

Katja Karppinen & Sanna Pietarila

NUORTEN PAAVO -TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMINEN

- Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia asunnottomien asumis- ja kuntoutuspalvelusta

NUORTEN PAAVO -TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMINEN

- Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia asunnottomien asumis- ja kuntoutuspalvelusta

Katja Karppinen & Sanna Pietarila
Opinnäytetyö
syksy 2015
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen, ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Tekijät: Katja Karppinen ja Sanna Pietarila

Opinnäytetyön nimi: Nuorten Paavo -toimintamallin kehittäminen - asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia asunnottomien asumis- ja kuntoutuspalvelusta

Työn ohjaajat: Yliopettajat TtT Liisa Kiviniemi ja TtT Kaisa Koivisto

Työn valmistuslukuksi ja -vuosi: Syksy 2015

Sivumäärä: 99 + 5 liitesivua

Tämän tutkimus- ja kehittämistyön tarkoituksena on kuvailla asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Nuorten Paavo -toimintamallista Oulun kaupungin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa Nuorten Paavo -toimintamallista asiakkaiden ja työntekijöiden kuvaamana sekä saatujen tulosten perusteella kehittää Nuorten Paavo -toimintamallia käyttäjälähtöisesti.

Opinnäytetyömme aineistonkeruumenetelminä olivat asiakkaiden sekä työntekijöiden teemahaastattelut. Tuotimme haastatteluaineistosta SWOT nelikenttä-analyysin, jonka pohjalta esittelimme alustavat tulokset arviointitilaisuudessa. Arviointitilaisuuden jälkeen tarkastelimme tutkimustuloksia peilaten niitä arviointitilaisuudessa esitettyihin näkökulmiin.

Tutkimustulosten pohjalta voidaan todeta, että Nuorten Paavo on vastannut asiakkaiden tarpeisiin ja siinä on osoitettavissa merkittäviä hyötyjä asiakkaiden kuntoutumisvalmiuksien edistämiseen. Toimintamallin olennaisinta ydintä on toisiaan täydentävä asumisen ja kuntoutukseen liittyvä ohjaus. Konkreettinen jalkautuva työ mahdollistaa asiakkaiden elämänhallinnan sekä toimintakyvyn kohenemisen. Nuori saa asunnon suhteellisen nopeasti ja ryhmä- sekä vapaa-ajan toiminnot tuovat asiakkaiden päiviin mielekästä tekemistä ja kehittävät normaaliuden tuntemuksia. Asiakkaan ympärille luodaan tarpeen mukaan laaja tukiverkosto, jonka kanssa tehdään yhteistyötä koko palvelun ajan. Nuorten Paavon ohjaajien antama tuki nuorille on oikea-aikaista, tiivistä, monipuolista sekä yksilöllistä. Pitkäkestoinen tuki kantaa myös tuen loppumisen jälkeen.

Toimintamallin haasteet keskittyivät palvelusta tiedottamiseen, asiakkaan sitoutumiseen palveluun, asiakasvalintoihin, ohjaajaan kiinnittymiseen, ryhmätoimintojen kehittämiseen sekä palveluiden saavutettavuuteen. Nuorten Paavosta tiedottaminen ja asiakkaan muuttaminen itsenäiseen asuntoon Nuorten Paavon jälkeen nousivat tutkimustulosten pohjalta tärkeimmiksi kehittämistä vaativiksi vaiheiksi.

Tästä tutkimuksesta saatua tietoa voidaan hyödyntää Nuorten Paavo -toimintamallin kehittämisessä sekä Oulun kaupungin Paavo -ohjausryhmässä asunnottomille kohdennettujen liikkuvan tuen työmenetelmien kehittämisessä ja sitä koskevassa päätöksenteossa.

Asiasanat: asunnottomuus, asunto ensin -periaate, pitkäaikaisasunnottomuus, SWOT-analyysi

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Development and Management of Health and Social Care

Authors: Katja Karppinen and Sanna Pietarila

Title of thesis: Development of Nuorten Paavo model - experiences of the customers and workers of housing and rehabilitation model for homeless

Supervisors: Senior Principal Lecturers PhD Liisa Kiviniemi and PhD Kaisa Koivisto

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2015

Number of pages: 99 + 5 appendix pages

The object of this research and development work is to describe experiences of the customers and workers of Nuorten Paavo model on the programme to reduce long-term homelessness by city of Oulu. The purpose of this research is to provide information from Nuorten Paavo model described by customers and workers and a user-oriented development of Nuorten Paavo model based on results obtained in the research.

The data collection methods of the present thesis consisted of theme interviews of the customers and workers. From the interview data a four quadrant SWOT-analysis was produced and in the assessment session preliminary findings were presented. After the assessment session the results were reexamined in view of opinions presented in the assessment session.

As a based on the results it can be said that Nuorten Paavo has responded to the needs of the customers and it can provide substantial benefits for promoting rehabilitation abilities of the customers. The essential core of the model is a complementary guidance on housing and rehabilitation. A concrete outreaching legwork enables the improvement of the life management and competency of the customers. A youngster obtains housing relatively quickly and group and free time activities afford meaningful activities to customers and generate sensations of normality. If needed the customer is provided with an extensive support network which is collaborating throughout the whole programme. The support to youngsters from the workers in Nuorten Paavo is timely, intimate, versatile and personalized. Long-lasting support carries on also when the support has ended.

The key challenges of the model are information about the service, commitment of the customer, selection of customers, adherence to the counselor, developing the group activities and accessibility of the service. Based on the results most important stages requiring development were information about Nuorten Paavo and the removal of a customer to independent accommodation after Nuorten Paavo.

Information obtained in this research can be utilized in developing Nuorten Paavo model and in the Paavo steering group of city of Oulu when developing working practices aimed at homeless people and in making related decisions.

Keywords: homelessness, Housing First model, long-term homelessness, SWOT-analysis

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 ASUNNOTTOMUUS ILMIÖNÄ JA ASUNTO ENSIN -PERIAATE	10
2.1 Asunnottomuus ja syrjäytyminen	12
2.2 Asunnottomuus Oulussa	15
2.3 Asunto Ensin -periaate	16
2.4 Asunto Ensin -tutkimus	18
3 NUORTEN PAAVO – TOIMINTAMALLI	23
3.1 Kuntoutuksen tuki	24
3.2 Asumisen tuki	27
4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET	29
5 TUTKIMUSMENETELMIEN VALINTA	30
5.1 Käyttäjälähtöinen kehittäminen palvelupolun avulla	31
5.2 SWOT-analyysi	33
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	35
6.1 Tiedonkeruumenetelmät	35
6.1.1 Asiakashaastattelut	36
6.1.2 Työntekijähaastattelut	37
6.2 Aineiston analyysi	38
6.3. SWOT-nelikentän luominen	41
6.4 Arviointitilaisuus	42
6.5 Tutkimuksen luotettavuus	43
6.6 Tutkimuksen eettisyys	46
7 TUTKIMUSTULOKSET	48
7.1 Ennen Nuorten Paavoja	48
7.1.1 Vahvuudet	49

7.1.2 Heikkoudet.....	50
7.1.3 Mahdollisuudet.....	51
7.1.4 Uhat.....	52
7.2 Nuorten Paavon aikana.....	54
7.2.1 Vahvuudet.....	54
7.2.2 Heikkoudet.....	58
7.2.3 Mahdollisuudet.....	59
7.2.4 Uhat.....	61
7.3 Nuorten Paavon jälkeen.....	63
7.3.1 Vahvuudet.....	63
7.3.2 Heikkoudet.....	64
7.3.3 Mahdollisuudet.....	64
7.3.4 Uhat.....	65
8 TULOSTEN TARKASTELUA	66
8.1 Nuorten Paavon vahvuudet.....	66
8.2 Nuorten Paavon heikkoudet.....	69
8.3 Nuorten Paavon mahdollisuudet	73
8.4 Nuorten Paavon uhat.....	75
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	79
10 POHDINTA.....	83
10.1. Tutkimusaiheen pohdinta	83
10.2. Tutkimusprosessin pohdinta.....	84
10.3. Tutkimuksen tulosten pohdinta.....	86
10.4 Oman ammatillisuuden kehittyminen.....	88
LÄHTEET	90
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme on Nuorten Paavo -toimintamallin tutkimus Oulun kaupungin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan (myöhemmin myös Paavo). Opinnäytetyön yhteiskunnallisena lähtökohtana on pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen 15.12.2011 hyväksymä Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman toinen kausi (2012–2015). Hallituksen ohjelman tavoitteena on poistaa pitkäaikaisasunnottomuus kokonaan vuoteen 2015 mennessä, vähentää pitkäaikaisasunnottomuuden riskiä tehostamalla sosiaalisen vuokra-asuntokannan käyttöä asunnottomuuden vähentämiseksi sekä tehostaa toimenpiteitä asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseksi Suomessa (Ympäristöministeriö 2012, viitattu 28.4.2014).

Oulun kaupungin tämänhetkinen tilanne pitkäaikaisasunnottomuuden osalta on muihin suuriin kaupunkeihin verrattuna poikkeuksellisen hyvä, mikä on monien vuosien asuntopoliittisen työn tulos. Asumisvaihtoehtoja on monenlaisia ja vuokra-asuntoja on runsaasti tarjolla. Vapaiden vuokra-asuntojen määrä Oulussa tammikuun 2015 alussa vuokratalo-yhtiöille tehdyn sähköpostikyselyn mukaan on kuukausitasolla yli 600 kappaletta. Asunnottomuuden vähentämiseen liittyvien toimien ei ole siten tarkoituksenmukaista Oulussa keskittyä asuntojen rakentamiseen. Tarkastelun kohteena on asumisen tuen tarjoaminen moniongelmaisille, asunnottomuuden ja asunnottomuuden uusiutumisen ehkäiseminen sekä asumisneuvonnan kehittäminen.

