääni eteenpäin asiakkaiden kanssa työskenteleville tukiasumisen työntekijöille. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Lahden asumisen tuen merkittävyyttä pitkäaikaisasunnottomille asiakkaille, sekä asumisen tuen työntekijän ja asiakkaan suhdetta. Haastateltavilta asiakkailta haluttiin myös ajatuksia tukiasumistyön kehittämiseksi. Opinnäytetyö tulee Lahden asumisen tuen palveluiden käyttöön, mutta opinnäytetyöstä saatavaa tietoa voivat hyödyntää myös muut asunnottomien parissa työskentelevät työntekijät.

Opinnäytetyöni on luonteeltaan laadullinen tutkimus. Teoreettinen viitekehys koostuu asunnottomuudesta ja pitkäaikaisasunnottomuudesta ilmiönä sekä asunnottomuudesta Suomessa ja Lahdessa tilastoina. Teoriaosuudessa perehdytään myös asunnottomuuteen johtaviin tekijöihin, tukiasumistyöhön ja Lahden asumisen tuen palveluihin. Opinnäytetyön tutkimusaineisto saatiin haastattelemalla kuutta asumisen tuen pitkäaikaisasunnottomia asiakasta. Haastattelut toteutettiin teemahaastattelulla. Saatu tutkimusaineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Haastatellut pitkäaikaisasunnottomat kokivat asumisen tuen palveluiden merkittävyyden kohdallaan hyvin yksilöllisesti. Opinnäytetyöstä ilmenee, että haastateltavat tarvitsivat asumisen tuen palveluita riippuen omista tarpeistaan ja elämäntilanteestaan. Haastatteluista saatu tieto korosti myös hyvän sosiaalisen suhteen tärkeyttä työntekijän ja asiakkaan välillä. Asumisen tuen asiakastyön kehittämiseksi esiin nousivat asiakkaiden toiveet työntekijän ja asiakkaan samanikäisyydestä ja asiakaskäynnin riittävästä ajallisesta kestosta.

Asiasanat: asunnottomuus, pitkäaikaisasunnottomuus, tukiasumistyö,
teemahaastattelu

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Sciences

LASSILA, JOHANNES:

“BECAUSE SHE HAS NOT GIVEN UP, EVEN THOUGHT IT WAS ME WHO
NEGLECTED”

Housing support services in city of Lahti as experienced by long-term homeless
customers

Customer work experiences housing support services in the city of Lahti

Bachelor's Thesis in Social Services, 50 pages, 4 pages of appendices

Autumn 2014

ABSTRACT

The objective of this thesis work was to make the voice of the long-term homeless customers of housing support services in the city of Lahti, heard; especially by the personnel working with them. This thesis work aims to examine the significance of the housing support services for long-term homeless customers in the city of Lahti and the relationship between housing support services employees and customers. Interviewed customers were also encouraged to give feedback to improve the housing support services. This thesis work is conducted for the housing support services in the city of Lahti, but the content should also benefit other personnel working with homeless.

This thesis work is a qualitative research in which the theoretical framework consists of long-term homelessness as a phenomenon and homelessness in Finland, and in the city of Lahti, as a statistics. Theoretical part delves in issues leading to homelessness, housing support services in city of Lahti and housing support services in general. Research data was collected by interviewing six long-term homeless customers in housing support services. Interviews were conducted by using the method of theme interview and the results were subject to content analysis.

Interviewed customers experienced the necessity of housing support services in a variety of ways depending on their individual position. The need for housing support services seemed to stem either from the needs or from the current life situation of the interviewed. The importance of the social relationship between the customer and the employee was made evident by the interviews. As for the development ideas for housing support services, customers expressed wishes that they should be paired by employees of the same age and that the customer visits should be of adequate length.

Keywords: (long-term) homelessness, housing support services, theme interview

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	ASUNNOTTOMUUS	7
2.1	Pitkäaikaisasunnottomuus	8
2.2	Kodittomuus	9
2.3	Asunnottomuus Suomessa	9
2.4	Asunnottomuus Lahdessa	10
2.5	Paavo II -hanke	12
2.6	Asunto ensin –malli	13
3	ASUNNOTTOMUUDEN TAUSTALLA OLEVIA TEKIJÖITÄ	14
3.1	Syrjäytyminen	14
3.2	Mielenterveys- ja päihdeongelmat	15
3.3	Asuntojen puute	15
3.4	Vankilasta vapautuvat asunnottomat	16
4	ASUMISEN TUKI	17
4.1	Lahden asumisen tuki	18
4.2	Palveluohjaus	20
5	TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TARKOITUS	22
6	TUTKIMUKSEN KULKU	23
6.1	Aineiston hankinta	23
6.1.1	Teemahaastattelu	24
6.2	Haastatteluaineiston analysointi	25
6.3	Haastateltavat pitkäaikaisasunnottomat	27
7	TUTKIMUSTULOKSET	29
7.1	Tukiasumistyön merkitys haastateltaville	29
7.1.1	Palveluohjauksen tarve	29
7.1.2	Sosiaalisen tuen tarve	30
7.1.3	Arjenhallinnan tukeminen	31
7.2	Tukiasumisen työntekijän ja asiakkaan välinen suhde	31
7.2.1	Kuulluksi tuleminen ja avoimuus	32
7.2.2	Kommunikaatio	32
7.2.3	Hyvän työntekijän ominaisuuksia	33
7.2.4	Työntekijä vai ystävä	34

		4
7.3	Kehittämisehdotuksia	34
7.3.1	Työntekijään liittyvät kehittämisehdotukset	34
7.3.2	Yleiset kehittämisehdotukset	35
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA	37
8.1	Tutkimuksen luotettavuus	39
8.2	Tutkimuksen eettisyys	39
9	POHDINTA	41
	LÄHTEET	45
	LIITTEET	51

1 JOHDANTO

Asunnottomuus on aina henkilökohtainen tragedia yhteiskunnallisten vaikutustensa ohella (Tarinoita asunnottomuudesta 2014). Asunnottomuuden poistaminen vaatii ymmärrystä niistä asioista, jotka johtavat ihmisen asunnottomuuteen (Asunnottomuus ilmiönä 2014).

Opinnäytetyöni tavoitteena on Lahden pitkäaikaisasunnottomien hajautetun tukiasumisen työn kehittäminen, asiakaskokemuksia hyödyntäen. Pyrkimyksenä on nostaa asiakkaan oma ääni kuuluviin häntä koskevissa asioissa, ja välittää tämä ääni eteenpäin asiakkaiden kanssa työskenteleville tukiasumisen työntekijöille.

Opinnäytetyössä hajautettua tukiasumisen työpaikkaa kuvataan termillä asumisen tuki. Hajautetun tukiasumisen tekemää työtä kuvataan termillä tukiasuntotyö. Toimeksiantajan eli Lahden asumisen tuen pyyntö oli syvällisemmän asiakaspalautteen kerääminen. Tiedon hankintatavaksi muodostui asiakkaiden haastatteleminen. Haastattelu tiedonhankintatapana määritteli osaltaan, että tutkimus tulisi olemaan luonteeltaan laadullinen tutkimus.

Pitkäaikaisasunnottomuuden taustalla vaikuttavat syyt ja tuen tarpeet vaihtelevat (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 273). Tutkimuksessani haastattelin kuutta Lahden kaupungin tukiasunnoissa asuvaa pitkäaikaisasunnottomia. Heidän asunnottomuutensa taustalla olivat alkoholi- ja huumeongelmat sekä mielenterveysongelmat. Kolme haastateltavista oli tullut asumisen tuen asiakkaiksi vankilajakson jälkeen. Haastatteluiden teemat koskivat tukiasumistyön merkitystä asiakkaalle, haastateltavan asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta, sekä haastateltavien asiakkaiden näkemyksiä tukiasumistyön kehittämiseksi.

Tukiasumisen työn päämääränä on selvittää asiakkaan asumisen taustalla olevia ongelmia, ja saada hänet käyttämään tarjottuja sosiaali- ja terveyspalveluita. Samalla tuetaan asiakkaan omatoimisuutta hänen oman elämänsä hallinnassa. Päämääränä on mahdollistaa asunnottoman ihmisen siirtyminen tukiasunnosta yksityisen asumisen piiriin. (Tainio 2007, 10.)

Asunnottomuus monisyisine ongelmineen on ajankohtainen aihe käynnissä olevan valtakunnallisen Paavo II -hankkeen vuoksi, jonka päämääränä on pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen. Paavo II -hankkeen myötä tukiasumisen ja sen työntekijöiden merkitys korostuu asunnottomien auttamisessa. Lahden tukiasumisen työn kautta opinnäytetyöni tulee osaksi Paavo II -hankkeen loppuraporttia.

Valitsin opinnäytetyöni aiheen, koska asunnottomat olivat minulle sosiaalityön asiakasryhmä, johon en ollut vielä päässyt perehtymään. Lisäksi haastattelumuotoinen tiedonhankintamenetelmä kiinnosti minua, koska sen avulla pääsin asunnottomien ihmisten lähelle, kuuntelemaan heidän elämäänsä. Ajatuksena sekä tunteena asunto ja oma koti ovat merkittävä osa jokaisen ihmisen elämää. Tämän vuoksi koen, että asunnottomuuden käsitteleminen tulee olemaan eettisyyden ja oikeudenmukaisuuden vuoksi merkittävää, niin kauan kuin asunnottomuudella on sijaa yhteiskunnassamme.

2 ASUNNOTTOMUUS

Asunnottomuuden ilmenemismuodot ovat erilaisia. Asunnoton ihminen voi elää kadulla, kodittomien asuntolassa, ystävien luona tai hätämajoituksessa. Myös vankiloissa elää ihmisiä epätietoisina siitä mistä he saavat asunnon vapauduttuaan. Asunnottomuutta ei ole mahdollista määritellä yksiselitteisesti. Se on ilmiö, jonka sisältö voi poiketa paljonkin riippuen eri maiden sille antamista määritelmistä. (Asunnottomuus ilmiönä 2014.) Virallisesti asunnottomuutta on pyritty jaottelemaan oleskelupaikan mukaan esimerkiksi erilaisissa asuntoloissa tai sukulaisten luona asuviin henkilöihin. Viimeaikoina huomio on kuitenkin kiinnittynyt asunnottomuuden kestoon eli jaotteluun asunnottoman ja pitkäaikaisasunnottoman välille. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 273.)

Hassi-Nuorluoto (2000, 20) toteaa että kaikkia asunnottomia ihmisiä ei voida luokitella huono-osaisiksi, päihde- ja mielenterveysongelmaisiksi, kouluttamattomiksi, työttömiksi tai entisiksi vangeiksi. Asunnottomuus ei siis ole määriteltävissä vain joillain edellä mainituista tekijöistä. Asunnottomaksi leimaantuneen ihmisen katsotaan kuitenkin elävän yhteiskunnan normaalitoimintojen ulkopuolella. (Karjalainen 2010, 140.)

Asunnottomuuteen puuttuminen ja ennaltaehkäisy vaativat ymmärrystä asunnottomuuteen johtavista tekijöistä. Tarvitaan myös asunnottomuuden tarkkaa ja yhtenäistä määrittelyä, jotta ongelmaan voitaisiin puuttua. FEANTSA on Euroopan asunnottomuustoimijoiden kattojärjestö, joka on kehittänyt yleiseurooppalaisen asunnottomuuden muotojen määrittelyn nimeltä ETHOS. Tässä luokittelussa koti jaetaan tilalliseen, sosiaaliseen ja lailliseen osa-alueeseen. Näissä esiintyvät ongelmat määrittelevät asunnottomuuden muodon. Tilallinen osa-alue kuvaa kansallisten laatusuosituksen mukaista asuntoa, johon henkilöllä ja hänen perheellään on yksinoikeus. Sosiaalinen osa-alue kuvaa mahdollisuutta yksityisyyteen ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen. Kolmas osa-alue kuvaa asumisoikeuden laillisia perusteita. Näiden osa-alueiden pohjalta ETHOS luokittelee neljä asunnottomuuden perusmuotoa: katuasunnottomuus, asunnottomuus, asunnottomuusuhan alaisuus ja puutteelliset asuinolosuhteet. (ETHOS – yleiseurooppalaisen asunnottomuuden muodot 2014.)

Suomen perustuslain mukaan, jokaisella ihmisellä on oikeus ihmisarvoisen elämiseen, mikä oikeuttaa välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Tämä kattaa välttämättömän ruuan ja asumisen turvaamisen kansalaisille. Valtiovallan yhtenä perustehtävistä on edesauttaa jokaisen ihmisen oikeutta asuntoon ja tukea tämän omatoimista elämistä. Suomen valtio on myös Yhdistyneiden kansakuntien ja Eurooppaneuvoston ihmisoikeussopimusten myötä sitoutunut ehkäisemään asunnottomuutta. Lopullisena päämääränä on asunnottomuuden poistaminen. (HE 2008/59.)

2.1 Pitkäaikaisasunnottomuus

Suomessa pitkäaikaisasunnon määritellään henkilöksi, jonka asunnottomuus on pitkittynyt tai on pitkittymässä yli vuoden mittaiseksi johtuen sosiaalisista tai terveydellisistä syistä. Pitkäaikaisasunnottomaksi katsotaan myös henkilö, joka on ollut toistuvasti asunnon viimeisen kolmen vuoden aikana.

Pitkäaikaisasunnottomat voidaan jakaa kahteen ryhmään:

pitkäaikaisasunnottomiin, joiden asunnottomuuden aiheuttajana on vain asunnon puute ja pitkäaikaisasunnottomiin, jotka tarvitsevat tukea elämiseen myös asunnon saatuaan. Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vaatii kuitenkin toimenpiteitä, jotka koskevat molempia ryhmiä. (ARA 2013.)

Granfelt (1998, 56) kirjoittaa asunnottomuuden pitkittymisen sosiaalisten tai terveydellisten syiden vuoksi viittaavan useimmiten asumisen tukipalvelujen tarpeeseen. Erityisesti pitkäaikaisasunnottomuuden taustalla on usein vaikeita päihde- ja mielenterveysongelmia, joiden hoitaminen edellyttää kokonaisvaltaista työtettä. Pitkäaikaisasunnottomat tarvitsevat siten tulevaan asumiseensa tukea ja erityisratkaisuja, joiden kehittäminen ja järjestäminen on yksi asunnottomien kanssa tehtävän sosiaalityön tärkeimpiä tehtäviä.

Pitkäaikaisasunnottomuuteen johtaneet tekijät ja asiakkaan tarvitsema tuki vaihtelevat yksilöstä riippuen. Tämän vuoksi on olennaista, että työskentelyn tavoitteista ja tavoitteisiin pääsemisestä sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 273.) Erityisesti pitkäaikaisasunnottomien asuttaminen vaatii yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamista järjestettäessä taloudellisia ja sosiaalisia tukia ja palveluja.

Huomioon on otettava asunnottoman tarpeet asuttamisjakson alussa, sekä asuttamisen jälkeen. (Busch-Geertsema 2005, 221.) Pitkäaikaisasunnottomalla on alentunut toimintakyky, mikä tarkoittaa monen asunnottoman tapauksessa asiointivaikeuksia eri palveluissa. Samainen toimintakyvyn lasku vaikuttaa myös taloudesta, hygieniasta, ruokailusta ja terveydestä huolehtimiseen. (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki, 2010, 274.)

2.2 Kodittomuus

Kodittomuus voidaan ymmärtää asunnottomuutta laajempänä käsitteenä, johon voidaan liittää mukaan tunnemerkitä. Granfelt (1998, 45-48, 103-104) kuvailee kotia mielikuvana hyvästä elämästä ja turvallisuuden tunteesta. Vastakohtaisesti voidaan taas käsittää, että kodittomuus luo turvattomuutta. Kodittomuuteen sisältyy itse asuminen, suhteet ympäristöön ja ihmisen sisäinen kokemusmaailma. Ihmisiä ei voida luokitella kodittomiksi samalla tavoin kuin asunnottomia, koska koti on henkilökohtainen kokemus ja tunne, jota ei voida ihmiselle vain asunnon muodossa antaa. (Lehtonen & Salonen 2008, 20, 112.)

Angloamerikkalaisissa asunnottomuustutkimuksissa käytetään termiä ”homelessness,” joka suomeksi käännettynä tarkoittaa kodittomuutta. Suomessa asunnottomuus on jaettu sekä kodittomuuteen että asunnottomuuteen, joista vallitseva käsite asunnottomuuskeskusteluissa on asunnottomuus. Myös pohjoismaisissa tutkimuksissa esiintyvät molemmat käsitteet asunnottomuus ja kodittomuus. (Asunnottomuus ilmiönä 2014.)

2.3 Asunnottomuus Suomessa

Asunnottomuutta esiintyy Suomessa yhteensä 157:ssä kunnassa. Useimmissa näistä kunnissa asunnottomia henkilöitä on alle kymmenen. Asunnottomuus keskittyy Suomessa suurimpiin kaupunkeihin erityisesti pääkaupunkiseudulle ja Helsinkiin, jossa elää yli puolet Suomen tilastoiduista asunnottomista. (ARA 2014a.)

Suomen vuoden 2013 lopulla tilastoidusta 7500 asunnottomasta, on 2545 pitkäaikaisasunnottomia eli noin joka kolmas asunnottomista. Asunnottomista henkilöistä 1862 oli tuolloin alle 25-vuotiaita ja asunnottomia perheitä oli 417 kappaletta. Vapautuvia vankeja ilman asuntoa oli 177, joista pitkäaikaisasunnottomia oli 68. Vapautuvien vankien asunnottomuus on laskenut vuodesta 2012 viidenneksellä. Myös muiden asunnottomien ihmisten lukumäärä eri ryhmissä on laskenut lukuunottamatta maahanmuuttajien ryhmää. Tämä johtuu lisääntyneestä maahanmuutosta, joka kohdistuu erityisesti Helsinkiin. Kolme neljästä asunnottomasta maahanmuuttajasta haki asuntoa Helsingin alueelta. (ARA 2014a.)

Koko maa	2013		Vuosi muutos (hiö)		Vuosi muutos (%)	
	Yksinäisiä asunnottomia	näistä pitkäaikaisia asunn.	Yksinäisiä asunnottomia	näistä pitkäaikaisia asunn.	Yksinäisiä asunnottomia	näistä pitkäaikaisia asunn.
Ulkona, porrashuoneissa, ensisuojoissa yms.	332	146	-29	-38	-8,0 %	-20,7 %
Asuntoloissa, majoitusliikkeissä	547	228	-57	-39	-9,4 %	-14,6 %
Laitosmaiset yksiköt	819	531	-34	52	-4,0 %	10,9 %
Vapautuvat vangit (ei as.)	177	68	-57	-16	-24,4 %	-19,0 %
Tilapäisesti tuttavien tai sukulaisten luona	5 626	1 572	-174	-42	-3,0 %	-2,6 %
Koko maa yhteensä	7 500	2 545	-352	-83	-4,5 %	-3,2 %
Asunnottomia naisia	1 804	534	-89	-101	-4,7 %	-15,9 %
nuoria alle 25-v	1 862	520	-187	44	-9,1 %	9,2 %
maahanmuuttajia	1 986	648	436	131	28,1 %	25,3 %
Asunnottomat perheet	417		-29		-6,5 %	
perheissä lapsia	475		111		30,5 %	
maahanmuuttajaperheitä	254		43		20,4 %	
niissä lapsia	346		70		25,4 %	
Kunnan asuttamat						
yksin. asunnottomat	3 066	1070	-237	-48	-7,2 %	
perheet	429		-61		-12,4 %	
perheissä lapsia	570		-22		-3,7 %	

Taulukko 1. Asunnottomien määrä ryhmittäin Suomessa vuonna 2013

2.4 Asunnottomuus Lahdessa

Lahdessa oli vuonna 2013 asunnottomia 117, joista pitkäaikaisasunnottomia oli 57 henkilöä. Asunnottomuus oli laskenut vuodesta 2012 noin kymmenyksellä, samoin pitkäaikaisasunnottomuus. Merkittävin asunnottomien ryhmä on tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona asuvat henkilöt. Myös ulkona ja porrashuoneissa sekä ensisuojoissa oli runsas kaksikymmentä asunnottomia. Nuoria

alle 25-vuotiaita asunnottomia oli 34, jotka olivat kaikki pitkäaikaisasunnottomia. (ARA 2014b.)

Kuudesosa kaikista Lahden asunnottomista oli naisia. Lahden kaupungin asuttamia asunnottomia oli 57 henkilöä, joista pitkäaikaisasunnottomia 31 henkilöä, joiden määrä oli noussut seitsemällä henkilöllä vuodesta 2012. Kaupungin asuttamien asunnottomien määrä oli laskenut 15 henkilöllä. Koko maan ja Lahden asunnottomuustilastoja verratessa voi huomata, että Lahdessa ei ole asunnottomia perheitä, eikä merkittävässä määrin asunnottomia maahanmuuttajia. Ulkona ja porrashuoneissa sekä ensisuojoissa olevia asunnottomia oli kokomaan keskiarvoon verrattuna runsaasti. (ARA 2014b.)

LAHTI	2013		Muutos (hlöä)	
	Yksinäisiä asunnottomia	näistä pitkäaikaisia asunn. asunn.	Yksinäisiä asunnottomia	näistä pitkäaikaisia asunn.
Ulkona, porrashuoneissa, ensisuojoissa yms.	24	10	8	0
Asuntoloissa, majoitusliikkeissä	0	0	0	0
Erilaisissa laitoksissa	0	0	-25	-4
Vapautuvat vangit (ei as.)	0	0	0	0
Tilapäisesti tuttavien tai sukulaisten luona	93	47	5	-4
Lahti yhteensä	117	57	-12	-8
Asunnottomia naisia	18	11	2	3
nuoria alle 25-v	34	34	1	23
maahanmuuttajia	4	0	3	0
Asunnottomat perheet	0	0	0	0
perheissä lapsia	0	0	0	0
maahanmuuttajaperheitä niissä lapsia	0	0	0	0
Kunnan asuttamat	57	31	-15	7
yksin. asunnottomat perheet	0	0	0	0
perheissä lapsia	0	0	0	0

Taulukko 2. Asunnottomien määrä ryhmittäin Lahdessa vuonna 2013

Lahdessa asunnottomuus on kokonaisvaltaisesti tarkasteltuna vähentynyt, mutta nuorten alle 25-vuotiaiden pitkäaikaisasunnottomien osuus on merkittävässä kasvussa. Tämä on liitoksissa nuorten syrjäytymisilmiöön, jonka taustalla on monia eri tekijöitä. Nuorten ongelmiin ei ole onnistuttu löytämään ajoissa ratkaisua. (ARA 2014b.)

2.5 Paavo II -hanke

Paavo II -hankkeen kohderyhmänä ovat pitkäaikaisasunnottomat, joiden asunnottomuus on kestänyt yli vuoden tai asunnottomat, joiden asunnottomuus on vaarana pitkittyä, koska olemassa olevat asumisratkaisut eivät ole heidän tapauksessaan toimineet. Tämä on voinut johtua esimerkiksi pitkäaikaisasunnottomille tyypillisistä alkoholi- ja mielenterveysongelmista sekä häiriökäyttäytymisestä. Myös ilman asuntoa olevat vankilasta vapautuvat ihmiset ovat mukana kohderyhmässä. (Ympäristöministeriö 2013.)

Paavo II on jatkoa Paavo I pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishelmalle, joka toteutettiin vuosien 2008-2011 aikana. Paavo I aikana todettiin, että pitkäaikaisasunnottomat voidaan jakaa asiakasryhmänä pitkäaikaisasunnottomiin, jotka tarvitsevat tukea asumista koskevissa asioissaan sekä pitkäaikaisasunnottomiin, joiden asunnottomuus johtuu vain vapaiden asuntojen puutteesta. Paavo -hankkeen tarkoituksena on auttaa kaikkia pitkäaikaisasunnottomia, mutta sen toimenpiteet koskettavat erityisesti pitkäaikaisasunnottomia, jotka tarvitsevat tukea asumiseensa. (Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämien 2012–2015 2013.)

Asumiseensa tukea tarvitseville pitkäaikaisasunnottomille tarjotaan sosiaali-terveys- ja kuntoutuspalveluita. Ainoastaan asuntojen puutteesta johtuen olevia pitkäaikaisasunnottomia pyritään auttamaan sosiaalisen vuokra-asuntokannan parantamisella. Tärkeä osa pitkäaikaisasunnottomuuden poistamista on myös sen ennaltaehkäiseminen. (ARA 2013.)

Paavo II -hankkeen päämääränä on lisätä vuosien 2012-2015 välisenä aikana 1250 asuntoa tai hoitopaikkaa pitkäaikaisasunnottomille. Asuntoloista ja muista tilapäismajoitusratkaisuista pyritään luopumaan ja siirtymään pysyvämpiin tuki- ja palveluasuntoihin eli normaaliin vuokra-asumiseen. Tämä parantaa erityisesti päihdeongelmaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumisolaja. (ARA 2013.)

Valtio on tehnyt Paavo I -hankkeen aikana aiesopimuksen kymmenen Suomen kaupungin kanssa, jonka tarkoituksena on valtion ja kaupunkien yhteistyöllä vähentää pitkäaikaisasunnottomuutta. Tämä aiesopimus jatkuu myös Paavo II hankkeen aikana Lahdessa. (ARA 2013.)

2.6 Asunto ensin –malli

Paavo -hankkeiden myötä Suomessa ollaan luopumassa asuntoloista ja muista tilapäismajoitusratkaisuista ja siirtämässä asunnoton ihminen pysyvämpään tuki- ja palveluasuntoratkaisuun, jossa hän voi kuntoutua (ARA 2013).

Asuttamisen mallit ovat toimineet palvelujärjestelmässä portaittaisesti periaatteella, jossa asiakkaan on parannettava sosiaalista kuntoutumistaan askel askeleelta. Asiakkaan on oltava riittävän hyvässä kunnossa, jotta hänelle voidaan tarjota mahdollisuutta omaan kotiin. Usein kuitenkin kuntoutusvaiheessa koetaan vastoinkäymisiä ja päämäärän saavuttaminen siirtyy kauemmas tulevaisuuteen. Tämän tyylinen periaate ruokkii joidenkin mielipiteiden mukaan pitkäaikaisasunnottomuutta ja suosii motivoituneita asiakkaita. Palveluihin huonommin sitoutuneille ihmisille tämä malli ei toimi. (Asunto ensin -periaate 2014.)

Asunto ensin -periaate toimii päinvastaisella periaatteella, jossa asunto toimii kuntouksen lähtökohtana eikä sen päämääränä. Asunto ensin -mallin asiakkaan arjessa selviytymistä tuetaan tukipalveluilla. Sosiaalinen kuntoutus aloitetaan vasta kun asiakas on asettunut aloilleen kotiinsa. Mallista on saatu hyviä tuloksia esimerkiksi Yhdysvalloissa. Myös Suomessa on kokeiltu asunto ensin -mallilla toimivia asumisyksiköitä. Nämä ovat auttaneet erityisesti pitkään asunnottomana olleita moniongelmaisia ihmisiä. (Asunto ensin -periaate 2014.)

Tampereen teknillisen Yliopiston tutkimus käsitteli asunto ensin -yksiköiden kustannusvaikuttavuutta. Tutkimuksessa vertailtiin mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yksiköitä. Tutkimuksen kohteena olivat Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan 2012-2015 kuuluvat Auroranportin palveluasunnot Espoossa sekä Pitäjänmäen asumispalveluyksikkö Helsingissä. Yksiköiden toimintaperiaate toimii Asunto ensin -periaatteen mukaisesti. Tutkimustulokset todentavat, että asunto ensin –mallilla on positiivisia vaikutuksia tarjottujen palveluiden käyttöön, niiden kustannuksiin sekä palveluiden käyttäjien elämänlaatuun. Tämän lisäksi kriisipalveluiden käyttö vähentyi asiakkaiden keskuudessa. (Asunto ensin -yksiköiden kustannusvaikuttavuus 2013, 2, 31–32.)

3 ASUNNOTTOMUUDEN TAUSTALLA OLEVIA TEKIJÖITÄ

Tyypillistä asunnottomia ihmisiä ei ole, vaan kaikkien asunnottomien taustat ovat yksilölliset. Asunnottomuuden taustalla vaikuttavat kuitenkin yhtenevät tekijät. Asunnottomaksi syrjäytyminen johtuu yleensä mielenterveys- ja päihdeongelmista ja heikentyneestä kyvystä toimia. Toisaalta vapaiden asuntojen puute ja asunnottomien huono maine asuntomarkkinoilla voivat johtaa asunnottomuuteen tai pitkittää asunnottomuutta. Asunnottomien moninaisten taustojen vuoksi asunnottomia henkilöitä osaavat parhaiten auttaa työntekijät, joilla on laajasti tietoa ja osaamista asunnottomuusilmiöstä. (Koski 2013, 63-64)

3.1 Syrjäytyminen

Syrjäytyminen mielletään yhteiskunnallisen tason ongelmaksi eikä sille ole yhtä aikakaudesta riippumatonta määritelmää (Lehtonen & Salonen 2008,7). Syrjäytymisen käsite määrittelee kuitenkin nykyajan yhteiskunnassamme ilmenneitä huono-osaisuuden muotoja. Syrjäytymisen seurauksena on, ettei ihminen kykene osallistumaan yhteiskunnan eri toimintoihin. Ihmisen syrjäytymisen taustalla voi olla monenlaisia tekijöitä. Syrjäytyminen voi johtua köyhyydestä, työttömyydestä tai terveydellisistä ja sosiaalisista ongelmista. Muutosvaiheet ihmisen elämässä kasvattavat syrjäytymisen riskiä. Työ- tai parisuhteen päättyminen voi edes auttaa syrjäytymistä, myös kasvaminen ympäristössä, jossa ihmisillä on syrjäytymiseen luokiteltavia piirteitä lisää syrjäytymisen riskiä vanhempana. (Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäiseminen 2014.)