Ensimmäisen Paavo -ohjelmakauden aikana Ouluun luotiin toimintamalli asunnottomien nuorten tuettuun asumiseen Asunto Ensin -periaatteen mukaisesti. Nuorten Paavo -hankkeen tavoitteena oli vähentää oululaisten moniongelmaisten nuorten pitkäaikaisasunnottomuutta, sitouttaa heitä asumiseen ja kuntoutumiseen sekä kehittää eri toimijoiden välille kolmikantainen yhteistyömalli, jolla pystytään ehkäisemään nuorten syrjäytymistä. Hanketta hallinnoi Oulun kaupunki. Oulunseudun Nuorisoasuntoyhdistys (myöhemmin OsNa) tarjosi kuntoutuvalle nuorelle asunnon sekä asumisen ohjauksen ja Nuorten Ystävät ry tuotti nuorelle kuntoutumispalvelut. Nykyisessä Nuorten Paavo -toimintatavassa Oulun kaupungin palveluohjaus ja aikuissosiaalityö sekä lastensuojelun jälkihuolto järjestävät nuorille alle 30-vuotiaille tarkoitettua asumisen ja kuntoutumisen tuen ohjausta. Sosiaalityöntekijällä on asiakkuuden hallinta läpi koko Nuorten Paavon prosessin. Kaupungille on varattu 21 Paavo-asuntoa OsNa:n eri asuntokohteista. Näistä

15 asuntoa on rakennettu ARA:n pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelman ensimmäisen kauden investointituella ja loput 6 asuntoa ovat OsNa:n hajautetusta asuntokannasta. (Oulun kaupunki 2013, viitattu 25.4.2014.) Oulussa nuorten asunnottomien määrä on jatkanut nousuaan viimeisten kuuden vuoden aikana huolimatta siitä, että asiakasryhmälle on kehitetty tutkimuksen kohteena oleva toimintamalli. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää saada tutkimustietoa siitä, mitkä tukitoimet toimivat nuorten asunnottomien kohdalla ja miten niitä voitaisiin kehittää.

Uusia hankkeita ja hoitomenetelmiä on tarpeen arvioida kriittisesti ja monipuolisesti toiminnan vakiinnuttua, jotta hyvät käytännöt saadaan pysyviksi ja vielä kehitteillä olevia toimintatapoja voisi edelleen parantaa. Nuorten Paavo -toimintamallia ja sen toimivuutta ei ole aikaisemmin tarkasteltu asiakkaiden näkökulmasta. Toiminnan vakiinnuttua kesällä vuonna 2012 hankkeen aikaisille ohjaus- ja sidosryhmille tehtiin kysely, jossa selvitettiin Paavo-hankkeen ensimmäisen kauden (2008–2011) toteutumista kokonaisuudessa, hankkeen arvioituja vaikutuksia sekä hankkeen aikana kehitettyjä toimintamalleja. Hankekausi mukaan lukien toimintamalli on nyt ollut toiminnassa yhteensä yli viisi vuotta, joten tässä vaiheessa sitä on hyvä tutkia tarkemmin ja pohtia vastaavatko Paavo -menetelmät asiakkaiden kuntoutuksen tarpeisiin. Tarkoituksenamme on kuvailla asiakkaiden sekä työntekijöiden kokemuksia Nuorten Paavo -toimintamallista. Tutkimuksessa esiin tulleiden tuloksien perusteella toimintamallia pystytään kehittämään käyttäjälähtöisesti.

Nuorten Paavo -toimintamallin lähtökohtana on soveltaa Asunto Ensin -periaatetta, jonka mukaan asumisen järjestäminen ja elämän puitteiden kohentuminen herättää motivaation sosiaalisen kuntoutumisen prosessin käynnistämiseksi ja onnistumiselle. Nuorten Paavo -toimintamallin asiakastyö on hyvin yksilöllistä eri asiakkaiden kesken ja käyttäjälähtöisyys korostuu koko ajan asiakastyössä. Suomalaiset asunnottomuustutkijat toteavat, että käyttäjälähtöisyys tulisi ottaa mukaan kehittelyyn mm. kysymällä mitkä keinot mikrotason työssä toimivat ja mitkä eivät (Paavo -kevätseminaari 2014, paneelikeskustelu 21.3.2014). Asumisen tukipalveluja on tuotettu Suomessa jo varsin pitkään mm. itsenäistyville nuorille, vapautuville vangeille, päihdeongelmallisille ja mielenterveyskuntoutujille. Paavo -ohjelmajohtaja Jari Karppisen (2013) mukaan tukimalleista on kuitenkin olemassa niukasti jäsenneiltyjä kuvauksia sekä tutkittua tietoa mallien tuloksellisuudesta ja vaikuttavuudesta. Toimintamallia voidaan tutkia mikrokäytäntöinä eli ihmisten yhdessä tuottamana ja kokemana toimintana vasta kun se on kehitetty ja siitä on olemassa kokemuksia. Tämän vuoksi Asunto Ensin -periaatteella toimivien käytäntöjen sekä eri osapuolten kokemusten näkökulman tutkiminen on Suomessa vielä melko

uutta. (Raitakari & Juhila 2014, 189.) Suomi mainitaan usein edelläkävijä maana Asunto Ensin -periaatteen soveltamisessa, mutta tutkimustietoa hajautettuun asumiseen toteutusta tukityöstä haastavimpien asiakasryhmien osalta ei juuri ole. (Juhila, Paavo -kevätseminaari 21.3.2014.)

Oulun kaupungin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelman yhtenä tavoitteena on esittää pitkäaikaisasunnottomien asumiseen ja kuntoutumisen tuen tarpeeseen uudenlaisia toimintamalleja, jotka huomioivat eri asiakasryhmien erityiset tarpeet. Nuorten Paavo -toimintamallin lisäksi Oulussa on toiminnassa myös Asunto Ensin -periaatteella toimiva Kenttä-Paavo -hanke, jonka asiakkaiden kokemuksista on kerätty tietoa Oulun Ammattikorkeakoulun sosionomi -opiskelijoiden toimesta. Heidän opinnäytetyönsä tulokset ovat valmistuneet tammikuussa 2015. Opinnäytetyömme täydentää tätä toista opinnäytetyötä ja tuottaa Oulun pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelman ohjausryhmälle tietoa Paavo -toimintamallien merkityksestä asunnottomuuden vähentämisessä. Tutkimuksen tulokset antavat tietoa Nuorten Paavo -toimintamallin antamasta tuesta ja hyödyistä asunnottomuuden vähentämisessä. Tutkimuksesta saatu tieto hyödyttää siten Oulun kaupungin päättäjiä, tutkijoita, kuntapäättäjiä, toimintamallin työntekijöitä ja asiakkaita sekä sosiaalialan ammattilaisia.

2 ASUNNOTTOMUUS ILMIÖNÄ JA ASUNTO ENSIN -PERIAATE

Asuminen luetaan ihmisen elämän perusasiaksi. Asunnottomiksi Suomessa määritellään Tilastokeskuksen mukaan asunnon puutteen vuoksi ulkona ja tilapäissuojissa majoilevat, yömajoissa ja vastaavissa asuvat, hoitokodeissa ja sekä osa erilaisista laitoksista olevista ja tilapäisesti sukulaisten ja tuttavien luona majoilevat. Vapautuvat vangit, joilla ei ole asuntoa, määritellään myös asunnottomiksi. (Suomen virallinen tilasto, viitattu 13.2.2014.)

Lääketieteen tohtori Ilkka Taipaleta voidaan pitää suomalaisen asunnottomuustutkimuksen ”isänä”, joka on ajanut erityisesti heikoimmassa asemassa olevien asioita. Hänen väitöskirjansa *Asunnottomuus ja alkoholi* (1982, 48) mukaan asunnottomalla tarkoitetaan henkilöä, joka asuu tilapäisesti hoitokodissa ja jolla ei ole tämän ulkopuolella omaa asuntoa tai kotia, yömajassa, kodittomien asuntolassa, ensisuojaissa tai ulkona. Myös alivuokralaisina, tuttavien tai sukulaisten luona tai tilapäisasumuksessa esimerkiksi työmaaparakissa asuvat voidaan määritellä Taipaleen mukaan asunnottomiksi. Määritellään asunnottomuutta, Taipale määritteli myös kodin sekä kodittomuuden merkityksen. Kodilla tarkoitetaan asunnon seinien lisäksi asumisen sisältöä, elämänpiiriä ja ihmissuhteita ja kodittomuudella taas näiden puutetta. Koditon on siis asunnon puutteen lisäksi vailla juuria. Taipaleen mukaan asunnottomuutta voidaan torjua asuntotuotannon keinoin, mutta kodittomuuden torjuminen edellyttää ihmissuhteita ja ympäristöä kohentavia tukitoimia. Taipale toteaaakin kodittomuudesta *Asunto Ensin* -periaatetta ennakoivasti: ”Asunto on kodin perustamisen välitön ehto.” (1982, 47–49.)