Syrjäytymiselle tyypillistä on erilaisten ongelmien kasaantuminen. Nämä ongelmat voivat rajoittua koskettamaan osaa ihmisen elämästä tai hallitsemaan sitä kokonaisvaltaisesti. Näin tapahtuu etenkin, kun ongelmia esiintyy tärkeimmillä elämän osa-alueilla. Vaikeimmin syrjäytyneiden ihmisten elämään kuuluvat päihteet, rikollisuus, väkivalta ja mielenterveysongelmat. Nämä aiheuttavat ongelmia elämän ulkoisessa hallinnassa, toimeentulossa ja aineellisissa elinoloissa. Syrjäytyminen voidaan kokea myös tunteena ulkopuolisuudesta ja erilaisuudesta verrattuna normaaliin elämään yhteiskunnassa. (Raunio 2006, 150). Myös Asunnottomuuden on sanottu merkitsevän

asunnottomille ulkopuolisuutta ja leimaantumista (Tavoitteena kiinnittyminen yhteiskuntaan 2014).

3.2 Mielenterveys- ja päihdeongelmat

Asunnottomilla esiintyy monissa tapauksissa Beijerin (2007, 363,367) ja Erkkilä & Stenius-Ayoden (2009, 84, 109) mukaan mielenterveysongelmia, somaattisia sairauksia, tartuntatauteja, traumoja ja tapaturmia. Mielenterveyden ongelmiin kuuluvat masennus, ahdistuneisuus ja päihdeongelmat. Pitkittyneessä asunnottomuustilanteessa asunnottoman alkoholin ja huumeiden käyttö, sekä mielenterveysongelmat pahenevat. Asunnottomilla todetaan usein kaksoisdiagnoosi esimerkiksi yhtäaikainen masennus ja skitsofrenia.

Päihteiden käyttö edesauttaa elämänhallinnan menettämistä ja voi johtaa siihen, ettei ihminen pysty huolehtimaan itsestään ja asioistaan. Päihteiden käyttöön on sidoksissa usein myös mielenterveysongelmia, itsetuhoisuutta sekä välinpitämättömyyttä itseensä ja asioihin. Päihteiden ongelmakäyttäjät lukeutuvat asunnottomuuden riskiryhmään. (Hynynen 2005, 10-11.)

Asumisjaksot saattavat olla myös lyhyitä päihteidenkäytöstä johtuvista syistä. Päihteidenkäyttö voi aiheuttaa myös asumisoikeuden loppumisen tai asunnon ihminen itse ei halua jatkaa asumista. Lyhyet asumisjaksot voivat kuvastaa asunnottomien ihmisten tarpeiden ja tarjolla olevan tuen ja palveluiden kohtaamattomuutta. (Beijer 2007, 367.) Sairaaloissa olevat asunnottomat, joilla on mielenterveys- ja päihdeongelmia on vaikea jatkosijoittaa, koska heillä ei ole sairaalajakson jälkeen asuntoa mihin palata. Tämä aiheuttaa ylimääräistä räsitusta sosiaali- ja terveystalvluille. (Nuorvala ym. 2008, 661.) Päihteiden käytön seuraukset ilmenevät myös asuntohäätöinä ja maksuhäiriömerkintöinä. (Kaakkinen ym. 2006, 64.)

3.3 Asuntojen puute

Asunnottomuuteen vaikuttavat myös asunnottomasta itsestään riippumattomat yhteiskunnalliset tekijät, kuten sopivan hintaisten asuntojen puute

asuntomarkkinoilla ja vallitseva työmarkkinatilanne. Muuttoliike maalta kaupunkeihin on osaltaan johtanut siihen, että asunnottomuutta esiintyy pääosin vain kaupungeissa. (Kaakkinen ym. 2006, 73,76.)

Merkittävä osa asunnottomista tarvitsee tukea oman asunnon hankintaan, vuokranmaksuun sekä muuhun elämiseen. Suomalainen asuntopolitiikka on saanut todeta, että suurin osa asunnottomista ihmisistä tarvitsee asuttamiseensa erityistoimenpiteitä. (Lehtonen & Salonen 2008, 3.) Asunnottomuus ymmärretään monesti vain asuntojen puutteena. Yksistään asunnon järjestäminen ei kuitenkaan poista asunnottomuuden taustalla olevia syitä. (Kaakkinen ym. 2006, 63; Sunikka ym. 2007, 7.)

3.4 Vankilasta vapautuvat asunnottomat

Vapautuvat vangit voivat olla haasteellisesti asutettavia erityisesti silloin, kun kysymys on päihderiippuvaisista vangeista. Asumisen tulisi tukea kuntoutumista, mutta sopeutuminen tuetun asumisen yksiöihin voi olla vaikeaa vankilajakson jälkeen. Motivaatiota sääntöjen rajoittamiin asumispalveluihin ei välttämättä tuolloin löydy, vaan toiveena on saada esimerkiksi vapaamuotoisempi oma tukiasunto. Päihdehoitoon sitoutuneiden vapautuneiden vankien asuttamista ei koeta niin haasteellisenä. Päihdeiden käyttöön helpommin palaavat vapautuneet vangit tarvitsevat yksilöllistä ja tarpeeksi intensiivistä asumisen tukea. Nämä henkilöt ovat vaikeammin asutettavia. Heidän asumisen tukemisessa keskeisiksi tekijöiksi nousevat palveluohjaus jokapäiväisen elämän hoitamisessa sekä henkisellä puolella vertaistuen saatavuus. (Kananoja ym. 2010, 255-256.)

Tuetun asumisen palvelut ovat vapautuvien vankien osalta samanlaiset kuin muillakin asunneensa tukea tarvitsevilla ryhmillä (Manninen & Tuori 2005, 125). Asunnottomien vankien on kuitenkin ollut vaikea sitoutua asioimaan palvelujärjestelmän kanssa johtuen heidän ennakkoluuloistaan viranomaisia kohtaan ja osattomuutensa kokemisen vuoksi (Vapautuvien vankien asumispolku Tampereella 2014).

4 ASUMISEN TUKI

Asumisen tuessa asiakasta pyritään kuntouttamaan sosiaalisesti ja antamaan tukea omaan asuntoon itsenäisen elämisen tukemiseksi. Tukiasuminen on itsenäisempi asumisen muoto verrattuna esimerkiksi palveluasumiseen, missä asukkaita on keskitetty asumaan samaan paikkaan. (Parempaan erityisryhmien asumiseen 2007.)

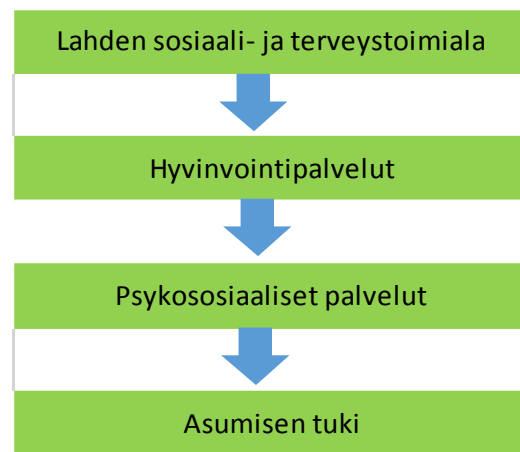
Asumisen työn tavoitteita ovat asunnottomuuden vähentäminen, asunnottomien osallisuuden lisääminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Samalla pyritään lisäämään itsenäistä asumista tarjoamalla tuetun asumisen sekä sosiaalisen kuntoutuksen mahdollisuutta asunnottomalle. Myös yhteisöllisiä asumispalveluja kehitetään. Asumisen tuen tavoitteet ovat linjassa käynnissä olevan Paavo II -hankkeen kanssa. Paavo -hankkeen tavoitteiden mukaisesti asunnottomille annettava tukityö kohdennetaan erityisesti hajasijoitettujen tukiasumiseen, johon pyritään siirtämään asunnottomia ennen kaikkea yhteisöllisistä asumismuodoista. Nuorten asumisen tukeminen tapahtuu yhdessä muiden nuorten kanssa työskentelevien paikallisten sidosryhmien kanssa. (Sosiaali- ja terveystoimialan hankkeita vuonna 2014 2014.)

Riittävä asumisen tuki, palvelujen saatavuus ja monialainen yhteistyö sekä tarkoin suunnitellun asumis- ja tukipalveluratkaisun löytyminen on ensisijaisen tärkeää myös asunnottomuutta ennaltaehkäisevässä mielessä. Tämä edellyttää hyvien yhteistyötaitojen lisäksi perusteellista, arvioivaa ja suunnitelmallista työtettä sekä asiakkaiden tuen tarpeiden ja voimavarojen syväluotaavaa kartoittamista. Asunnottomuuteen ja sen vaurioihin on helpompi puuttua varhaisessa vaiheessa. (Kananaja ym. 2010, 274-275.)

Päihdeongelmista kärsivien asumisen tukityö jakautuu kahteen osa-alueeseen: henkistä hyvinvointia lisäävään psykososiaaliseen työhön ja käytännön työhön, joka koostuu arjen tukemisesta. Erityisesti tukiasumisen alkuvaiheessa painottuu käytännön työ, keskivaiheessa taas voimavaraistava tukityö ja loppuvaiheessa itsenäistymiseen tukeva tukityö. (Manninen & Tuori 2005, 9-26.)

4.1 Lahden asumisen tuki

Lahden hajautetun tukiasumisen palveluissa työskentelee neljä sosiaaliohjaajaa, joiden asiakaskuntaan kuuluu noin 60 tukiasunnossa asuvaa asiakasta. Asunnot ovat Lahden kaupungin alueella sijaitsevia asuntoja, pääosin yksiöitä tai kaksioita, jotka ovat tarkoitettu asunnottomien väliaikaiseksi asumismuodoksi. Lähteenä Lahden asumisen tuen kappaleessa on käytetty Lahden asumisen tuen sosiaaliohjaus -monistetta ja perehdytyskansiota jotka eivät ole yleisiä lähteitä. Lähteiden käyttöä perustellaan sillä, että Lahden asumisen tuesta ei ole saatavissa yleisesti saatavaa tietoa, joka olisi olennaista opinnäytetyön kannalta. (Perehdytyskansio 2012)



Taulukko 3. Asumisen tuen sijoittuminen sosiaali- ja terveystoimialaan Lahdessa

Lahdessa asunnottomien tukiasuntojen asiakkaaksi tullaan täyttämällä tukiasuntohakemus oman sosiaalityöntekijän kanssa. Asunnottomien tukiasuntohakemukset käsitellään Lahdessa kerran kuukaudessa kokoontuvassa asuttamistiimissä, johon kuuluu työntekijöitä Lahden aikuissosiaalityöstä, Lahden asumisen tuesta sekä Nikulan asumispalvelusta. Tämä asuttamistiimi valitsee tukiasuntohakemuksista asiakkaat tukiasuntoihin. (Asumisen tuen sosiaaliohjaus moniste 2012.)

Tukiasunto paikan saannelle asunnottomalle tehdään palvelusuunnitelma, jossa määritellään hänelle annettava tuki. Tarvittavasta tuesta päätetään tukiasunnon saaneen asiakkaan ja sosiaalityön edustajien kanssa yhdessä. Tehtyyn palvelusuunnitelmaan tulee tietoa asiakkaan taustasta ja hänen tarvitsemastaan

tuesta. Palvelusuunnitelmaan määritellään myös asiakkaan omia tavoitteita ja asioita, joihin tulee sitoutua tukiasumisen jakson aikana sekä selkeytetään hänen kanssaan työskentelevien sosiaalitoimijoiden roolia. Jokaisen asiakkaan kotiin annettava tuki on asiakkaan tarpeiden mukaan erikseen määriteltävä. (Asumisen tuki 2014.)

Asumisen tuen sosiaaliohjaus alkaa yksilöllisten tarpeiden mukaisesti tilanteen alkukartoituksella. Asiakas, sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä pyrkivät mahdollisimman aikaisin asiakassuhteen alettua tekemään yhdessä palvelusuunnitelman, jota päivitetään tarvittaessa tai muuten puolen vuoden välein. Asiakas tutustuu rauhassa uuteen asuntoonsa, häntä autetaan tarvittaessa muutossa ja opastetaan järjestyssääntöihin. Yhteyttä aletaan pitää asiakkaaseen alussa tiiviimmin, niin useasti kuin se katsotaan tarpeelliseksi. Asiakaskäynnit raportoidaan effica-ohjelmaan. Mahdollisiin häiriöihin tai ongelmiin pyritään puuttumaan aikaisin. Asunnon kuntoa ja siisteyttä tarkkaillaan ja annetaan tarvittaessa ohjausta. Sosiaalisia kontakteja pyritään lisäämään esimerkiksi ohjaamalla päivätoimintoihin tai kursseille. Päihteettömyyttä tuetaan ja tarvittaessa ohjataan päihdehoitoon ja terveyspalveluihin. Asiakkaan halutessa työntekijä voi lähteä asioimaan yhdessä asiakkaan kanssa, tai neuvoa ja ohjata palveluiden käytössä. Työhön kuuluu myös ohjaaminen etuuksien hakemiseen. Ohjausta voidaan asiakkaan tarpeiden mukaan antaa arjenhallinnassa. Työn tarkoituksena on ohjata asiakasta vapaille vuokramarkkinoille siirtymiseen. työskentely tapahtuu yhdessä asiakkaan ja hänen sosiaalityöntekijänsä kanssa. (Asumisen tuen sosiaaliohjaus moniste 2012.)