Raha-automaattiyhdistys (RAY) erottelee avustushakemuksensa määritelmässä asunnottomuuden näkyvään tai näkymättömään ja viittaa asunnottomuudella myös kodittomuuteen. Näkyvää asunnottomuutta on RAY:n mukaan ulkona asuvien, ilman kunnan suojaa olevien asunnottomuus ja näkymätöntä esimerkiksi nuoren vanhempiensa luona vastentahtoisesti asuvien asunnottomuus. RAY:n mukaan asunnottomuuden taustalla olevia rakenteellisia syitä ovat esimerkiksi vuokra-asuntojen hintataso tai tarjolla olevien asuntojen koko, pitkät asuntojonot, sosiaalinen tai taloudellinen turvattomuus sekä joihinkin väestöryhmiin kohdistuva syrjintä. Asunnottomuuden sosiaalisia syitä voivat taas olla perhetausta, sosiaaliset verkostot sekä niiden puute. Yksilötasolla asunnottomuuteen voivat johtaa esimerkiksi yleiset elämänhallinnan ongelmat, päihdeongelmat, psyykkiset ja fyysiset sairaudet, maksuvaikkeudet ja

velkaantuminen, vuokranantajan päätös myydä asunto, avio- tai avoerotilanne, muutto toiselle paikkakunnalle sekä vuokravelat. (Raha-automaattiyhdistys, viitattu 11.3.2014.)

TAULUKKO 1. ETHOS -yleiseurooppalaisen asunnottomuuden muodot (FEANTSA 2014a, viitattu 11.3.2014)

		Toiminnallinen määritelmä	Asuinolosuhteet		Kuvaus	
Asunnottomuuden muodot	Katuasunnot	1	Kadulla nukkuvat	1.1	Julkiset tilat, taivasalla	Kaduilla eläminen, ei asuintilaksi määriteltävää suojaa
		2	Ensisuojissa yöpyvät	2.1	Ensisuoja	Vailla vakituista asuinpaikkaa, yömajoissa ja ensisuojissa yöpyminen
		3	Asumispalveluita käyttävät	3.1 3.2 3.3	Asuntola Tilapäismajoitus Tuettu tilapäinen asuminen	Majoitus tarkoitettu tilapäiseksi
	Asunnot	4	Naisten turvakodeissa asuvat	4.1	Naisten turvakodit	Perheväkivallan vuoksi tilapäisesti turvakodeissa asuvat naiset
		5	Maahanmuuttajien majoituksessa asuvat	5.1 5.2	Vastaanottokeskus Siirtotyöläisten asuminen	Vastaanottokeskuksissa tai tilapäismajoituksessa maahanmuuttajan asemansa vuoksi asuvat
		6	Laitoksista vapautuvat	6.1 6.2 6.3	Rangaistuslaitos (vankilat) Hoitolaitos (*) Lastenkoti	Vapautuessa ei asuntoa tiedossa Asunnon puutteen vuoksi laitoksessa viipyvät Täysi-ikäistyyessä ei asuntoa tiedossa
		7	Pitkäaikaista tukea saavat asunnottomat	7.1 7.2	Hoitokoti ikääntyneille asunnottomille Tuettu asuminen entisille asunnottomille	Pitkäaikainen tukiasuminen entisille asunnottomille
	Asunnottomuusuhan alainen	8	Epävarmoissa asuinolosuhteissa elävät	8.1 8.2 8.3	Tilapäinen asuminen sukulaisten ja tuttavien luona Ei laillista (ali)vuokralaisasemaa Laiton maankäyttö	Normaali asunto, poikkeuksellinen olinpaikka asuntopulan vuoksi Asunnossa majoittuminen laittomasti ja/tai ilman vuokrasopimusta Maankäyttö ilman laillista oikeutta
		9	Häätöuhan alla elävät	9.1 9.2	Lainmääräys pantu täytäntöön (vuokra-asunto) Haltuun otettu (omistusasunto)	Häätömääräys pantu täytäntöön Kiinnityksenhaltijalla oikeus haltuunottoon
		10	Väkivallan uhan alla elävät	10.1	Poliisille tehdyt ilmoitukset	Poliisin tarjoama turvapaikka perheväkivallan uhrien turvallisuuden takaamiseksi
	Puutteelliset asuinolosuhteet	11	Tilapäisissä tai epätyypillisissä rakennuksissa asuvat	11.1 11.2 11.3	Asuntoauto, -vaunu tms. Epätyypillinen asuinrakennus Tilapäiset rakenteet	Ei tarkoitettu vakituiseksi asunnoksi Hätävaraksi tehty suojajä, maja tai hökkeli Puolivakituisesti rakennettu maja
		12	Asumiskelvottomissa rakennuksissa majoittuvat	12.1	Asumiseen soveltumaton rakennus	Kansallisen lainsäädännön mukaan asuinkelvottomaksi luokiteltava rakennus
		13	Äärimmäinen tilanahtaus	13.1	Korkein kansallinen tilanpuutteen muoto	Ei täytä lainsäädännön tai kansallisten standardien neliömääriä tai niihin sopimaton asunnon käyttötapa

Huomaa: lyhytaikainen majoittuminen määritellään yleensä alle vuoden mittaiseksi, pitkäaikainen majoittuminen yli vuoden kestäväksi. Tämä määritelmä on yhteensopiva UNECE / EUROSTAT:n raportin (2006) suositusten kanssa

(*) Sisältää huumeekuntoutuslaitokset, psykiatriset hoitolaitokset jne.

Euroopan asunnottomuustoimijoiden kattojärjestö FEANTSA (European Federation of National Organisations working with the Homeless) on kehittänyt asunnottomuuden muotojen ETHOS-luokittelun (European Typology on Homelessness and housing exclusion), jossa "koti" jakautuu

tilalliseen, sosiaaliseen ja lailliseen osa-alueeseen. Näissä osa-alueissa esiintyvät puutteet määrittelevät asunnottomuuden muodon. ETHOS-luokittelun mukaan asunnottomuus jaetaan neljään perusmuotoon: katuasunnottomuuteen, asunnottomuuteen, asunnottomuusuhan alaisuuteen sekä puutteellisiin asumisolosuhteisiin. Edellä mainitut neljä asunnottomuuden perusmuotoa jakautuvat kolmeentoista asunnottomuuden toiminnalliseen määritelmään, joissa on luokiteltu tarkemmin asunnottomien henkilöiden olosuhteet. (FEANTSA 2014a, viitattu 11.3.2014.)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen määritelmän mukaan **pitkäaikaisasunnottomalla** tarkoitetaan henkilöä, jonka asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä sosiaalisten ja/tai terveydellisten syiden vuoksi yli vuoden mittaiseksi tai asunnottomuutta on esiintynyt toistuvasti viimeisen kolmen vuoden aikana (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013, viitattu 11.3.2014). Pitkäaikaisasunnottomuuteen liittyy usein köyhyyden lisäksi vaikeita psykososiaalisia ongelmia kuten päihderippuvuus ja mielenterveyden ongelmat, rikollisuus ja väkivalta. Nämä ongelmat vaikuttavat asunnon saamiseen ja kykyyn selviytyä itsenäisessä asumisessa. Tavalliset asumisratkaisut eivät kaikkien pitkäaikaisasunnottomien kohdalla toimi vaan asumiseen tarvitaan erilaisia tukipalveluita. Lehtonen ja Salonen (2008, 29) toteavat, että asunnottomien moninaiset ongelmat ovat lisänneet tukiasumisen sekä muuta sosiaalityön keinoin tuetun asumisen tarvetta. Asunnottomuuden painopiste onkin siirtymässä asuntojen puutteesta kohti asumiskykyjen puutetta.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus on tilastoinut vuodesta 1987 lähtien vuosittain marraskuun 15. päivä asuntomarkkinakyselyn avulla asunnottomien määrää ja kehitystä. Pitkäaikaisasunnottomuutta on kartoitettu kunnissa vuodesta 2008 alkaen. Vuonna 2014 asuntomarkkinakyselyn poikkileikkaushetkellä Suomessa oli 7 107 yksinäistä asunnotonta ja 427 perhettä. Arviolta 35 % asunnottomista katsotaan kuuluvan pitkäaikaisasunnottomien ryhmään. Kunnilta saamista tiedoista keskeisimpiä huomioita oli, että asunnottomia perheitä oli aikaisempaa enemmän, maahanmuuttajien, nuorten ja naisten asunnottomuus on laskussa ja pitkäaikaisasunnottomuus on vähentynyt. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2015, 3-4.)

2.1 Asunnottomuus ja syrjäytyminen

Yleisesti ottaen syrjäytyminen voidaan määritellä yksilöä yhteiskuntaan yhdistävien siteiden heikkoudeksi. Jotta voidaan puhua syrjäytymisestä, tulee siteiden heikkouteen liittyä yksilöiden

joutuminen yhteiskunnan keskeisten toiminnallisten areenoiden ulkopuolelle. Syrjäytymisen tulee merkitä yksilön heikkoa integraatiota yhteiskuntaan. (Raunio 2006, 9-10.) Käsitteellä syrjäytyminen korostetaan sitä, että toimeentuloon ja hyvinvointiin liittyviä ongelmia käsiteltäessä huomio on suunnattava yksilön ja ympäröivän yhteisön sekä yhteiskunnan suhteisiin. Syrjäytymisen vastakohtana puhutaan osallistumisesta, sosiaalisesta integraatiosta ja sosiaalisesta osallisuudesta. (Raunio 2009, 273–273.)

Syrjäytymisen käsitteellä kuvataan nykyaikaisia yhteiskunnallisen huono-osaisuuden muotoja. Syrjäytyminen voi olla seurausta muun muassa työttömyydestä, köyhyydestä, mielenterveysongelmista, alkoholisoitumisesta tai joutumisesta yhteiskunnallisten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle. Se estää ihmisiä osallistumasta täysipainoisesti normaaleihin yhteiskunnan toimintoihin. Ihmiset ovat erityisen alttiita syrjäytymiselle elämän muutosvaiheissa, kuten koulun tai opiskelun, työsuhteen tai parisuhteen päättyessä. Syrjäytymisen riski on suuri silloin, kun lapsi joutuu elämään ja kasvamaan ympäristössä, jossa on useita syrjäytymisen tunnusmerkkejä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, viitattu 4.5.2015.)

Viimeisten vuosikymmenien aikana EU-vetoisessa syrjäytymis- ja liittämiskeskustelussa pitkäaikainen työttömyys ja työstä syrjäytyminen voivat johtaa vakaviin taloudellisiin ja sosiaalisiin ongelmiin. Ihmisten työllistymisen nähdään ratkaisevan syrjäytymisen moninaisia ongelmia. Kaiken kaikkiaan sosiaalityöllä on asiakkaiden elämänhallinnan vahvistaminen keskeisenä tehtävänä, jos sosiaalityötä tarkastellaan syrjäytymis- ja liittämispuheen kehityksessä. Se on työllistämistehtävää epämääräisempi, mutta yhteistä näille on yksilöllinen asiakkaan tukeminen, kannustaminen ja valmentaminen kohti hallitumpaa, itsenäisempää ja oma-aloitteisempaa elämää. (Juhila 2006, 57, 63.)

Airion ja Niemelän (2013, 59) mukaan toimenpiteet, joilla pyritään edistämään erityisesti pitkään työttömänä olleiden henkilöiden työllistymistä kuntouttavan työtoiminnan tai työttömille kohdennettujen terveystalvelujen avulla, ovat tästä näkökulmasta keskeisessä asemassa. Työttömien terveyden, psykososiaalisen hyvinvoinnin ja terveystalvelujen saatavuuden parantamiseen tähtäävät toimenpiteet olisivat tätä tulevaisuudenuskoa vahvistavia yhteiskuntapolitiittisia toimia. Kyse on tällöin pitkälti niin sektorirajat ylittävästä yhteistyöstä kuin kuntien edellytyksistä ja halusta panostaa erityisesti pidempään työttömänä olleiden työllistymisvoimavaroihin.

Asunnottomuus on keskeiseksi ongelmaksi käsitetty äärimmäisen sitkeä yhteiskunnallinen ilmiö, jonka kestättömyyden useimmat tuntuvat tunnustavan ja jonka helpottamisen tai poistamisen ratkaisun lähes kaikki asiaan perehtyneet tuntuvat tietävän (Kettunen, 2007 viitattu 28.1.2015). Euroopan parlamentin asunnottomuutta koskevassa strategiassa (Euroopan unioni 2014, 2-3, viitattu 26.1.2015) mainitaan, että asunnottomuus on lisääntynyt kaikissa EU:n maissa huolimatta siitä, että EU:n jäsenvaltioissa on maailman kehittyneimmät sosiaaliturvajärjestelmät. Euroopan asunnottomuustyön kattojärjestön FEANTSA:n tiedotteen mukaan Suomi on ainoa EU maa, jossa asunnottomuus on saatu laskemaan. Tämä on tulosta Suomen poliittisesta tahtotilasta poistaa asunnottomuus, sitä edellyttävien toimien rahoituksen tarjoamisesta ja Asunto Ensimmäisen periaatteen laajasta soveltamisesta. (FEANTSA 2014b, viitattu 14.5.2015.)

Nuorten syrjäytyminen on moniulotteinen ja vaikeaselkoinen kokonaisuus. Vuonna 2010 syrjäytyneitä 15–29-vuotiaita nuoria oli yhteensä noin 51 300. Tämä on noin 5 % kaikista kyseiseen ikäluokkaan kuuluvista nuorista. Syrjäytyneistä nuorista työttömiä työnhakijoita oli 18 800 ja muita työvoiman ulkopuolisia 32 500. Syrjäytyneiksi luokitellaan sellaiset työvoiman ja opiskelun ulkopuoliset nuoret, joilla ei ole peruskoulun lisäksi muuta koulutusta. Syrjäytymisen kovassa ytimessä on 32 500 ulkopuolista nuorta, jotka eivät ole rekisteröityneet edes työttömiksi työnhakijoiksi. He ovat nuoria, jotka eivät näy missään tilastoissa. Kukaan ei tarkkaan tiedä keitä he ovat ja mitä he tekevät. Syrjäytyneiden nuorten määrä viime vuosina on pysynyt suhteellisen tasaisena. Syrjäytyneet nuoret eivät ole vuodesta toiseen samoja henkilöitä. Viiden vuoden kuluessa 60 % syrjäytyneistä nuorista siirtyy töihin tai opiskelemaan, 40 % pysyy syrjäytyneenä. Joka kymmenes syrjäytyneistä nuorista on asunoton. (Myrskylä 2012, 1, 6.)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) selvitykset kertovat tilastollisia lukuja nuorten asunnottomuudesta Suomessa. Tilastot eivät kuitenkaan kerro koko totuutta. Asunnottomia nuoria voidaan arvella olevan jopa kolminkertainen määrä tilastoon verrattuna, sillä nuorten asunnottomuus on tilastoitavissa huonosti. Nuorisoasuntoliiton mukaan yhtenä syynä tähän on se, että nuorella saattaa olla osoite, jossa hän ei todellisuudessa asu, tai nuori ei osaa hakeutua sosiaalitoimen palveluihin eikä hänellä ole siten asunnottoman statusta. Osa nuorista kulkee repun kanssa tutun luota toiselle ja yöpyy siellä kenen sohvalla on tilaa. Nuoria on jopa katuasunnottomina. (Kupari 2011, 79.)

2.2 Asunnottomuus Oulussa

Oulussa niiden asunnottomien asiakkaiden määrä, joiden asumisen järjestämisessä sosiaalipalveluilla on merkittävä rooli, on vuoden 2014 aikana ollut yli 140 henkilöä (Oulun kaupunki 2015). ARA:n asuntomarkkinakyselyn ajankohtana vuonna 2014 Oulussa oli 83 asunnottomia, ja pitkäaikaisasunnottomia heistä oli 26. Edellisiin vuosiin verrattuna asunnottomien määrä Oulussa on noussut, mutta tämä johtuu puhtaasti tilastointitavan muutoksesta. Oulun asunnottomuusluvussa on nyt uutena otettu mukaan sosiaalitoimen tiedossa olevat Poste Restante -osoitteelliset toimeentulotukiasiakkaat asunnottomien palveluiden asiakasmäärän lisäksi. Suurin osa oululaisista asunnottomista asuu Kenttätien palvelukeskuksessa, joka on tarkoitettu tilapäisasumiseen asunnottomille päihdeongelmallisille oululaisille. Nuorten asunnottomien määrä on noussut Kenttätien palvelukeskuksessa viimeisen kuuden vuoden aikana huomattavasti. Alle 30-vuotiaita asiakkaita oli vuonna 2008 9,5 % kaikista asiakkaista ja vuonna 2014 nuoria oli jo 20 % asiakkaista. Nuorten naisten osuus asiakasmäärästä on myös noussut huomattavasti viimeisen kymmenen vuoden aikana ja vuonna 2014 alle 30-vuotiaista asiakkaista joka kolmas oli nainen. (Oulun kaupunki 2015.)

Oulun asunnottomat koostuvat suurelta osin moniongelmaisista päihde- ja/tai mielenterveyskuntoutujista, joilla ei kaikilla ole valmiuksia asua itsenäisesti ilman tukitoimia. Tilapäistä asunnottomuutta esiintyy erityisesti nuorilla avo-/avioerojen yhteydessä sekä nuoren itsenäistymisvaiheessa. Asunnottomuuteen voi johtaa työttömyys, velkaantuminen ja sitä kautta luottotietojen menetys. Vanhempien avioerot tai kestämaton kotitilanne sekä uusioperheet saattavat myös johtaa nuoren asunnottomuuteen. Asunnottomuus tulee yleensä yllätyksenä nuorelle ja on riskitekijä nuoren hyvinvoinnille ja itsenäistymiselle. Asunnon puute on vakava uhka myös nuoren opiskelulle sekä työssä käynnille. (Oulun kaupunki 2013, viitattu 25.4.2014.)

Oulun nykyinen hyvä asuntomarkkinatilanne mahdollistaa asiakkaan siirtymisen toiseen vuokra-asuntoon hädän kohdatessa. Tämän vuoksi asunnottomilla saattaa olla paljon vuokratästejä usealle eri toimijalle. Vaikka asuntotarjontaa on Oulussa paljon ja asuntojen neliövuokrat ovat kohtuulliset, kokonaisvuokraltaan kohtuullisten pienten vuokra-asuntojen määrä on rajallinen. Asunnottomista suurella osalla luottotiedot eivät ole kunnossa eikä taloudellinen tilanne ole muutoinkaan hyvä. Oulun asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä omat haasteensa tuovat kaupungin nuori ikärakenne, nuorisotyöttömyys sekä Oulun vetovoimaisuus yliopistokaupunkina, opiskelupaikkakuntana sekä Pohjois-Suomen suurimpana kaupunkina. Ouluun tullaan hakemaan

töitä tai koulutuspaikkaa, mikä lisää kilpailua halvimmista vuokra-asunnoista. (Oulun kaupunki 2013, viitattu 25.4.2014.) Asuntojen puute ei ole Oulussa ongelma, vaan asunnottomuus liittyy asumisen taitojen ja talouden hallinnan puutteisiin.