Lahden asunnottomien tukiasunnoissa tehtävä palveluohjaus jaetaan kolmeen eri tukikategoriaan: vahvaan, perus- ja kevyeen tukeen. Vahvassa tuessa asiakastapaamisia on noin 4-12 kertaa kuukaudessa. Asiakkaalla on runsaasti tuen tarvetta yhdessä tai useammassa asiassa. Asiakkaan omatoimisuus ja asioiden hoito voidaan tällöin määritellä heikoksi. Elämänhallintataitoja joudutaan harjoittelemaan ja etuuksien hakemisessa on ongelmia. Perustuessa asiakastapaamisia on 1-3 kertaa kuukaudessa. Asiakkaalla ilmenee toistuvasti tuen tarvetta, mutta hän pystyy kuitenkin asioimaan myös omatoimisesti sekä toimimaan annettujen ohjeiden ja ohjauksen mukaan. Kevyessä tuessa asiakastapaamisia on kerran kuussa tai harvemmin. Tarvittaessa asioista

muistutetaan, mutta toiminta on muuten omatoimista. Asiakas voi tarvita satunnaisesti neuvontaa ja ohjausta. Toiminta perustuu kuitenkin enemmän asiakkaan omaan aktiivisuuteen. (Asumisen tuen sosiaaliohjausmoniste 2012.)

4.2 Palveluohjaus

Palveluohjaus perustuu ennen kaikkea (Suominen & Tuominen 2007, 5,13) asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja luottamuksellisen suhteen syntymiseen. Palveluohjauksessa räätälöidään yksilökohtainen tuki käyttäen hyväksi olemassa olevaa tukiverkostoa mahdollisimman laajasti. Jokainen asiakkaan kanssa työskentelevä viranomaistaho pyrkii auttamaan asiakasta avuntarpeensa määrittelyssä, viemään asiakkaan asioita koordinoitusti eteenpäin. Huomioon täytyy ottaa myös asiakkaan läheiset ja heidän roolinsa tuen antamisessa. Palveluohjausta ei voida käsittää vain viranomaisverkostona vaan palveluohjausta tekevän työntekijän on mentävä tarpeeksi lähelle asiakastaan ja ymmärrettävä asioiden eri merkityksiä asiakkaan näkökulmasta. Palveluohjaus sisältää henkilökohtaisen tuen antamista arjen sujuvuuden ja itsenäisen elämän tukemiseksi.

Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen. Palveluohjaustyön tulee olla tavoitteellista. Työn tuloksena asiakkaan saamat tuet ja palvelut selkeytyvät asiakkaalle. Samassa prosessissa palveluohjausta tekevän työntekijän työ selkeytyy. Tavoitteiden saavuttamiseksi työntekijältä vaaditaan vuorovaikutustaitoja, joilla edistetään kanssakäymistä asiakkaan kanssa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 34.)

Palveluohjauksessa on tärkeää tunnistaa ihmiset, jotka aidosti hyötyvät ja tarvitsevat palveluohjausta. Palveluohjaus voi toimia menetelmänä ennaltaehkäisevästi, jos se aloitetaan riittävän aikaisin. Asiakkaan ongelmiin on helpompi puuttua ennen kuin vaikeudet syventyvät ja kasaantuvat. Palveluohjauksen yhtenä päämääränä on tehdä itsensä työmuotona tarpeettomaksi asiakkaalle. Palveluohjauksen toimivuus perustuu asiakaslähtöisyyteen, jolloin se menetelmänä muokkautuu kaikkia asiakasryhmiä varten. Asiakkaat tulevat tulevaisuudessaakin tarvitsemaan henkilökohtaisia palveluohjaajia pidempiaikaisissa täsmäpalveluissa rinnallakulkijoina. (Hänninen 2007, 3,12.)

Siellä missä palveluohjausta on käyttöasteesta tai tasosta riippumatta hyödynnetty, asiakkaat ovat hyötäneet siitä. Palveluohjaus on lisännyt asiakkaiden hyvinvointia sosiaalisella, emotionaalisella ja fyysisellä tasolla. Näyttöä on myös siitä, että auttamistyössä olevat työntekijät ovat kokeneet elämänlaadun paranemista moninäkökulmaista työtettä käyttäessään. (Hänninen 2007, 5.)

5 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TARKOITUS

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on nostaa Lahden asumisen tuen pitkäaikaisasunnottomien asiakkaiden ääni kuuluviin ja välittää tämä ääni eteenpäin asiakkaiden kanssa työskenteleville tukiasumisen työntekijöille. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Lahden asumisen tuen merkittävyyttä pitkäaikaisasunnottomille asiakkaille, sekä asumisen tuen työntekijän ja asiakkaan suhdetta. Haastateltavilta asiakkailta haluttiin myös ajatuksia tukiasumistyön kehittämiseksi. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Kuinka merkittäväksi asiakkaat kokevat tukiasumistyön?
2. Kuinka asiakkaat kokevat suhteensa työntekijään?
3. Kuinka haastateltavat asiakkaat kehittäisivät tukiasumistyötä?

6 TUTKIMUKSEN KULKU

Valitsin tutkimukseni aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun, koska sen avulla pystyin saamaan haastateltavilta asiakkailta syvällisempää tietoa.

Teemahaastattelu on luonteeltaan vapaamuotoinen. Tämä sopi tutkimukseeni, koska halusin tilaa haastateltavan vapaalle puheelle ja tulkinnoille. Liian rajatut haastattelut olisivat voineet estää haastateltavia kertomasta haluamistaan asioista.

Opinnäytetyöni on luonteeltaan laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tämän vuoksi opinnäytetyön haastatteluaineisto analysoitiin laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysin periaatteiden mukaisesti. Laadullisen tutkimuksen keskeisiä piirteitä on Metsämuurosen (2008, 14) mukaan tutkimustavan kiinnostuksen kohdistuminen yksityiskohtaisiin yksittäisten henkilöiden kokemuksiin tapahtumiin ja niiden merkityksiin. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa on monia eri lähestymistapoja sekä aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä ihmisen elämän tutkimiseksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 151-157.) Tutkimuksen kulussa perehdytään myös kuinka pitkäaikaisasunnottomia asiakkaita haastateltiin ja miten he valikoituivat tutkimuksen kohderyhmäksi ja haastateltaviksi

6.1 Aineiston hankinta

Haastattelussa tutkija ja haastateltava keskustelevat järjestelmällisesti haastattelutyypistä riippuen enemmän tai vähemmän strukturoidusti aiheista, jotka sisältyvät tutkimusaiheeseen. Tutkimushaastattelulla on selkeä päämäärä eli tutkimustehtävän suorittaminen. Haastattelua siis käytetään tutkimusaineiston saamiseksi, ja aineistoa puolestaan on tarkoitus analysoida ja tulkita tieteellisen tutkimustehtävän selvittämiseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34, 42.)

Haastattelijan tulee tuntee roolinsa ja haastateltavan on voitava tietää, että hänen haastattelussa antamaansa tietoa käsitellään luottamuksellisesti. Haastattelijan tulee motivoida ja kannustaa haastateltavaa ylläpitämään mielenkiintoaan. Haastattelulle tyypillisiä piirteitä Hirsjärven ja Hurmeen (1985, 27) mukaan on, että haastattelija on ennalta perehtynyt tutkimuksen kohteeseen teorian sekä käytännön tasolla. Haastattelija aloittaa haastattelun ja hänellä on vastuu haastattelun ohjaamisesta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75).

Haastatteluista voidaan poimia tutkittavien teemojen pohjalta merkittävimmät asiat. Tämä voi johtaa siihen, että tutkimuksesta jää tärkeää materiaalia pois ja aineiston vaillinainen käyttö onkin perusteltava tutkimusraportissa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138-141.)

Haastattelu on sopiva aineiston hankintatapa, kun tutkittavalla kohderyhmällä on alhainen motivaatio vastata. Se toimii myös erityisen hyvin tutkittaessa haastateltavan henkilökohtaisia ja tunneperäisiä asioita. Haastattelemalla voi saada erilaisia kuvaavia esimerkkejä. Vastauksien täsmentäminen ja selkeyttäminen itse haastattelutilanteessa on myös mahdollista. (Hirsjärvi & Hurme 2001; Eskola & Suoranta 2000, 86- 88.)

6.1.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu pohjautuu tiedossa oleviin keskeisiin teemoihin, joita tarkennetaan niihin liittyvien kysymysten avulla. Haastattelutavassa pyritään tuomaan esille ihmisten asioille antamia tulkintoja ja merkityksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.) Teemahaastattelussa yritetään saada tutkimusongelmaa vastaavaa informaatiota etukäteen valittujen teemojen mukaisesti.

Haastattelutavan yhdenmukaisuus eri haastattelukerroilla esimerkiksi kysymysten asettelun kannalta on haastattelijan ratkaistavissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Aihepiiriin tutustumisen pohjalta valmistellut teemat olivat kaikille haastateltaville samoja, vaikka niiden parissa edettiin joustavasti. Haastattelu soveltuu aineiston keruumenetelmäksi paremmin tämän opinnäytetyön tapauksessa kuin esimerkiksi kyselylomake, jossa kohderyhmän vastausprosentit ovat olleet alhaiset ja vastaukset lomakkeissa lyhyitä. Teemahaastattelun avulla oli asunnottomilta asiakkailta mahdollista saada monipuolisempaa ja syvempää tietoa, koska teemahaastattelussa annetaan ihmisten vapaalle puheelle tilaa ja pyritään huomioimaan tarkasteltavan kohderyhmän tulkintoja. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47-48, 66; Eskola & Suoranta 2000, 86-87.) Teemahaastattelu pohjautuu tiedossa oleviin keskeisiin teemoihin, joita tarkennetaan niihin liittyvien kysymysten avulla (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48).

6.2 Haastatteluaineiston analysointi

Sisällönanalyysiä pidetään tapana kuvata aineiston sisältöä. Laadullisessa tutkimuksessa sisällönanalyysillä tarkoitetaan aineiston luokittelua ja jäsentämistä. Sisällönanalyysiä voidaan myös ohjata etsimällä aineistosta samankaltaisuuksia tai poikkeuksia. (Eskola & Suoranta 2000, 188). Tutkimuskysymys, tutkimuksessa käytetty tutkimussuuntaus ja tutkimuksen kiinnostuksen aiheet vaikuttavat analyysimenetelmien valintaan. Luotettavuuden ja uskottavuuden kannalta valittu menetelmä tulisi perustella tutkimuksessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineistosta huomioidaan pienempiä yksityiskohtia ja niistä siirrytään isompiin kokonaisuuksiin. Erilaisia aineiston hankintamenetelmiä apuna käyttäen aletaan ympäristöstä keräämään tietoa teorian pohjaksi. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä huolellinen ja mietitty aiheen rajaus korostuu. (Eskola & Suoranta 2000, 19.)

Teemoittelu saatetaan valita usein ensimmäiseksi analyysitavaksi, kun tutkija lähtee tutustumaan aineistoon. Teemoittelussa tutkimuskysymyksen avulla kerätty aineisto järjestetään teemoittain keskeisten aiheiden mukaan. Teemoittelussa korostuu vuorovaikutus teorian ja ympäristön välillä. Päämääränä teemoittelussa on etsiä tärkeää tietoa, jotta tutkimuskysymykseen pystyttäisiin vastaamaan. (Eskola & Suoranta 2000, 175-179.) Teemoittelun yhteydessä aineistosta löytynyttä olennaista tietoa kerätään sitaattien muodossa tutkimusraporttiin. Sitaintien valinta tulisi olla perusteltua ja liittyä keskeisiin aiheisiin ja niiden kuvaukseen. Tutkimusraportissa pyritään sitaintien ja teorian avulla antamaan vastauksia tutkimuskysymykseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Aloitin haastatteluaineiston analysoinnin litteroinnilla eli kirjoittamalla haastatteluaineiston sanasta sanaan tekstiksi. Luin tekstit useampaan kertaan ja pelkistin poistamalla tutkimuskysymysten kannalta tarpeettomat kohdat. Aineiston redusoinnissa eli pelkistämässä tietoa on tyypistetty siten, että aineistosta on karsittu tutkimukselle epäolennainen materiaali pois. Tämä voi tapahtua joko tiedon tiivistämällä tai sen osiin pilkkomisella. Aineiston tiivistämistä ohjaa tutkimustehtävä, jonka olennaiset ilmaukset on säilytettävä. Tämän jälkeen tekstiä

klusterointiin eli ryhmiteltiin aineistosta otetut alkuperäisilmaukset. Ne käytiin huolella lävitse ja niistä etsittiin samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Valikoidusta tiedosta aletaan muodostaa teoreettisia käsitteitä. Tässä käsitteellistämisen prosessissa jatketaan luokitusten yhdistämistä niin kauan kuin se on aineiston sisällön kannalta katsottuna järkevää. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 111-114.)

Jaoin tekstin väljästi tutkimuskysymysten mukaan asiakkaiden kokemuksiin tukiasumistyön merkittävydestä, asiakkaan ja työntekijän välisestä suhteesta ja asiakkaiden tukiasumistyön kehittämisehdotuksista. Tämän jälkeen värjäsin jokaisen haastateltavan vastaukset eri värillä, koska halusin tunnistaa tekstistä vastauksenantajan. Aloin jakaa tekstiä pienempiin osiin esittämieni tutkimuskysymysten alle. Käytin jaottelussa apuna saman teemaisten haastattelukysymysten siirtämistä yhteen, koska koin sen olevan yksinkertainen tapa lähteä yhtenäistämään tekstiä. Tämän jälkeen aloin muokata kysymysten mukaan jaotellusta tekstistä alaluokkia. Ryhmittelin alaluokkia samankaltaisuutensa mukaan eri ryhmiin, joiden otsikkoina toimi alaluokkia yhdistäviä pääluokkia. Tukiasumistyön merkitykseen tuli kolme pääluokkaa. Työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen samalla tavoin kolme pääluokkaa ja tukiasumistyön kehittämiseen kaksi pääluokkaa.

Alaluokka	Pääluokka	Yhdistävä käsite
Virastoasiointi Palveluihin ohjaaminen Hakemuksien täyttäminen	Palveluohjauksen tarve	Tukiasumistyön merkittävyys
Ystävyys Yksinäisyys Ymmärrys Tukeminen	Sosiaalisen tuen tarve	
Taloudenhallinta Kodinhoito Terveelliset elämäntavat	Arjenhallinnan tukeminen	

TAULUKKO 4. Aineiston pelkistämistä yhdistäväksi käsitteeksi

6.3 Haastateltavat pitkäaikaisasunnottomat

Kuuden haastattelemani pitkäaikaisasunnottoman asunnottomuuden taustalla oli hyvin tyypillisiä asunnottomuuteen johtavia tekijöitä. Elämänhallinnan ongelmat ja asunnottomuus olivat johtuneet päihde- ja mielenterveysongelmista sekä vankilajaksoista. Parisuhteiden päättymiset olivat myös syinä asunnottomuuden alkamiseen. Haastatteluissa myös ilmeni että vaikka tämän hetkinen elämäntilanne sallisi tukiasunnosta pois muuttamisen, ongelmaksi nousi vapaiden asuntojen puute Lahden alueella. Asunnon saamista vaikeuttivat myös maksuhäiriömerkinnät. Selkeät konkreettiset syyt hädöille asunnoista olivat vuokran maksamatta jättäminen ja häiriökäyttäytyminen asunnossa sekä vankilasta kotiutuminen.

Opinnäytetyössäni haastateltavat henkilöt olivat haastatteluhetkellä Lahden asumisen tuen hajasijoitettuja asiakkaita. He olivat pitkäaikaisasunnottomiksi luokiteltuja henkilöitä, jotka ovat asuneet asumisen tuen asunnoissa elokuusta 2012 alkaen. Paavo II – hankkeen toimintakauden alkamisen jälkeen.

Haastateltavat henkilöt asuivat itsenäisissä tukiasunnoissa Lahden kaupungin alueella. Suurin osa oli yksineläviä ihmisiä, mutta otannassa oli mukana myös yhdessä asuvia ihmisiä ja pariskuntia.

Tästä asiakaskunnasta arvottiin yhdessä asumisen tuen työntekijöiden kanssa haastatteluihin kuusi henkilöä. Lisäksi arvottiin henkilöitä varalle numerojärjestyksessä. Mikäli ensin numeroitu asiakas ei suostu haastatteluun, edetään seuraavaan numeroon ja asiakkaaseen. Näin poistettiin mahdollisuus, että työntekijät olisivat voineet valita haastateltavat asiakkaat. Asumisen tuen työntekijät ottivat yhteyttä valikoituihin haastateltaviin ja sopivat haastattelukäyntejä heidän kotiinsa. Haastattelut toteutettiin 2013 vuoden syksyllä. Haastatteluja oli suunnitelmien mukaisesti yhteensä kuusi. Haastattelut tapahtuivat asiakkaiden kotona, koska haastattelutilanteesta haluttiin tehdä haastateltavalle luonnollinen ja rento. Haastattelukysymykset (Liite 2.) koskivat osaksi haastateltavan asumista, jota oli haastattelijan mielestä paras miettiä kotona. Haastattelut olivat vapaaehtoisia ja vaativat asiakkaan kirjallisen suostumuksen. Haastatteluun suostuneet asiakkaat allekirjoittivat haastatteluluvan (Liite 1.). Haastatteluvassa luvattiin säilyttää haastateltavan asiakkaan

anonymiteetti ja kerrottiin minkä vuoksi asiakkaita haastateltiin. Haastattelut kestivät puolesta tunnista tuntiin.

Haastateltavat olivat asuneet nykyisissä tukiasunnoissa haastattelujen aikana marraskuussa 2013 puolesta vuodesta puoleentoista vuoteen. Viidelle haastateltavista tukiasunto oli ensimmäinen. Yksi haastateltavista oli asunut toisessa tukiasunnossa pari vuotta ennen nykyistä tukiasuntoa. Haastateltavaksi ryhmäksi valikoitui heterogeeninen ryhmä sukupuoleltaan, iältään ja asunnottomuuteen johtaneilta tekijöiltä.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Haastatteluaineisto jaettiin aineistonanalyysin jälkeen vastaamaan esitettyjä tutkimuskysymyksiä. Tukiasumistyön merkityksestä haastateltaville muodostettiin kolme pääluokkaa, jotka ovat palveluohjauksen tarve, sosiaalisen tuen tarve sekä arjenhallinnan tukeminen. Asiakkaan kokemukset suhteestaan työntekijään jaetaan myös kolmeen pääluokkaan: kuinka asiakas kokee tulleen kuulluksi, kuinka kommunikaatio asiakkaan ja työntekijän välillä on sujunut sekä asiakkaan näkemyksiin millaisia ominaisuuksia tukiasumisen työntekijällä tulisi heidän mielestään olla. Asiakkaiden kehittämissuhteet jaetaan kahteen pääluokkaan sen mukaan koskevatko ne tukiasumisen työntekijän tekemää työtä vai tukiasumistyön rakenteellisia työntekijästä riippumattomista asioita.

7.1 Tukiasumistyön merkitys haastateltaville

Tukiasumisen merkitys asiakkaille vaihteli asiakkaasta riippuen. Osa asiakkaista tarvitsi tai oli tarvinnut apua palveluverkoston kanssa toimimisessa sekä kertonut työntekijän antaman sosiaalisen tuen olevan tärkeää. Arjenhallinnassa haastateltavat kertoivat olevansa itsenäisiä, eikä tuen merkitystä koettu sen osalta kovinkaan merkittävänä. Neljä kuudesta haastateltavasta kertoivat, etteivät tarvitse tukiasumisen työntekijän tukea itsenäisessä asumisessa haastatteluhetkellä. Osa näistä asiakkaista kuitenkin kertoi tuen tarpeen ilmeneen aikaisemmin. Haastateltavien joukossa oli myös henkilöitä, joilla merkittävää tuen tarvetta ei ollut ilmennyt missään asiakkuuden vaiheessa tai työntekijä ei ollut pystynyt vastaamaan asiakkaan haluamaan tuen tarpeeseen.

7.1.1 Palveluohjauksen tarve

Palveluohjausta haastateltavat olivat tarvinneet korvaushoitoihin ohjaamisessa ja saaneet tukea ja kannustusta työntekijältä niiden jatkamisessa. Virastoasioinnissa haastateltavat kykenivät toimimaan mielestään ilman työntekijän apua.

Haastateltavat tiesivät kuitenkin, että tarvittaessa työntekijä voi lähteä asiakkaan mukaan asioimaan yhdessä viranomaisverkoston kanssa. Asiakkaat kertoivat, että työntekijästä oli ollut apua asiakkaille erilaisten tukihakemusten täyttämässä.

Asiakkailla oli myös tavoitteita opiskelujen aloittamisessa tai jatkamisessa.

Haastateltavat kertoivat palveluohjauksen tarpeistaan seuraavasti:

... sosiaalihojaaja sai toi mikä on neljä vuotta mulla ollu mielessä sai tuonne A-klinikalle saamaan just nimenomaan sitä korvaushoitoa, et se lähti munkaan ekan kerran sinne.

...no aika paljon just tuohon opiskeluun.. opiskeluasioihin ja tämmösiin, on niistä ottanu selvää ja antanu yhteistietoja et tän tyyppisiin

...No nyt on niin ku tää, et mä lähen tai pitäis lähtee koulua suorittamaan niin se on semmonen missä hän autto tosi paljon

Osa asiakkaista kertoi, että ei kokenut tarvitsevansa palveluohjausta. Työntekijä saattoi myös nähdä palveluohjauksen tarvetta asiakkaan tilanteessa, mutta asiakas ei ollut motivoitunut ottamaan palveluohjausta vastaan:

...lähinnä sitä A-klinikkaa, mut kun mä sanoin jo ensimmäisessä alkoholipoliittisessa keskusteluissa että mä en mihkään klinikoille lähde, että mä otan kun otan ja kun en ota niin en ota

...en, en oo tarvinnu, et mä kykenen itsenäisesti hoitaan kaikki asiat et yhen kerran hän on tullu mun mukaan lääkäriin

7.1.2 Sosiaalisen tuen tarve

Haastateltavat, jotka vastasivat saavansa tukea perhe- ja ystäväsuhteiltaan, eivät kokeneet kaipaavansa niin paljon työntekijän sosiaalista tukea. Sosiaalista kanssakäymistä työntekijän kanssa ei kuitenkaan väheksytty. Haastateltavat vastasivat seuraavasti:

...siis onneks mä voin sanoa, että mulla on semmoset vanhemmat mitä mulla onki, et ne on kyllä tukenu mua tosi paljon ja jaksanu mua

...mulla niin sanottua turvaverkkoo ihan tarpeeks mun kohallle

Haastateltavat, joilla ei ollut paljoa sosiaalisia suhteita arvostivat enemmän sosiaalista kontaktia työntekijän kanssa. Kyseisillä henkilöillä ei ollut tarvetta tai motivaatiota palveluohjaukselle, eivätkä he tarvinneet kertomansa mukaan työntekijän apua arkensa pyörittämiseen. Työntekijän työ heidän kanssaan rajoittuukin enemmän sosiaaliseen kanssakäymiseen:

...mä sanoin sille silloin alussa, et mulle se on sama vaikka tuut jokapäivä juttelemaan

...ihan kiva et kävis joku henkilö silleen ja vois ihan istua alas kaikessa rauhassa ja keittää kahvit ja tiedät sie rupertella

...tiesti yksinäisyys on se mikä rassaa

7.1.3 Arjenhallinnan tukeminen

Kysyin haastateltavilta tarvitsevatko he apua arjenhallinnassaan, joka tarkoitti oman talouden hallintaa, vuokranmaksuja, päivittäistä rahankäyttöä.

Arjenhallintaan lukeutuvat myös kodinhoidolliset asiat, kuten siivous, ruuanlaitto ja kaupassakäynnit, sekä terveellisten elämäntapojen noudattaminen.

Haastateltavat kertoivat yhtä lukuunottamatta, etteivät tarvitse apua arkensa pyörittämisessä:

...just niin kun tuohon rahanhallintaan ja sitten just tuohon terveydenhoitoon ja tämmöseen, et tulee sitten vuokrat maksettua ajallaan

Tukiasumistyön yhdeksi osaksi kuuluu asiakkaan tukeminen tämän arjessa.

Valtaosa haastateltavista oli kuitenkin sitä mieltä, ettei tarvinnut työntekijän apua arkensa pyörittämisessä:

...Pari kertaa sanonu, et vois vähä siivota mut ei oo muuta sanonu et tosi vähälle on jääny se

7.2 Tukiasumisen työntekijän ja asiakkaan välinen suhde

Työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen tarkasteluun perehdytään kolmen pääluokan kautta. Ne ovat asiakkaan kuulluksi tuleminen, kommunikaatio ja avoimuus asiakkaan ja työntekijän välillä sekä haastateltavien mielestä hyvän tukiasumisen työntekijän ominaisuuksia.

7.2.1 Kuulluksi tuleminen ja avoimuus

Asiakkaat kokevat tulevansa kuulluiksi heitä koskevissa asioissa. Työntekijä on haastateltavien mielestä osannut ottaa asiakkaan mielipiteet huomioon. Haastateltavat kertoivatkin, että ovat itse aluksi miettineet jonkin asian toteuttamista ja työntekijä on alkanut tukemaan heitä asian eteenpäin viemiseksi:

...saa ite päättää asioista, et se on mun mielestä enempi semmosta tukemista, et jos mä haluan lähteä tekemään jotain niin sitten etitään ne keinot että miten ja milloin

...mä aika harvoin silleen sanon jotain kun mä kuitenkin sanon niin kyl mä oon sen nähny, et kyllä ne kuuntelee

Haastateltavat kertoivat että pystyivät puhumaan työntekijälle joko avoimesti tai melko avoimesti. Myös henkilökohtaisempia asioita pystyttiin halutessa jakamaan työntekijän kanssa. Liian avointakaan suhdetta ei välttämättä pidetty hyvänä, koska liian läheiselle ihmisille puhuminen ongelmistaan saattoi olla vaikeaa. Tietynlainen etäisyys ja työntekijän rooli koettiin tällöin tarpeellisena:

...kyllä mä suhtkoht avoimesti, emmä nyt ihan kaikkea niinku kuitenkaan

... joo pystyn ku sille mä nyt ensimmäisenä kerroin senkin, että mä oon monta vuotta miettiny sitä korvaushoitoo

..kyllä pystyy aika pitkälle tälläsissä arkiasioista puhuu ja ihan henkilökohtasiakin asioita et ei oo sillai

...no hän ei oo niin läheinen ihminen, että sille on helpompi puhua

7.2.2 Kommunikaatio

Haastateltavat arvostivat kommunikaatiossa rentoutta. Liian jäykkää tai virkamaista suhtautumista työntekijältä ei koettu hyväksi:

...jos se menee siihen virkamaisuuteen niin saattaa tulla semmonen et mitähän tohon nyt sanois

*...Niin siinä tulee puhuttua ne asiat ja kyl se sieltä noukkii ne sitten..
ne mikäs ois sitten viisainta ja mikä kannattais tehdä et ihan on niin
ku et saa neuvoa*

7.2.3 Hyvän työntekijän ominaisuuksia

Työntekijässä arvostettiin hänen motivointitaitojaan ja pitkäjänteisyyttä. Osa haastateltavista kertoi jämäkän ja hieman käskevänkin sävyisen kannustamisen toimivan kohdallaan parhaiten:

*..mun kohdalla on et tarvii vähä sellasta tai sellasen kuka
pikkusen niin ku potkii just perseelle..*

*...Työntekijä on ollu ihan pätevä ja tota tollanen jämäkkä
työntekijä mikä niin ku mikä tälläsessä hommassa tarvii ollaki,
ei oo periks antanu*

Pelkkä keskusteleminen asiakkaiden kanssa ei riitä, vaan asiakkaat haluavat konkreettisia toimia ja aktiivisuutta työntekijältä. Asiakkaalle ilmenneisiin ongelmiin pitäisi pystyä rohkeasti tarttumaan ja viemään asiakkaan asioita eteenpäin:

*...niin ja sitten motivoi ja ehkä sopii jotain tapaamisia ja silleen
niin ku et on aktiivinen et se ei oo pelkästään semmosta, et
käydään tässä ja rupertellaan niitä näitä*

...no hän ottaa niin kun asioista selvää

*...kiinnittää huomiota siihen ihmisen ongelmiin, enemmän
ilmottaa eteenpäin tän ihmisen ongelmista ja enemmän niinku
tarttuu*

Vanhemmat haastateltavat pitivät elämäkokemusta tärkeänä piirteenä tukiasumistyötä tekevässä työntekijässä. Oman työntekijän haluttiin olevan samaa ikäluokkaa kuin itse. Myös aito välittäminen ja kiinnostus asiakkaan asioihin koettiin tärkeänä:

...elämäkokemusta

...et ne ois semmosia välittömii luonteita ja välittäviä

...no sellanen että on oikeesti kiinnostunu asiakkaan asioista

7.2.4 Työntekijä vai ystävä

Haastateltavilta kysyttäessä pitiköhän työntekijää vain työntekijänä vai myös ystävänä haastateltavat vastasivat seuraavasti:

...niin kyllähän sen tiedostaa, että hän on sosiaalityöntekijä mutta sitten lähinnä pystyn puhumaan ystävänäkin

... Vähä enemmän kun sellainen työntekijä mut vähä vähemmän kun sillai kaveri..