2.3 Asunto Ensin -periaate

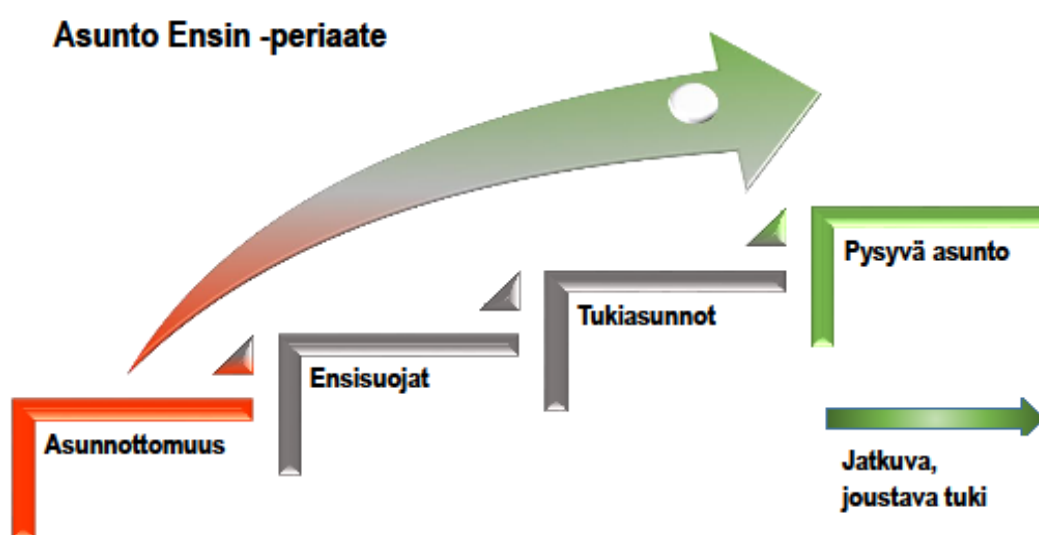
Suomessa pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman lähtökohtana on soveltaa Asunto Ensin -periaatetta, jonka mukaan asumisen järjestyminen ja elämän puitteiden kohentuminen herättää motivaation kuntoutumiseen, mikä näkyy mm. alkoholin käytön vähenemisenä. Asunto Ensin -periaatteessa yksilön asuminen turvataan tarvittaessa tukipalveluin ja tarvittavat sosiaalisen kuntoutumisen prosessit käynnistetään asumisen vakiinnuttua.

Alkuperäinen Housing First eli Asunto Ensin -periaate on saanut alkunsa Yhdysvalloissa ja sen kehittäjänä pidetään psykologian tohtori ja Pathways to Housing -organisaation toiminnanjohtajaa Sam Tsemberisiä (Raitakari & Juhila 2014, 185). Periaate on levinnyt Yhdysvalloista Eurooppaan ja sen ideologia on ollut johtavana periaatteena asunnottomuustyön strategioissa useissa maissa kuten Norjassa, Irlannissa, Tanskassa ja Ranskassa. (Benjaminsen 2013, 127, viitattu 19.5.2015.) Suomalaisen Asunto Ensin -periaatteen kehittämisessä ei tukeuduttu alun perin Housing First -malliin, vaan se sai alkunsa omista kansallisista lähtökohdista. Suomalaisen mallin perusfilosofia sekä periaatteet ovat kuitenkin yhteneviä Tsemberiksen kehittämän Housing First -mallin kanssa. (Kaakinen 2013, 16.)

Asunto Ensin -periaatteen mukaisesti asunto on perusoikeus, jota ei tarvitse ansaita vaan asunto luo perustan psykososiaaliselle toipumisprosessille. Asiakkaan valinta (client choice) on Pathwaysin Housing First -ohjelman perusta. Asiakkaan valinta koskee asumismuotoa, asunnon sijaintia ja sisustusta sekä asiakkaan kuntoutumiseen liittyviä palveluita. Asiakas saa itse päättää mihin hoitoihin sitoutuu ja kuinka tiheästi hän ottaa niitä vastaan. Periaatteen mukaan asiakkaat sitoutuvat kuitenkin tukitiimin yhteen viikoittaiseen kotikäyntiin. (Tsemberis 2010a, viitattu 20.6.2014.) Moniammatilliseen ACT (Asservative Community Treatment) -tiimiin kuuluvat mm. sosiaalityöntekijöitä, sairaanhoitaja, psykiatri, vertaistukija sekä työvoimaneuvoja. Tiimi tarjoaa palveluitaan vain kun asiakas niitä haluaa. Asiakkaan valinnanvapaus mahdollistaa luottamuksellisten ja kannustavien asiakassuhteiden syntymisen, mikä taas auttaa asunnon säilyttämisessä. Tukitiimien vierailulla on tarkoitus tukea asiakkaita arjen askareissa sekä

osoittaa, että asiakkaat ovat merkityksellisiä työntekijöille. (Stefancic & Tsemberis 2007, viitattu 20.6.2014.)

Asunto Ensin -mallia pidetään tutkimusten mukaan hyvänä vaihtoehtona perinteisessä ns. portaikkomallille tai lineaariselle 'hoito ensin' -mallille (Juhila, Paavo kevätseminaari 21.3.2014). Sen päämääränä on asumisen turvaamisen kautta helpottaa asunnottoman tilannetta oman elämänlaatunsa kohentamiseksi ja kuntoutumiseksi. Asumisen turvaaminen jo sinänsä on kuntouttavaa, mutta kuitenkin vasta ensimmäinen lähtökohta kestäväille kuntoutumiselle ja voimaantumislle. Portaittaisessa asuttamismallissa yksilöiden tulee sosiaalisen kuntoutumisen portaissa etenemällä "ansaita" oikeus omaan kotiin. (Asunto Ensin 2014, viitattu 17.6.2014.) Portaikkomallin haasteena on kuntoutujan vaikeus edetä portaikossa ylöspäin. Kuntoutumisodotukset sekä portaikkomallin mukaiset päihdeongelmien vaatimukset saattavat olla liian vaativia toteuttaa. Tämän seurauksena asunnottoman henkilö voi jäädä pysyvästi alimmille asumistasoille ilman pitkäkestoisia ratkaisuja ja edistymistä kuntoutumisessa. (Juhila & Raitakari, 2012.) Portaittainen malli edellyttää myös usein tiukkaa sitoutumista sääntöihin, joten moni henkilö palautui takaisin asunnottomaksi mm. sääntörikkomusten vuoksi (Stefancic & Tsemberis 2007, viitattu 20.6.2014). Pleacen (2011, viitattu 8.5.2015) mukaan portaittainen hoitomalli on tehottomampi pitkäaikaisasunnottomuuden poistamisessa kuin puhdas Asunto Ensin -malli. Portaittaisen mallin tavoitteet ovat kuitenkin kunnianhimoisemmat, sillä mallissa pyritään asuttamisen lisäksi hoitamaan myös asukkaiden mahdollisia mielenterveys- ja päihdeongelmia.



KUVIO 1: Asunto Ensin -periaate vs. asumisen portaat (Tsemberis 2010b, viitattu 20.6.2014)

Asunto Ensin -periaatteessa toipumisen ajatus korostuu vahvasti ja psykososiaalisista ongelmista toipuminen on mahdollista pysyvän asunnon myötä. Hajasijoitetussa asunnossa asuminen on Asunto Ensin -periaatteen mukaan ensisijainen vaihtoehto pyrkimyksessä vähentää asunnottomuutta. Tavallisen vuokra-asunnon katsotaan edesauttavan integroitumista asuinalueelle ja sen myötä yhteiskuntaan. (Granfelt 2013, 222–223.) Asunto ensin -periaatteen ytimessä on ajatus yksilöiden palauttaminen yhteiskunnan täysivaltaisiksi jäseniksi, jossa asumisen järjestyminen on vasta ensimmäinen askel. Laitoskierteen sijasta yksilö pyritään asuttamaan mahdollisimman normaaliin asumismuotoon ja opastetaan ja ohjataan hyödyntämään ympäröiviä peruspalveluita. Integroitumisen helpottamiseksi tarjolla on laaja kirjo palveluita, jotka tarvittaessa vievät asiakkaan kotiin. Asunto ensin -malli pitää sisällään joitain rakenteellisia tekijöitä, joiden systemaattisella toteuttamisella pyritään mahdollisimman suureen vaikuttavuuteen ja tehokkuuteen. Rakenteilla pyritään varmistamaan, että asiakkaiden saama tuki on räätälöitävissä asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Asunto Ensin -mallissa henkilökunnan ja asiakkaiden suhde (10:1) on alhainen. (Asunto Ensin 2014, viitattu 17.6.2014.)