...emmä kaverina oo kyllä niin pitäny niin ku että.. se ohjaaja on oikeestaan aika osuva sana

...emmä oikeen osaa ottaa sitä niin kun työntekijänä mun mielestä se on enemmän niin kun kaveri, etteiks se pidä ollakkin vähän silleen niin ettei tuu sitä virkasuhdetta

Työntekijöillä tuntui olevan suhteellisen vapaamuotoiset välit asiakkaidensa kanssa. Osa asiakkaista myös toivoi vapaamuotoisuutta hänen ja työntekijän välisessä suhteessa.

7.3 Kehittämisehdotuksia

Haastatteluissa kysyttiin asiakkailta ideoita ja parannuksia tukiasumistyötä varten. Jaoin nämä kehittämisehdotukset työntekijöiden tekemään tukiasumistyöhön liittyviin asioihin ja rakenteellisiin heistä riippumattomiin asioihin.

Kehittämisehdotuksiin liittyen kysyttiin haastateltavilta, mihin asioihin he haluaisivat tukiasumisessa ja sen parissa tehtävässä työssä muutosta. Useampi haastateltavista nosti esille työntekijän samanikäisyyden ja tukiasumiskäyntien ajallisen keston.

7.3.1 Työntekijään liittyvät kehittämisehdotukset

Haastateltavilta saatu palaute kertoi, että työntekijän samanikäisyys asiakkaan kanssa koettiin positiivisena asiana. Samanikäisen työntekijän kanssa oli helpompi kommunikoida. Samanikäisen työntekijän oli myös helpompi ymmärtää samanikäisen asiakkaan elämäntilannetta. Työntekijän ikä vaikutti molempiin

suuntiin. Iäkkäämpi haastateltava halusi vanhemman työntekijän ja nuorempi haastateltava nuoremman tukiasumisen työntekijän:

...tukihenkilöhomma on ihan hyvä, mutta tukihenkilö on mulle liian nuori ihminen joo pitäis olla samaa ikätasoa, et kulkis vuos kymmenet vähän samaan tahtiin, et mulla on itselläni vanhempii lapsii kun mitä hän on..

...mulla kävi siinä edellisessä asunnossa niin se oli vähän vanhempi se nainen varmaan lähemmäs viiskymmentä niin nykyinen työntekijä on kuitenkin vähän nuorempi niin silleen on vähän jotenkin helpompi

...kiva et kävis joku henkilö silleen ja vois ihan istua alas kaikessa rauhassa ja keittää kahvit ja tiedät sie rupertella ja tämmöstä mutta tota se pitäis olla samaa ikä haitaria

Haastateltavat pitivät työntekijän ajallisesti lyhyttä kotikäyntiä tarkastuskäyntinä ja ne koettiin turhiksi. Lyhyen kotikäynnin tarkoitusta pohdittiin muutenkin haastateltavien keskuudessa. Haastateltavien vastauksista näkee, että pidempi ajallinen asiakaskäynnin kesto koetaan mielekkäämmäksi.

...Edellisen tukiasunnon aikaan mitä mä muistelin niin ne oli vaan silleen, et vaihdettiin kuulumiset ja se oli siinä, et nykyisen työntekijän kans enemmän sit yrittää näihin työharjottelu opiskelupaikkoihin..

...ja sit ne käynnit on niin ku tosi semmosia pikasia..että siinä ei mee kun viitisen tai kymmenisen minuuttia sitä mä oon miettinykkin, et mikä sen pointti on

...No sillon edellisessä tukiasumisen jaksossa ne oli lähinnä silleen, että se viitisen minuuttia oli siinä ja vähän kyseli, että miten menee, ei mitään sen ihmeempää.. Et välillä koin ne vähän silleen turhaks.. nykyinen työntekijä on melkeen sen puolesta tunnista tuntiin..

7.3.2 Yleiset kehittämissuhteet

Yleiset tukiasumistyöhön liittyvät kehittämissuhteet koskevat tukiasuntoon ja sen käyttöön liittyviä asioita, joihin tukiasumisen työntekijä ei voi suoranaisesti vaikuttaa. Työntekijä ei myöskään voi ottaa asiakasta autonsa kyytiin, jota pidettiin epäkohtana.

Yksi haastateltavista haluaisi mahdollisuuden, että hänen tyttärensä voisi asua tukiasunnossaan kanssaan. Hän perusteli asiaa seuraavasti:

... mä kyselin että onko tukiasuntomahdollisuutta saada niin, että tytär tulis tukiasuntoon niin ku mun kanssa asumaan semmosta mahdollisuutta ei oo... se ois niin ku ihan hyvä semmonen mahdollisuus, et sitten tulis katottua ne voimavarat mitkä on sitten sen tytönkin kanssa et asiat tulee siltikin hoidettua

Osa haastateltavista ei ollut tyytyväinen tukiasuntonsa kuntoon, eikä ollut saanut mielestään riittävää korjausapua asuntoonsa kaupungilta:

...niin, että pitääks sitä ihmisen sitten olla tyytyväinen vaan niin ku, että saa asunnon ettei oo mitään väliä minkänäköstä on

Tukiasuntoihin ei saa ottaa eläimiä, joka myös nähtiin epäkohtana haastateltavien mielestä.

...ja sittenhän näissä tukiasunnoissa on se ikävä puoli, että näihin ei saa ottaa eläintä, mitä mä en käsitä ollenkaan

Yksi haastateltava kertoi, että olisi halunnut työntekijän apua kaupassa käynneissään:

..mulla on hankalaa välillä noiden kauppaostosten kanssa, et mä oisin hänen auto kyydillään käyny kaupassa, mut ne ei saa ottaa asiakasta kyytiin

Haastateltavat kokivat epävarmuuttaan tulevaisuudestaan, koska asumisoikeussopimukset tukiasuntoihin saattoivat olla lyhyitä:

...tässä on se epävarmuus, aina että kun kaks ekaa sopimusta oli kahen kuukauden mittasia ja nyt on neljä kuukauden mittainen, ei kun puol vuott, eiku huhtikuun loppuun.. niin se on kuitenkin aina kun se lähenee et jatkuuko vai eikö jatku

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA

Useampi haastateltavista koki, että pystyisi asumaan itsenäisesti ilman tukiasumisen työntekijän apua. He olivat mielestään asunnottomia haastatteluhetkellä, koska asuntomarkkinoilla ei ollut tarjota sopivia vapaita asuntoja. Palveluohjauksessa onkin tärkeää tunnistaa ihmiset, jotka aidosti hyötyvät ja tarvitsevat palveluohjausta (Hänninen 2007, 12). Osa näistä haastateltavista oli kuitenkin hyötynyt työntekijän tekemästä palveluohjauksesta aikaisemmin. Palveluohjauksen yhtenä päämääränä onkin tehdä itsensä työmuotona tarpeettomaksi asiakkaalle (Hänninen 2007, 3). Haastatteluissa nousi myös esille, että haastateltavat eivät juurikaan tarvitse ohjausta viranomaisasioinnissa, vaan he olivat tottuneet toimimaan itsenäisesti. Työntekijä kuitenkin antoi tarvittaessa ohjausta ja muistutti viranomaisasioiden hoitamisesta.

Elämisen taidot ja kyvyt omassa kodissa asumiseen ja oman arjen pyörittämiseen löytyivät jokaiselta haastateltavista. Useammalla haastateltavista oli perhettä, ja he olivat tottuneet itsenäiseen elämään ennen tukiasumisjaksoa. Yksi haastateltavista halusi muistutusta asioiden ja laskujen hoitamiseen ajallaan. Työntekijän rooli keskittyi haastateltavien tapauksessa enemmän asunnottomuuteen johtaneisiin tekijöihin kuten päihitteettömyyteen ohjaamiseen ja motivoimiseen. Haastateltavien tulevaisuuden suunnitelmissa oli myös opiskelujen jatkaminen, joiden eteenpäin viemiseksi työntekijä oli haastateltavia auttanut.

Haastateltavat kertoivat, että välit palveluohjaajien kanssa olivat hyvät, ja että he tulivat toimeen työntekijöiden kanssa suhteen alusta alkaen. Samalla painotettiin myös omaa ihmissuhdeosaamista. Haastateltavat kokivat, että palveluohjaajalle voitiin puhua asioista joko avoimesti tai melko avoimesti. Palveluohjaus perustuu ennen kaikkea (Suominen & Tuominen 2007, 5,13) asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja luottamuksellisen suhteen syntymiseen. Työntekijän on mentävä tarpeeksi lähelle asiakastaan ja ymmärrettävä asioiden eri merkityksiä asiakkaan näkökulmasta. Haastateltavat pitivät vapaamuotoista ja rentoa kanssakäymistä hyvänä asiana. Aina puhuttavia asioita ei kuitenkaan ollut, johtuen haastateltavien mukaan osaksi heidän ja työntekijän välisestä ikäerosta, mikä kahden haastateltavan mielestä oli suoraan vaikuttanut heidän ja työntekijän väliseen

suhteeseen. Myös muutama muu haastateltava piti samanikäisyyttä työntekijän kanssa hyvänä asiana sosiaalisen suhteen kannalta.

Työntekijän tarjoama sosiaalinen tuki oli asiakkaille tärkeää riippuen asiakkaan omasta sosiaalisesta tukiverkostosta. Yksinäisemmille asiakkaille tukiasumisen työntekijän asiakaskäynti oli enemmän sosiaalinen tapahtuma kuin palveluohjaustilanne. Kaikki haastateltavat pitivät hyvää sosiaalista suhdetta tärkeänä. Hyvä sosiaalinen suhde muodostui asiakkaille yhteisien keskustelu aiheiden löytymisestä. Vapaamuotoisen keskustelun ohella työntekijä pystyi ottamaan esille myös työnkuvaansa liittyviä asioita. Palveluohjaustyö on tavoitteellista. Tavoitteiden saavuttamiseksi työntekijältä vaaditaan vuorovaikutustaitoja, joilla edistetään kanssakäymistä asiakkaan kanssa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 34.)

Hyvä työntekijä oli haastateltavien mielestä oikealla tavalla kannustava ja motivoiva. Työntekijän haluttiin olevan kiinnostunut aidosti asiakkaan asioista ja hänen tuli viedä asiakkaan asioita aktiivisesti eteenpäin. Pidettiin Myös tärkeänä, että työntekijä otti asioista selvää.

Työntekijän työhön liittyvät kehittämissuositukset liittyivät myös työntekijöiden samanikäisyyteen. Osa haastateltavista koki samanikäisen työntekijän toimivan paremmin kohdallaan. Samanikäisyys katsottiin eduksi sosiaalisessa kanssakäymisessä ja tämän myötä asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen toimimisessa. Myös asiakaskäynnin ajalliseen keston kiinnitettiin huomiota. Liian lyhyet asiakaskäynnit eivät palvelleet tukiasumistyön tarkoitusta ja tuntuivat asiakkaista tarkastuskäynneiltä.

Työntekijän työstä riippumattomat kehittämissuositukset olivat moninaiset. Yksi haastateltavista halusi oman tyttärensä asumaan kanssaan tukiasuntoon. Hän perusteli ajatustaan sillä, että työntekijä voisi tukea ja katsoa hänen voimavarojaan, myös silloin kun hän olisi tyttärensä kanssa. Haastateltavat halusivat myös parempikuntoisia tukiasuntoja ja lemmikkieläimen ottamisen mahdollisuutta. Tukiasuntojen lyhyet vuokrasopimukset herättivät haastateltavissa epävarmuutta tulevaisuudestaan.

8.1 Tutkimuksen luotettavuus

Luotettavuus eli validiteetti tarkoittaa, että ollaan tutkimassa asioita, joita tutkimuksessa on tarkoitus tutkia. Luotettavuus voidaan jakaa tutkimuksen ulkoiseen ja sisäiseen luotettavuuteen. Ulkoinen luotettavuus tarkoittaa tutkimuksen yleistettävyyttä. Opinnäytetyöstäni saatuja tietoja ei kannata liikaa yleistää, koska haastateltavia henkilöitä oli ainoastaan kuusi ja he olivat erilaisia ihmisiä taustoiltaan, persoonaltaan ja asunnottomuuteen johtaneilta syiltään. Ulkoisessa luotettavuudessa tärkeitä on tutkimusasetelma, joka ei ole laadullisessa tutkimuksessa olennaista (Metsämuuronen 2006, 48)

Sisäisellä luotettavuudella tarkoitetaan tutkimuksen omaa luotettavuutta. Tähän liittyen tärkeitä asioita ovat oikeiden käsitteiden ja teorian valinta sekä luotettavan otantamenetelmän käyttäminen. Olen parantanut tutkimukseni luotettavuutta käyttämällä tutkimusaiheen mukaisia käsitteitä. Opinnäytetyön teoriaa oli laajasta aiheesta johtuen rajattava. Otin teoriaan mukaan mielestäni opinnäytetyön kannalta merkittävimmät asiat, niin että teoria ja empiriaosuudet tukisivat toisiaan. Otannassa olivat mukana kaikki asumisen tuen asiakkaat ja otanta tapahtui arvonnalla. Haastateltavat asiakkaat valikoituivat niin, että asumisen tuen työntekijät tai opinnäytetyön tekijä, eivät voineet valita haastateltavia. Tutkimusaineistoa on myös käsitelty ja analysoitu laadullisen tutkimuksen ohjeiden mukaisesti. (Metsämuuronen 2006, 48.)

8.2 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen eettisyyteen pyrittiin myös kiinnittämään huomiota. Asumisen tuen työntekijät ottivat yhteyttä haastateltaviin henkilöihin, koska he tunsivat haastateltavat asiakkaat. Työntekijät informoivat asiakkaitaan haastattelun tarkoituksesta ja toteutustavasta ennen kuin haastateltavat päättivät osallistumisestaan haastatteluihin. Haastattelijalla oli mukana haastattelupa, joka allekirjoitettiin ennen haastatteluja. Haastatteluluvasta selvisi myös, että haastatteluista saatu aineisto olisi vain haastattelijan käytössä ja hävitettäisiin opinnäytetyön valmistuttua. Haastateltaville selvitetiin myös, että haastattelut toteutettiin heidän luvallaan ja heidän anonyymiteettinsä säilytettäisiin. Haastattelija oli haastateltaville vieras henkilö. Haastattelijan oli tällöin

mahdollista olla objektiivinen. Haastateltavan oli helpompi kertoa työntekijöiden työhön liittyvistä negatiivisistakin asioista ulkopuoliselle henkilölle kuin suoraan työntekijöille (Tuomi & Sarajarvi 2009, 140-141).