Pleacen (2011, viitattu 8.5.2015) mukaan Asunto Ensin -periaate on saanut laajasti kannustusta Yhdysvalloissa seuraavan kolmen syyn vuoksi. Yhdysvalloissa huomioitiin, että on joukko ”kroonisesti” asunnottomia, joilla paljon mielenterveysongelmia, runsasta päihteidenkäyttöä ja huono terveydentila. He olivat olleet huomattavan pitkään asunnottomana ja maksoivat valtiolle paljon, sillä he käyttivät paljon kalliita terveyspalveluita, asunnottomien palveluita ja oikeusapua. Toisena syynä Asunto Ensin -mallin suosioon oli aikaisemman palvelujärjestelmän toimimattomuus. Järjestelmä epäonnistui vähentämään asunnottomuutta ja sen ylläpito maksoi paljon. Kolmantena Asunto Ensin -malli näytti vähentävän asunnottomuutta ja siten mm. oikeudenkäyntikustannuksia ja sen toteuttaminen maksoi suhteellisen vähän verrattuna aiempaan malliin. Stefancicin & Tsemberiksen (2007, viitattu 20.6.2014) mukaan Asunto Ensin -periaate on tehokas keino puuttua asunnottomuuden kovaan ytimeen. Periaatteen työmenetelmien avulla on mahdollista auttaa niitä asunnottomia, joiden mielenterveys- tai päihdeongelmat ovat jo pidemmän aikaa estäneet oman asunnon hankkimisen ja sen säilyttämisen.

2.4 Asunto Ensin -tutkimus

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman ensimmäisen kauden ohjelmajohtaja Juha Kaakisen mukaan Asunto Ensin -periaatteeseen liittyviä tutkimustarpeita on paljon (Kaakinen,

Paavo kevätseminaari 21.3.2014). Tutkimustarpeiden keskeinen teemallinen kokonaisuus liittyy käytännön työnteon selvittämiseen ja siihen millainen tuki käytännössä toimii asunnottomuuden vähentämisessä. Suomalaisessa Asunto Ensin -periaatteessa on varsinkin pääkaupunkiseudulla versioita, joissa entisiä asunnottomia asuu paljon samassa talossa. Kaakisen toteaa, että ulkomaalaiset tutkijat eivät ymmärrä mitä etua siitä voisi olla – tämän vuoksi tutkimusta tarvitaan asiasta (kts. Fitzpatrick, Johnsen & Watts 2012, viitattu 8.5.2015). Asunto Ensin -periaatteella on asunnottomuuden ehkäisyssä iso merkitys kansainvälisten tutkimusten perusteella, mutta Suomessa on tehty hyvin vähän tutkimusta sen vaikutuksista. Suomalaisten asunnottomuustutkijoiden joukko on hyvin rajallinen, joten kriittinen massakaan ei ole kovin iso. Ensimmäisen Paavo -kauden aikana ei Kaakisen mukaan hyödynnetty valtakunnallisesti sinänsä tutkimustyötä, vaan Asunto Ensin -käytäntö vakiintui Suomen lähtökohdista Paavo -työhön. Vasta ensimmäisen kauden jälkeen on ryhdytty tutkimaan tarkemmin ulkomaalaisia Housing First -tutkimuksia. (Kaakinen, Paavo -kevätseminaari 21.3.2014.)

Asunnottomuustutkimus on Yhdysvalloissa painottunut pitkälti asunnottomiin yksinäisiin aikuisiin, erityisesti mielenterveysongelmista kärsiviin pitkäaikaisasunnottomiin ja tutkimuskenttä on keskittynyt erilaisten hoito-ohjelmien vaikuttavuuden vertailuun. Mm. Stefancicin ja Tsemberiksen (2007, viitattu 20.6.2014) tutkimuksessa vertailtiin kolmea eri kontrolliryhmää, joissa kahdessa sovellettiin Asunto Ensin -mallia ja yhdessä perinteistä portaittaista hoitomallia, joka käsittää ensisuoajamajoituksen sekä ”puolivälin” tukiasunnot. Tutkimuksen mukaan Asunto Ensin -malli on tehokas keino puuttua ”kroonisesti” asunnottomien kovaan ytimeen. Neljän vuoden seurantajakson jälkeen suurin osa tutkittavista, jotka olivat saaneet asuntonsa Asunto Ensin -mallin mukaisesti, oli onnistunut säilyttämään asuntonsa ja katkaisemaan pitkiäkin asunnottomuuden kierteitä. Pleacen (2011, viitattu 8.5.2015) artikkelissa tarkastellaan millaisia tuloksia Asunto ensin -periaatteella on saavutettu Yhdysvalloissa ja millaista kritiikkiä se on saanut. Pleacen mukaan Asunto Ensin -malli vähentää pitkäaikaisasunnottomuudesta valtiolle syntyviä kuluja sekä tuottaa pysyvämpiä tuloksia asunnottomuuskierteen katkaisemisessa kuin portaittainen asuttamisjärjestelmän malli. Kritiikki kohdistuu pitkälti mallin yleistettävyyteen sekä tutkimusten tarkkuuteen. Asunto Ensin -mallin ei ole myöskään osoitettu parantavan merkittävästi yhteiskuntaan integroitumista. Pearson, Locke, Montgomery ja Buron (2007, viitattu 8.5.2015) tutkivat kolmea Yhdysvaltalaisesta Asunto Ensin -periaatteella toimivaa asumispalveluiden tuottajaa. Suurin osa tutkimukseen osallistuneiden tahojen asiakkaista oli pitkäaikaisasunnottomia mielenterveys- ja usein myös päihdeongelmaisia. Asumispalveluiden tuottajat erosivat toisistaan eniten palveluiden tuottamisen sekä asuntojen järjestämisen kohdalla.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että Asunto Ensimmäinen -periaate on onnistunut asunnottomuuden vähentämisessä vaikeasti asutettavien kohdalla. Asumisen pysyvyyden saavuttaminen on kuitenkin hankalaa ja kuntoutuminen vaatii pitkäaikaista sitoutumista asumisen tukeen.

Euroopassa Asunto Ensimmäinen -periaatetta on tutkittu mm. FEANTSA:n toimesta Housing First in Europe 2012–2013 -hankkeen myötä (mukana Itävalta, Suomi, Skotlanti, Ranska ja Espanja). Walesissa Fitzpatrick ym. (2012) ovat vertailleet asunnottomien palvelujärjestelmiä kansainvälisesti analysoimalla Englannin, Suomen, Ranskan, Saksan, Irlannin, Skotlannin ja USA:n malleja. Raportin mukaan Asunto Ensimmäinen -mallia sovelletaan eri maissa eri tavalla, eivätkä ne aina muistuta alkuperäistä mallia juuri ollenkaan. Myös lailliset oikeudet asunnon saamiseen vaihtelevat maittain. Raportin mukaan Britannian ulkopuolelta Saksassa ja Suomessa näyttää olevan lupaavimpia tuloksia asunnottomuuden vähentämisessä. Asunto Ensimmäinen -periaatteen kustannusvaikutuksia sen sijaan on Yhdysvaltojen ulkopuolella tutkittu hyvin vähän tai otannat ovat olleet liian pieniä, jotta niistä voisi tehdä yleistäviä johtopäätöksiä. (Fitzpatrick ym. 2012, viitattu 8.5.2015.) Vuonna 2014 Suomessa toteutettiin Ympäristöministeriön koordinoimana Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelman molempia ohjelmakausia (2008–2015) arvioiva kansainvälinen tutkija-arviointi. Arviointiryhmän (Pleace, Culhane, Granfelt & Knutagård 2015) mukaan Suomen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelma on yksi maailman parhaimmista esimerkeistä, joissa pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseen sovelletaan Asunto Ensimmäinen -periaatetta. Erilaiset liikkuvan tuen mallit ovat kasvattaneet suosiotaan ja uusia kehitetään jatkuvasti. Niiden arviointi ja vaikutusten mittaaminen on kuitenkin hankalaa. (Pleace ym. 2015,50.)

Sosiaalityön professori Kirsi Juhilan mukaan Suomi mainitaan usein edelläkävijä maana Asunto Ensimmäinen -periaatteen soveltamisessa kansallisella tasolla. Asunnottomuustutkimuksen määrä Suomessa on lisääntynyt merkittävästi 2000-luvulla ja Juhilan mukaan nyt tarvitaan erityisesti lisää käytännön ja vuorovaikutusten tutkimusta. Tutkimukset pyrkivät sanomaan poliittiselle päätöksenteolle mikä toimii ja mikä ei. Tämän vuoksi mikrokäytäntöjen ja kokemusten tutkimus nousee suureen arvoon. (Juhila, Paavo -keväteseminaari 21.3.2014.) Suomessa Asunto Ensimmäinen -periaatteen mukaisista tukimalleista on tehty hyvin vähän tutkimusta. Granfelt on tutkinut Asunto Ensimmäinen -periaatteen toteutumista ja nais erityistä työtä Helsingin Diakonissalaitoksen Aurorallossa työntekijöiden kuvaamana. Myös Railo ja Riipinen (2013) ovat tutkineet Metropolia Ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään Auroralalon matalan kynnyksen sosiaalisen kuntoutuksen toteutumista työntekijöiden kokemuksen kautta. Nämä molemmat tutkimukset ovat

keskittyneet pelkästään työntekijöiden näkökulmiin, joten käyttäjälähtöisen näkökulman esiin tuominen Asunto Ensin -periaatteesta on äärimmäisen tärkeää. Niittyinen (2012) on tutkinut Tampereen yliopiston sosiaalityön pro gradu -tutkimuksessaan tamperelaista pitkäaikaisasunnottomuutta haastatteleamalla kahdeksaa pitkäaikaisasunnottomuuden kokenutta ihmistä. Niittynen mukaan yksi tärkeimmistä havainnoista on se, kuinka vahvasti asunnottomien omat näkemykset tukivat Asunto Ensin -periaatetta. Haastateltavat näkivät asunnon elämän perustana ja kokivat, että ensimmäiseksi tuen tulisi kohdistua asumisen turvaamiseen. (Niittyinen 2012, viitattu 8.7.2015.) Holtinkoski ja Vidnäs (2015) ovat keränneet tietoa Oulun Ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään Kenttä-Paavo -hankkeen asiakkaiden kokemuksista saamastaan asumisen ohjauksesta ja tuesta. Kenttä-Paavo -hanke on hajasijoitettuun asuntokantaan toteutettavaa Asunto Ensin -periaatteella toimivaa tukityötä, jossa ohjaajat toimivat asunnottoman asiakkaan tukena asunnon hakuprosessissa sekä asumisen ohjaajina asunnon saamisen jälkeen. Tutkimustulokset osoittavat, että suurin osa asiakkaista koki Kenttä-Paavo-hankkeen tarjoaman ohjauksen olleen hyvin merkittävä tekijä asunnon hankkimisessa ja sen säilyttämisessä. Heidän mukaansa asiakkaiden kokemukset asunnon saannin jälkeisestä asumisohjauksesta olivat pääosin positiivisia ja asiakkaat kokivat, että ohjaajan käynnit olivat tärkeitä asunnon siisteyden ja arjen sujuvuuden kannalta. (Holtinkoski & Vidnäs 2015, viitattu 8.5.2015.)

Asunto Ensin -periaatteen kustannusvaikutuksia on tutkittu Suomessa Ympäristöministeriön vuonna 2011 julkaisemassa raportissa sekä vuonna 2013 Ympäristöministeriön tilaamassa ja Tampereen teknillisen yliopiston toteuttamassa tutkimuksessa. Vuoden 2011 tutkimuksessa verrattiin Tampereella toimivan A-killan ylläpitämän Härmälän asunnottomien tehostetun tuen palvelujen kustannusvaikutuksia ennen Härmälään muuttoa ja Härmälässä asumisen aikana. Tutkimuksen tulosten mukaan suurin säästö syntyi asumis- ja päihdepalveluiden käytön kustannuksissa, jotka vähenivät 53 % Härmälässä asuttaessa. Kustannussäästöjä syntyi myös sairaalapalveluiden käytössä. Tutkimustulokset osoittavat myös, että Asunto Ensin -periaatteella toimivan tuen avulla voidaan saavuttaa myönteisiä vaikutuksia asiakkaiden elämänlaatuun oman asunnon tuoman yksityisyyden, vähentyneen alkoholin käytön sekä säännöllisten terveyspalveluiden ja kuntoutuksen avulla. (Ympäristöministeriö 2011, viitattu 8.7.2015.) Vuoden 2013 tutkimuksessa selvitettiin Asunto Ensin -yksiköiden kustannusvaikutuksia päihdekuntoutujille tarkoitettussa Pelastusarmeijan Pitäjänmäen asumisyksikössä sekä mielenterveyskuntoutujien Auroranportin palvelutalossa Espoossa. Tulosten mukaan mielenterveyskuntoutujien asumisen kokonaiskustannukset laskivat 34 % ja pelkästään

psykiatristen sairaalavuorokausien kustannukset vähenivät noin 70 %. Päihdekuntoutujien asumisyksikössä asumisen kustannukset kasvoivat yli kaksinkertaisiksi (114 %). Tämä johtui siitä, että ennen muuttoa suurin osa tutkimukseen osallistuneista oli täysin vailla vakituista asuntoa tai heidän asumisestaan ja siihen liittyvistä kustannuksista ei ollut tietoa saatavilla. Suurimmat säästöt syntyivät sairaalavuorokausien kustannusten vähenemisestä 60 % sekä katkaisu- ja kuntoutusjaksojen kustannusten vähenemisestä 73 % Pitäjänmäen yksikössä asumisen aikana. Asumisella Asunto Ensin -periaatteella toimivassa yksikössä oli myös huomattavasti positiivisia vaikutuksia asukkaiden elämään. (Tampereen teknillinen yliopisto 2013, 15–16, 23–24, viitattu 8.7.2015.)

3 NUORTEN PAAVO – TOIMINTAMALLI

Nuorten Paavo -toimintamalli on Oulun kaupungin järjestämää, Nuorten ystävät ry.:n ja Oulunseudun Nuorisoasuntoyhdistys ry.:n tuottamaa asumisen tukipalvelua asunnottomille nuorille. Nuorten Paavon asiakkaat ovat asunnottomia, moniongelmaisia nuoria alle 30-vuotiaita aikuisia. Suurimmalla osalla heistä on päihdeongelmia, rikollista käyttäytymistä, mielenterveysongelmia sekä vakavia puutteita elämänhallinnassa.

Nuorten Paavon tavoitteena on:

- tarpeenmukaisten tukipalveluiden löytäminen
- elämänhallinnan ja toimintakyvyn koheneminen
- mielekkään päivä tekemisen löytäminen
- sosiaalinen kuntoutus
- asumiseen liittyvän toimintakyvyn ylläpitäminen mm. vuokranmaksun seuraaminen, asunnon kunnon- ja siisteyden ylläpito sekä tarvittaessa etuuksien hakemista
(Nuorten Ystävät ry & Oulunseudun Nuorisoasuntoyhdistys 2012.)

Nuorten Paavossa asiakkaalle tarjotaan asuntoa OsNa:n asunnoista. Osa asunnoista on "korvamerkittyjä" Nuorten Paavon asiakkaiden käyttöön. Osa asunnoista taas on hajasijoitettu OsNa:n normaaliin asuntokantaan. Nuorten Paavo eroaa hieman puhtaasta Asunto Ensimmäinen -periaatteesta siten, että asiakkaat sitoutuvat OsNa:n antamaan tukitiimin asumisen ohjaukseen sekä Nuorten Ystävien tuottamaan kuntoutukseen valitessaan Nuorten Paavon tukimuodokseen.

Asuminen ja kuntoutuspalvelut ovat sidoksissa toisiinsa eikä niitä ole eriytetty, mutta asumisen jatkuvuus pyritään kuitenkin turvaamaan riippumatta asiakkaan sitoutumisesta kuntoutumisen tukeen. Vastaavasti kuntoutuspalveluiden jatkuvuus turvataan, vaikka asumismuoto tai asunnon sijainti vaihtuvat. Kuntoutusohjauksen ja asumisen ohjauksen lisäksi asiakkaiden kuntoutumisen tukena ovat mahdolliset viikoittaiset käynnit kaupungin päihdepalveluihin tai mielenterveystoimistoon sekä opioidikorvaushoito sitä tarvitsevilla ja kuntoutukseen sitoutuneilla asiakkailla. Asiakkaiden tukisuhteet ovat pitkiä ja saattavat kestää jopa 2-2,5 vuotta. Onnistunut tukisuhde vaatii nuorelta sitoutumista ja omaa halua sekä palvelun tuottajilta ja verkostolta toimivaa yhteistyötä. (Oulun kaupunki 2013, viitattu 25.4.2014.)

Nuorten Paavoon ohjaututaan asiakkaaksi yleensä sosiaalityöntekijän kautta. Sosiaalityöntekijä on usein joko asiakkaan oma sosiaalityöntekijä tai se sosiaalityöntekijä, jonka alueella asiakas on aikaisemmin ollut kirjoilla. Palveluun voi ohjautua myös muun muassa Oulun kaupungin päihdekliniikan, päihde- ja mielenterveystyön avopalveluiden, asunnottomien palveluiden, palveluohjauksen, Byströmin nuorten palveluiden tai lastensuojelun jälkihuollon kautta. Osa asiakkaista voi tulla palvelun piiriin myös Nuorten Ystävien tai OsNa:n suosittelemana.

Nuorten Paavon kuntoutus alkaa infotilaisuudella, jossa mahdollinen asiakas saa Nuorten Ystävien ja OsNa:n työntekijöiltä tarvittavan tiedon Nuorten Paavosta. Infotilaisuudessa on paikalla asiakkaalle nimetty sosiaalityöntekijä, Nuorten Ystävien kuntoutusohjaaja, Osna:n asumisohjaaja sekä usein palveluun ohjaava taho, jollei se ole mikään edellä mainituista. Infotilaisuuden tarkoituksena on saada selville millaisia toiveita kuntoutujalla itsellään on tulevalta kuntoutusjaksolta. Samalla infossa selvitetään miten palvelu pystyy vastaamaan asiakkaan palvelun tarpeeseen ja sovitaan yhteistyön aloittamisesta. Mikäli asiakas haluaa sitoutua Nuorten Paavo -toimintaan, niin infossa käydään läpi yhteistyön pelisääntöjä, sovitaan yhteydenpidosta ja yhteistyöhön osallistuvista tahoista sekä määritellään yhteistyöverkoston toimijoiden rooli ja vastuualueet. Tämän jälkeen sovitaan asiakkaan kanssa mitä on tarkoitus seuraavaksi tehdä ja milloin ohjaajat tapaavat hänet seuraavan kerran. (Nuorten Ystävät ry. 2015b.)