Tutkimuksessa, jonka aihe liittyy ihmisten tutkimiseen, tutkijalta vaaditaan ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden huomioon ottamista. Tämä edellyttää myös oikeiden tutkimuskäytäntöjen toteuttamista. Vapaamuotoisessa tutkimuksen tiedonhankinta tavasta on vaikea etukäteen hahmottaa syntyviä eettisiä ongelmia. Tutkijan ja tutkittavan suhde on vapaamuotoisempi. Tutkijan on mietittävä mitä seurauksia tutkimuksesta voi aiheutua tutkittavalle. Tutkijan on henkilökohtaisesti pohdittava eettisiä kysymyksiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c.)

9 POHDINTA

Opinnäytetyöni aiheen valintaan vaikutti mahdollisuus perehtyä minulle uuteen sosiaalityön asiakasryhmään ja heidän parissaan tehtävään työhön. Minulla ei ole sosionomiopiskeluiden aikana herännyt tunnetta, että olisin löytänyt vain tietyn asiakasryhmän, jonka parissa haluaisin tulevaisuudessa työskennellä. Perustelin itselleni työharjoittelupaikkavalintani samalla tavalla. Asunnottomuus aiheena vaikutti minusta mielenkiintoiselta ja haastavalta. Halusin perehtyä asunnottomien parissa tehtävään työhön, nähdä miten työtä käytännössä tehdään sekä tutustua asunnottomiin ihmisiin ja heidän elämäänsä.

Lahden asumisen tuki antoi tutkimuksen toimeksiantajana vapaat kädet opinnäytetyön tekemiselle. Opinnäytetyön tavoitteista ja tarkoituksesta toimeksiantajan kanssa keskusteltaessa mieleen painui työntekijän lause: Kerro mitä he ajattelevat meistä. Opinnäytetyöllä haluttiinkin ensisijaisesti kerätä palautetta asumisen tuen työntekijöille heidän työnsä kehittämiseksi. Auttamalla asumisen tuen työntekijöitä, autan myös asunnottomia ihmisiä. Tämä ajatus motivoi minua opinnäytetyötä kirjoittaessani.

Opinnäytetyön teoriapohjan ajatuksena oli edetä yleisestä aiheesta yksittäiseen. Asunnottomuuden tarkastelusta jatkettiin asunnottomuuteen Suomessa, minkä jälkeen siirryttiin Lahden asunnottomuuden tilan tarkastelemiseen. Minulla on mielikuva, että asunnottomuuteen perehtymättömällä ei ole käsitystä kuinka mittavasta ongelmasta asunnottomuudesta on kyse. Tämän vuoksi halusin tuoda asunnottomuutta esille myös lukujen muodossa. Asunto ensin –mallin merkitys tulee tulevaisuudessa Suomessa kasvamaan sen käytön lisääntyessä. Tämä lisää myös tukiasumisen työntekijöiden työtä, koska asunnottomia pyritään asuttamaan tukiasuntoihin entistä enemmän. Henkilökohtaisesti pidän asunto ensin –mallin toimintaperiaatteesta, jonka ajatuksena oma asunto toimii kuntoutuksen lähtökohtana, eikä sen päämääränä. Mielestäni kaikki asunnottomat eivät kuitenkaan pysty asumaan itsenäisesti edes ulkopuolisen tuen avulla. Tästä syystä on hyvä pystyä tarjoamaan asunnottomille jatkossa myös yhtenäisempiä palveluasumismuotoja.

Asunnottomuuteen liittyvien tietolähteiden avulla määrittelin merkittävimmät asunnottomuuden taustalla olevat syyt. Otin huomioon myös haastattelemieni henkilöiden asunnottomuuden johtaneet syyt. Esimerkiksi kolme haastateltavista asiakkaista oli tullut asumisen tuen asiakkaaksi vankilajakson jälkeen, minkä vuoksi teoriassa käsitellään vankilasta vapautuvia asiakkaita. Pyrin myös löytämään tietoa, joka koskisi mahdollisimman suoraan asunnotonta. Esimerkiksi kertomaan asunnottomien päihteiden käytöstä, eikä päihteiden käytöstä yleensä. Tätä suoraa tietoa oli kuitenkin saatavilla rajoitetusti.

Lahden Asumisen tuki on pieni toimija sosiaaligentässä, josta teoriatietoa ei ollut saatavissa. Yhtenä vaihtoehtona pidin asumisen tuen työntekijän haastattelemista ja tiedon saamista tätä kautta. Minulla oli kuitenkin jo kuuden haastateltavan haastatteluaineisto käsiteltävänä. Sain toimeksiantajalta heidän omia työskentelymateriaalejaan, joita hyödynsin tutkimuksessani.

Opinnäytetyön empiriaosuudesta selviää, että asunnottomat kokevat asumisen tuen merkittävyyden kohdallaan hyvin yksilöllisesti. Tämä johtuu mielestäni ensisijaisesti, siitä että jollakin asiakkailla ei ollut sillä hetkellä ongelmia, joihin työntekijä voisi tarttua. Ongelmat, joihin on pystytty tarttumaan, ovat kuitenkin merkittäviä, esimerkiksi koulutukseen tai päihdehoitoon ohjaaminen. Myös sosiaalinen tuki nousi merkittäväksi osalle haastateltavista. Arjenhallintaan haastateltavat eivät tarvinneet apua merkittävässä määrin. Tämä ei tarkoita sitä, ettei asumisen tuen muilla asiakkailla olisi tarvetta arjenhallinnan tukemisessa.

Pohdittaessa asumisen tuen työntekijän ja asunnottoman asiakkaan suhdetta, täytyy ottaa mielestäni huomioon, että asiakastapaamisia oli vain kerran kuukaudessa. Tämä huomioon ottaen asumisen tuen työntekijät olivat onnistuneet luomaan erittäin hyvät suhteet asiakkaisiinsa. Moni asiakas oli tyytyväinen työntekijöiden tekemään työhön. Toisaalta osalle haastateltavista tukiasumisen työntekijä oli heidän ensimmäisensä. Eniten parannusehdotuksia työntekijän ja haastateltavien asiakkaiden välisestä suhteestaan antoivat ne asiakkaat, joilla oli aikaisempi vertailukohde nykyiseen tukihenkilöön. Pidän hyvän sosiaalisen suhteen luomista tärkeänä asunnottomien parissa työskentelyssä. Työntekijä

saattaa olla asiakkaan yksi harvoista sosiaalisista suhteista. Lisäksi asunnottomuuden taustalla voi olla rankkojakin elämäkokemuksia, joista keskustelemiseen tarvitaan keskinäistä luottamusta.

Asumisen tuen asiakkaiden merkittävimmät kehitysideat ovat mielestäni työntekijän ja asiakkaan välinen samanikäisyys sekä asiakaskäyntien riittävä ajallinen kesto. Asiakaskäyntien tiheys oli kaikista asiakkaista sopiva haastatteluhetkellä, eivätkä he kokeneet tarvitsevansa intensiivisempää tukea. Toisaalta haastateltavat eivät maininneet, että käyntien määrää olisi vähennettäväkään. Lahden asumisen tuessa työskentelee eri ikäisiä työntekijöitä. Ennen asiakassuhteen aloittamista tulevalta asiakkaalta voisi tiedustella kokeeko hän tulevansa paremmin toimeen samaa ikäluokkaa olevan työntekijän kanssa. Tukiasumisen asiakaskäynnin kesto saattaa olla joissakin tapauksissa vaikea pidentää, jos palveluohjauksen tarvetta ja keskustelunaiheita ei asiakkaan tapauksessa ilmene. Yhdellä asiakkaalla oli kuitenkin kokemus siitä, kuinka ajallisesti riittäväillä asiakaskäynneillä oli pystytty työntekijän kanssa kiinnittämään huomiota hänen opiskeluihinsa, mihin aikaisempi työntekijä ei ollut kiinnittänyt huomiota.

Aikataulullisesti opinnäytetyön valmistuminen venyi suunnitelmasta, jonka tarkoituksena oli saada opinnäytetyö valmiiksi kevään 2014 aikana. Asunnottomien asiakkaiden haastattelut saatiin järjestymään syksyllä 2013 ja opinnäytetyöprosessi oli tuolloin vielä aikataulussa. Alkuvuodesta 2014 vietin useamman kuukauden ulkomailla, jonka aikana en tehnyt opinnäytetyötä. Suomeen palattuani keväällä aloitin työt, jonka vuoksi opinnäytetyölle ei jäänyt niin paljon aikaa kuin olisin halunnut. Työ eteni kuitenkin kesän aikana ja oli syksyllä 2014 valmis palautettavaksi. Opinnäytetyön toimeksiantajan näkökulmasta katsottuna opinnäytetyön piti olla valmis viimeistään vuonna 2015 kun Paavo II –hanke päättyy. Toimeksiantajan kanssa kuitenkin sovittiin, että työ olisi valmis hyvissä ajoin ennen Paavo II -hankkeen päättymistä.

Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan oli kasvattava kokemus opinnäytetyön tekijälle. Perehtyminen pitkäaikaisasunnottomien elämään tutkimusprossien kautta kasvatti ammatillista osaamista, ja sai ymmärtämään kuinka monimuotoista, haastavaa ja palkitsevaa asunnottomien ihmisten parissa

työskenteleminen voi olla. Asunnottomien kohtaaminen muutti käsitystäni asunnottomuudesta. Asunnottomuuteen johtaneita polkuja on erilaisia. Asunnottomuudesta pois pääsemiseksi tarvitaan myös erilaisia yksilöityjä ratkaisuja ja toimintatapoja. Nämä keinot toimivat parhaiten, kun asunnottomia ihmistä ymmärretään ja häntä osataan tukea oikealla tavalla. Tämä vaatii mielestäni asunnottomien kanssa työskenteleviltä ihmisiltä aitoa kohtaamista ja luottamuksellisen suhteen syntymistä asunnottoman asiakkaan kanssa.

Opinnäytetyöstä on vaikea tehdä suoraan jatkotutkimusta, koska asumisen tuen työntekijän ja haastateltavan asiakkaan suhde ei ole kovin intensiivinen ja tapaamiskertoja on harvoin. Tämä tekee jonkin asian seuraamisen tai muutoksen toteuttamisen vaikeaksi. Opinnäytetyön aiheen vierelle voisi kuitenkin tehdä useammankin tutkimuksen. Henkilökohtaisesti minua alkoi kiinnostaa asunnottoman leimaantumisen kokeminen ja miten leimaantuminen vaikuttaa asunnottomaan henkilöön ja hänen elämäänsä. Osa haastateltavista asunnottomista olisi valmis siirtymään vapaille asuntomarkkinoille. Asuntojen saaminen on kuitenkin erityisen vaikeaa asunnottomille. Tutkimuksen aiheena voisi selvittää asunnottoman asunnon hankintaan liittyviä ongelmia ja löytää eri väyliä näiden ongelmien ratkaisemiseksi.

LÄHTEET

ARA. 2012. Asunnottomat 2012. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus.

Selvitys 1/2013. Saatavissa: <http://www.ara.fi/fi->

[FI/ARAtietopankki/ARAn_selvitykset Viitattu 9.12.2013](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_selvitykset_Viitattu_9.12.2013)

ARA. 2013. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma. Asumisen rahoitus-

ja kehittämiskeskus [viitattu 4.8.2014]. Saatavissa: <http://www.ara.fi/fi->

[FI/Ohjelmat ja hankkeet/Asunnottomuuden vahentamisohjelma/PAAVO II](http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat_ja_hankkeet/Asunnottomuuden_vahentamisohjelma/PAAVO_II)

ARA.2014a. Asunnottomat 2013. Helsinki: Asumisen rahoitus- ja

kehittämiskeskus. Selvitys 2/2014 [viitattu 20.6.2014]. Saatavissa:

http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_selvitykset

ARA.2014b. Asunnottomuus PAAVO-kunnissa 2013. Helsinki: Asumisen

rahoitus- ja kehittämiskeskus. [viitattu 20.6.2014]. Saatavissa:

http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAn_selvitykset

Asumisen tuen sosiaaliohjaus moniste 2012. Lahden asumisen tuki. Lahti: Lahden kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala, hyvinvointipalvelut.

Asumisen tuki 2014. Lahden kaupunki [viitattu 23.5.2014]. Saatavissa:

<http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/B6A959658B1FDD36C2257B3B002A74>

FE

Asunnottomuus ilmiönä. 2014. AsuntoEnsin-verkkosivusto. PAAVO-

verkstokehittäjät –hanke [viitattu 6.8.2014]. Saatavissa:

http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/asunnottomuus

Asunto ensin- periaate. 2014. AsuntoEnsin-verkkosivusto. PAAVO-

verkstokehittäjät –hanke [viitattu 6.8.2014]. Saatavissa:

http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/asunto_ensin_-periaate

Asunto ensin -yksiköiden kustannusvaikuttavuus 2013. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. [viitattu 03.07.2014].

- Bejer. U 2007. Mortality, mental disorders and addiction: A 5-year follow-up of 82 homeless men in Stockholm. *Nord J Psychiatry* 61 (5), 363-368
- Busch-Geertsema V. 2005. Does Re-housing lead to reintegration? *The European journal of Social sciences* 18 (2), 205-226.
- Erkkilä, E. & Stenius-Ayode, A. 2009. Asunnottomat vastaanottoyksiköissä. Asunnottomien vastaanottoyksiköiden asiakkaiden sosiaalinen tilanne ja terveydentila pääkaupunkiseudulla. Helsinki: SOCCA
- Eskola. J & Suoranta J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.
- ETHOS – yleiseurooppalaisen asunnottomuuden muodot. 2014. Bryssel: FEANTSA, Eurooppalainen asunnottomuustoimijoiden kattojärjestö [Viitattu 3.7.2014]. Saatavissa: Asuntoensin-verkosivusto, http://www.asuntoensin.fi/files/2060/Ethos_FL.pdf
- Granfelt, R. 1998. Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Hassi-Nuorluoto, L 2000. Vailla asuntoa 1999. Uudelleenjakoa, sivilisointia ja riskien hallintaa kasvukeskuksissa. Helsinki: Stakes, aiheita 10/2000.
- HE 2008/59. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi avustuksista erityisryhmien asunto-olojen parantamiseksi annetun lain muuttamisesta [viitattu 5.6.2014]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2008/20080059>
- Hirsjärvi J & Hurme H 1985. Teemahaastattelu 3. painos. Helsinki: Kyriiri Oy
- Hirsjärvi S. & Hurme H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. uudistettu painos. Helsinki: Tammi
- Hynynen, R 2005. Asuntoja ja tukea asunnottomille. Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista. Suomen ympäristö 745. Helsinki: Ympäristöministeriö, asunto-

ja rakennusosasto. [viitattu 06.08.2014]. Saatavissa:

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40671/SY_745.pdf?seque

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes [viitattu 10.07.2014]. Saatavissa:

[http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R20-Ilkka taipale Asunnottomuus ja alkoholi : Sosiaalilääketieteellinen tutkimus Helsingistä vuosilta 1937-19772007-VERKKO.pdf](http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R20-Ilkka%20taipale%20Asunnottomuus%20ja%20alkoholi%20:%20Sosiaalilääketieteellinen%20tutkimus%20Helsingistä%20vuosilta%201937-19772007-VERKKO.pdf)

Kaakkinen, J., Nieminen, J. & Pitkänen, J. 2006 Oikeus asuntoon, oikeus ihmisarvoiseen elämään. Valtakunnallisen (2001-2005) ja pääkaupunkiseudun (2002-2005) Asunnottomuuden vähentämisen toimenpideohjelmien arviointi.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja 2010. Toinen painos. Helsinki: Tietosanoma.

Karjalainen, J. 2010. Lainrikkajat asunto- ja työllisyyspolitiikan reunalla. Teoksessa Hänninen, S., Palola, E. & Kaivonurmi M. (toim.) Mikä meitä jakaa? Sosiaalipolitiikka kilpailuvaltiossa. Helsinki: Yliopistopaino.

Koski, P. 2013. Asunnottomien parissa työskentelevien näkemyksiä asunnottomien asuttamisongelmista. Tampere: Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityön Pro gradu –tutkielma.

KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. 2013. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.[viitattu 25.03.2013]. Verkkojulkaisu. Saatavissa <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>

KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. 2013. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.[viitattu 25.03.2014]Verkkojulkaisu. Saatavissa <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus> (Menetelmäopetuksen tietovaranto 2013)

Lahden kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimiala, hyvinvointipalvelut. 28.12.2012 Toimenpidesuunnitelma, Paavo II pitkäaikaisasunnottomuuden vähentäminen 2012 - 2015.

- Lahten kaupunki: sosiaali- ja terveystoimiala, asumisen tuki. [viitattu 12.9]
Saatavissa:<http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/B6A959658B1FDD36C2257B3B002A74FE>
- Lehtonen, J. & Salonen J. 2008. Asunnottomuuden monet kasvot. Suomen ympäristö 3/2008. Helsinki: Ympäristöministeriö [viitattu 23.7.2014]. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/38367/SY_3_2008.pdf?sequence=1
- Manninen M. & Tuori T. 2005. A-klinikkasäätöön tuettu asuminen. Asuntoja ja tukea asunnottomille. Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista. Suomen ympäristö 7. Helsinki: ympäristöministeriö, asunto ja rakennusosasto.
- Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp.
- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. Uudistettu painos Helsinki: International Methelp.
- Nuorvala, Y & Huhtanen, P & Ahtola, R ja Metso L. 2008. Huono-osaisuus mutkistuu. Kuudes päihdetapauskasvot 2007. Yhteiskuntapolitiikka 73 (6), 659-670.
- Parempaan erityisryhmien asumiseen 2007. Erityisryhmien asumisen kehittämisen työryhmä. Helsinki: Valtion asuntorahasto.
- Perehdytyskansio: 2012. Lahden asumisen tuki. Lahti: sosiaali- ja terveystoimiala, hyvinvointi palvelut.
- Pietiläinen E & Seppälä H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa 2003. Helsinki: Kehitysvammaliitto
- Pietiläinen, E. 2001. Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten ja heidän perheidensä palveluohjauskokeilu. Projektisuunnitelma vuosille 2001-2003. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Pitkäaikaissasunnottomuuden vähentäminen 2012–2015. 2013. Ympäristöministeriö [viitattu 26.7.2014]. Saatavissa: <http://www.ym.fi/fi/>

[FI/Asuminen/Ohjelmat_ja_strategiat/Pitkaaikaisasunnottomuuden_vahentamisohjelma_20122015](#)

Raunio, K. 2006 Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006a. Analyysin äärellä. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [Viitattu 12.09.2013.] Saatavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1.html

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006b. Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [Viitattu 12.09.2013.] Saatavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006c. Eettiset kysymykset. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [Viitattu 14.08.2014.] Saatavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_1.html

Sosiaali- ja terveystoimialan hankkeita vuonna 2014. 2014. Lahden kaupunki. [viitattu 12.8.2014]. Saatavissa:

<http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/9AC7A67D3B234076C2256F0F003BA1E4>

Sunikka, S., Seppälä, U. & Granfelt, R. 2007. Asunnottomuuskirja. Näkökulmia asunnottomien palvelujen kehittämiseen. Helsinki: SOCCA

Suominen S. & Tuominen M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset.

Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäiseminen 2014. Sosiaali- ja terveysministeriö. [viitattu 06.08.2014]. Saatavissa:

http://www.stm.fi/hyvinvointi/osallisuuden_edistaminen/syrjaytymisen_ja_koyhyden_ehkaiseminen

Tainio, H. 2007. Päivästä päivään elämistä. Pääkaupunkiseudun asunnottomien asumispalvelut ja muuttuvat palvelutarpeet. Pääkaupunkiseudun asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö –hanke. Työpapereita 2:2007. Helsinki:

Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA ja Heikki Waris – instituutti [viitattu 6.8.2014]. Saatavissa:

http://www.socca.fi/files/98/Paakaupunkiseudun_asunnottomien_asumispalvelut_muuttuvat_palvelutarpeet.pdf

Tarinoita asunnottomuudesta. 2014. AsuntoEnsin-verkkosivusto. PAAVO-verkostokehittäjät –hanke [viitattu 6.8.2014]. Saatavissa:

http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/asunnottomuus/tarinoita_asunnottomuudesta.

Tavoitteena kiinnittyminen yhteiskuntaan. 2014. AsuntoEnsin-verkkosivusto. PAAVO-verkostokehittäjät –hanke [viitattu 6.8.2014]. Saatavissa:

http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/irti_asunnottomuudesta/yhteenvedo/y4

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

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

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Vapautuvien vankien asumispolku Tampereella. 2014. AsuntoEnsin-verkkosivusto. PAAVO-verkostokehittäjät –hanke [viitattu 6.8.2014]. Saatavissa:

http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/irti_asunnottomuudesta/sisallys/vapautuvat_vangit

Vilka H. Tutki ja mittaa - Määrällisen tutkimuksen perusteet. 2007 Tammi

Ympäristöministeriö 2013. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2012–2015. [viitattu 26.7.2014]. Saatavissa: http://www.ym.fi/fi-FI/Asuminen/Ohjelmat_ja_strategiat/Pitkaaikaisasunnottomuuden_vahentamisohjelma_20122015

http://www.ym.fi/fi-FI/Asuminen/Ohjelmat_ja_strategiat/Pitkaaikaisasunnottomuuden_vahentamisohjelma_20122015

LIITTEET

Liite 1. Haastattelulupa

HAASTATTELULUPA

24.10.2013

Hei!

Olen kolmannen vuoden sosionomi-opiskelija Lahden ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä lahtelaisten pitkäaikaisasunnottomien tukiasumisen palvelujen kehittämiseksi. Tarkoitukseni on haastatella Lahden kaupungin asumisentuen asiakkaita ja tallentaa keskustelu nauhurilla aineiston analysointia varten. Haastattelumateriaali olisi yksin minun käytössäni ja se hävitettäisiin opinnäytetyön valmistuttua. Yksityisyytenne turvaamiseksi en käytä työssäni haastateltavien nimiä. Pyydän lupaa haastatella Teitä.

Ystävällisin terveisin

Johannes Lassila

Minua _____ saa haastatella

Päivämäärä _____

Liite 2. Haastattelukysymykset

Asiakkaaseen tutustuminen

Miten päivänne kuluvat? *Minkälainen päivärytmi teillä on? Käyttökö töissä? onko teillä harrastuksia? Poikkeavatko viikonlopun rutiinit arjen rutiineista?*

Vietättekö aikaa perheen ja ystävien kanssa? *Minkälaiset välit teillä on? Kuinka usein tapaatte heitä? Asuvatko he lähellä teitä?*

Palveluihin kiinnittyminen

Voitteko kertoa minkälaiset asiat johtivat asunnottomuuteenne? *Johtuivatko ne esimerkiksi päihteistä? terveydellisistä ongelmista? raha tai perhesyistä?*

Kuinka oman tukiasunnon saaminen vaikutti elämäänne? *Missä asuitte aiemmin ennen kuin muutitte asuntoon? Minkälainen ero näiden asumismuotojen välillä mielestänne on?*

Muuttaessanne tukiasuntoon muistatteko mihin asioihin tarvitsitte silloin tukea työntekijöiltä? *Minkälaisia suunnitelmia teitte silloin yhdessä työntekijöiden kanssa Esimerkiksi päihteiden tai rahan käytöstä?*

Kuinka nämä suunnitelmat lähtivät toteutumaan? *Onko esimerkiksi mainitsemanne päihteiden käyttö pysynyt tavoitteessa?*

Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde

Minkälaiset välit teillä on työntekijöiden kanssa? *Kuinka asiat lähtivät työntekijöiden kanssa sujumaan kun tulitte tukiasumisen asukkaaksi? Olivatko asiakassuhteen alussa teidän ja työntekijän väliset asiat selkeitä ja ymmärrettäviä? Onko mielikuvanne työntekijöiden tekemästä työstä muuttunut tukiasumisen jakson aikana? Pidättekö heitä ystävänä vai asiantuntijana?*

Voitteko kertoa työntekijälle haluamistanne asioista? *Pystyttekö puhumaan luottamuksellisesti? Onko heille mielestänne turvallista puhua?*

Onko teillä ollut erimielisyyksiä työntekijöiden kanssa ja jos on niin miten olette yhdessä selvittäneet asioita? *Oletteko olleet erimieltä esimerkiksi jostain teille tarjotusta palvelusta ja sen hyödyllisyydestä? Onko työntekijä vaikuttanut liikaa tai liian vähän elämäänne?*

Miten itse voitte vaikuttaa yhteistyöhön työntekijöiden kanssa? *Miten voisitte helpottaa työntekijöiden tekemää työtä? Mitkä asiat voivat vaikeuttaa yhteistyötänne?*

Onko työntekijöillä ollut riittävästi aikaa teille? *Olisitteko halunneet aikaa työntekijältä joihinkin asioihin lisää? Onko tapaamiskertoja/kotikäyntejä tällä hetkellä riittävästi mielestänne?*

Koetteko tulevanne kuulluksi ja ymmärretyksi? *Saatteko vaikuttaa tarpeeksi omaa elämäänne koskeviin asioihin mielestänne? Tuntuuko että asioita päätetään teidän puolestanne?*

Neuvonta ja ohjaus

Minkälaista apua työntekijöistä on ollut virastoasioinnissa? *Esimerkiksi pankissa, työvoimatoimistossa tai kelassa asioimisessa? Onko asiointi helpompaa työntekijän kanssa ja jos on niin millä tavalla?*

Kuinka teitä on osattu auttaa talouden hallinassa? *Vuokranmaksussa, etuuskien hakemisessa, päivittäisessä rahankäytössä, velkojen selvittelyssä? Miten tämä apu on näkynyt käytännössä? Selviättekö nyt kyseisestä toiminnosta ilman työntekijää? Kuinka huolissanne olette rahojen riittävydestä?*

Oletteko tarvinneet työntekijöiltä ohjausta kodinhoidossa? *Siivouksessa, ruuanlaittamisessa tai kaupassa käymisessä? Kuinka hyvin kodin pyörittäminen tällä hetkellä sujuu?*

Onko työntekijä neuvonut terveellisten elämäntapojen noudattamisessa? *Esimerkiksi mitä teidän olisi hyvä syödä, liikunnan merkityksestä, tupakoinnista, unirytmistä, hygieniasta?*

Onko työntekijä antanut ohjeita päihteiden käytöstä? *Miltä ohjeet ovat vaikuttaneet? Oletteko noudattaneet niitä?*

Kuinka paljon olette noudattaneet työntekijöiden neuvoja edellä mainituissa asioissa? *Kuinka merkittäväksi koette työntekijän ohjeet ja neuvot? Otatteko ne vakavasti vai tuntuuko teistä että kaikki neuvot ja ohjeet eivät ole tarpeellisia? Voitteko antaa esimerkin?*

Ovatko työntekijät onnistuneet lisäämään ihmissuhteitanne? *Esimerkiksi johdattaneet teidät harrastusten ja vertaistuen pariin? Oletteko saaneet uusia tuttavuuksia tai ystäviä kyseisistä toiminnoista?*

Tulevaisuuden suunnitelmia

Mitkä ovat tärkeimmät asiat, jotka tulevat johtamaan tukiasumisesta pois pääsyy?

Oletteko puhuneet yhdessä työntekijän kanssa näistä asioista? Onko teillä yhteinen ajatus näistä asioista?

Mitä esteitä tai riskejä teillä on tiellä? *Esimerkiksi liiallinen alkoholi tai muun päihteen käyttö, rahattomuus, masentuminen? Mitä voisi tapahtua jos asiat kääntyisivät huonompaan?*

Mitä voimavaroja löytyy? *Ihmissuhteistanne, työstänne, vapaa-ajastanne ja harrastuksistanne. Tukevatko työntekijät näitä voimavaroja? Onko teillä läheistä ihmistä, joka pystyy tukemaan teitä asioiden hoitamisessa myös jatkossa itsenäisemmin asuessanne? esimerkiksi toimeentulotuki tai kela-asioiden hoitamisessa? Löytyykö teiltä ihmistä/ ihmisiä, joiden kanssa voitte puhua huolistanne ja murheistanne sekä hyvistäkin asioista tukiasumisen jakson jälkeen? Mitä voisi tapahtua jos asiat kääntyisivät parempaan?*

Mitä arvostatte tällä hetkellä elämässänne? *Mitkä asiat motivoivat teitä eteenpäin? Onko teillä asioita tai ajatuksia millä jaksatte päivittäin ja jotka tuovat teille hyvän mielen?*

Minkälaisia haaveita teillä on tulevaisuudessa? *Oletteko miettinyt Miten aioitte saavuttaa näitä haaveita? Oletteko puhuneet työntekijän kanssa näistä haaveista? Miten työntekijä voisi tukea teitä näiden haaveiden saavuttamisessa?*

Miten kehittäisitte tukiasumisen työtä omalta kohdaltanne? *Minkä asioiden haluisitte olevan toisin? Tuleeko työntekijän työhön liittyen mieleen parannusideoita?*