3.1 Kuntoutuksen tuki

Nuorten Ystävät ry. tuottaa kuntoutukseen valmentavan toiminnan Nuorten Paavon asiakkaille. Kuntoutus alkaa kartoitusvaiheella, jonka tavoitteena on saada aikaan suunnitelma siitä miten tulevassa kuntoutusvaiheessa toimitaan. Kartoitusvaiheessa aloitetaan luottamuksellisen asiakassuhteen luominen säännöllisen yksilö – ja ryhmätyöskentelyn kautta. Asiakkaat osallistuvat toimintoihin oman vointinsa mukaan ja saavat itse päättää kuinka usein osallistuvat kuntoutusryhmiin tai yksilökeskusteluihin. Ohjaajat toimivat tarpeen ja tilanteen mukaan työparina ja työparityöskentelyä tehdään myös verkoston kanssa. Kartoitusvaiheessa asiakkaan kanssa tehdään elämäntilanteen kartoitus Miepä-toiminnan kartoituslomakkeita käyttäen. Asiakkaan kanssa selvitetään onko mahdollista asettaa kuntoutumisen tavoitteita vai keskitytäänkö kuntoutumisvalmiuksien kehittämiseen. Mikäli tavoitteet voidaan asettaa, tehdään suunnitelma kuntoutumisen tueksi. Mikäli tavoitteita ei voida asettaa, aloitetaan työskentely kuntoutumisvalmiuksien kehittämiseksi. (Nuorten Ystävät ry. 2015b.)

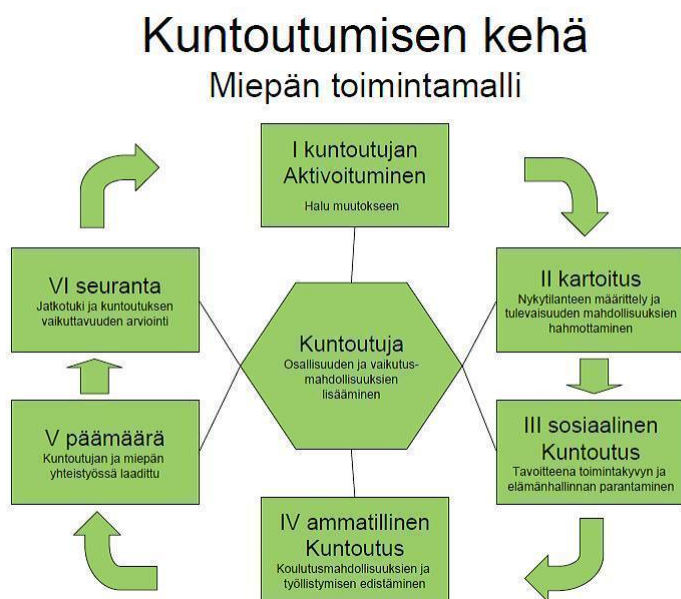


KUVIO 2: Paavo kuntoutusprosessi (Nuorten Ystävät ry 2014, viitattu 8.5.2015)

Kuntoutusvaiheen tavoitteena on kuntoutujan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn paraneminen ja sitä kautta osallisuuden lisääntyminen. (Nuorten Ystävät ry. 2015b.) Nuorten Paavon kuntoutuksen osuudessa korostuu ratkaisukeskeinen lähestymistapa. Ratkaisukeskeinen lähestymistapa tarkoittaa tietynlaista asennetta ongelmallisiin tilanteisiin, jotta ne kehittyvät toivottuun suuntaan. Ratkaisukeskeisyys pyrkii ratkaisuihin, tavoitteiden ja päämäärien löytämiseen. Puutteiden ja hankaluuksien tutkimisen sijaan ratkaisukeskeisyydessä keskitytään voimavaroja ja piileviä kykyjä kasvattaviin näkökulmiin. Kaikkiin inhimillisen elämän pulmiin ei kuitenkaan aina voi löytyä ratkaisua, mutta uusien näkökulmien avulla voidaan saada aikaan muutostoiveita ja -tavoitteita, jotka kannustavat eteenpäin. (Duodecim terveyskirjasto 2015, viitattu 26.1.2015.) Ratkaisukeskeinen työote on yksi sosiaalityöntekijöiden keskeinen työmenetelmä sosiaalityön toimintakentästä riippumatta. Ratkaisukeskeinen malli sosiaalityössä liittyy psykososiaaliseen työhön, jossa korostuvat terapeuttinen orientaatio sekä työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukseen liittyvät tekijät. (Anis 1999, 6, viitattu 26.1.2015.)

Työntekijät tapaavat asiakkaita Nuorten Ystävien avopalvelukeskuksessa Kintas-talossa yksilö- ja ryhmätoiminnoissa, kotikäynneillä, asiointikäynneillä sekä julkisilla paikoilla tapahtuvien sosiaalista toimintakykyä edistävien käyntien yhteydessä. Kuntoutujien kanssa keskitytään arjen askareisiin esim. kaupassa käyntiin, yhdessä asioiden hoitamiseen, sosiaalisten tilanteiden harjoitteluun ja erilaisiin ryhmiin. Kuntoutuksellisessa osiossa järjestetään viikoittain Paavo-kuntoutujien omia ryhmätoimintoja, joiden lisäksi kuntoutujat voivat halutessaan osallistua Kintas-

talon avoimiin ryhmiin, joita on tarjolla päivittäin. Kaikki ryhmät ovat päihdeettömiä. Kuntoutus toteutetaan soveltaen Nuorten Ystävien Miepä-mallia. (Nuorisoasuntoliitto ry 2010.)



KUVIO 3: Kuntoutumisen kehä (Nuorten Ystävät ry. 2015a, viitattu 7.1.2015)

Miepä -malli sisältää sekä asiakkaan ammatillisen- että sosiaalisen kuntoutuksen. Toiminnan tavoitteena on tukea kuntoutujaa päihdeettömyydessä, arjen hallinnassa ja siirtymisessä kohti itsenäisempää elämää. Kuntoutus koostuu henkilökohtaisista tukikeskusteluista, arjessa mukana kulkemisesta, kotikäynneistä, pienryhmätöinnasta ja yhteistyöstä sekä hoitovastuullisen tahon että läheisverkoston kanssa. Arkea tukeva toiminta, toiminnallisuus, joustavuus, asiakkaan osallistaminen, verkostotyö, tutkimus ja dokumentointi, muutosta tukeva identiteettityö sekä intensiivinen ja välittävä työote ovat toiminnan keskeisiä elementtejä. (Nuorten Ystävät ry. 2015a, viitattu 7.1.2015.)

Nuorten Paavo -kuntoutuksen päättämisvaiheen tavoitteena on kuntoutuksen osuuden lopettaminen suunnitellusti. Vaiheessa ovat mukana asiakas, kuntoutusohjaaja sekä asiakkaan verkosto. Päätöksen kuntoutuksen päättymisestä tekee sosiaalityöntekijä. Päättämisvaiheessa asiakkaan kanssa tehdään jatkosuunnitelma ja arvio mahdollisista muista tarvittavista palveluista kuten kuntouttavasta työtoiminnasta. Asiakasta autetaan myös uuden asunnon etsimisessä. Jokaisesta asiakkaasta tehdään kirjallinen loppuyhteenveto, joka lähetetään asiakkaalle ja hänen omalle sosiaalityöntekijälle. Kuntoutusprosessin kokonaiskesto on yksilöllinen, mutta aina määräaikainen. Keskimääräinen tukiaika on n. kahden vuoden mittainen. (Nuorten Ystävät ry. 2015b.)

3.2 Asumisen tuki

OsNa tuottaa Nuorten Paavon asiakkaille asunnon lisäksi Paavo-tuettua asumista, jonka tavoitteena on turvata asiakkaan itsenäinen asuminen sekä ohjata asiakasta hyvään asumiseen asiakkaan toimintakyky huomioiden. Tavoitteena on asumisen häiriöiden sekä vuokranmaksuongelmien ennaltaehkäisy, nuoren itsenäistymiskehityksen tukeminen sekä asiakkaan sosiaalinen eheytyminen ja kokonaisvaltainen huomioiminen yhteistyössä hänen verkostojen kanssa. Asiakkaan osallisuutta pyritään vahvistamaan ja asiakkaalle pyritään antamaan kokonaisvaltainen tuki sekä tarkoituksenmukainen asunto. (Oulunseudun Nuorisotasuntoyhdistys ry. 2015.)

Nuorten Paavo -toimintamallin työmenetelmää voidaan kutsua **asumissosiaalseksi työksi**. Asumissosiaalisen työn käsite on syntynyt pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman ensimmäisellä kaudella (2008–2011) kuvaamaan asunnottomien tai asunnottomuutta kokeneiden parissa tehtävää työtä. Asumissosiaalisen työn tavoitteena on asumisen turvaaminen, asumista vaarantavien tekijöiden ehkäisy sekä asunnottomuuden ennaltaehkäisy. (Granfelt 2013, 221.) Sen ensisijainen tehtävä on ennaltaehkäistä asunnottomuutta ja tukea asunnottomia (Paavo -kevätseminaari 2014, paneelikeskustelu 21.3.2014). Asumissosiaalinen työ on usein ammattilaisen ja asiakkaan välistä joko yksilö-, ryhmä- tai yhteisötasolla tapahtuvaa vuorovaikutustyötä. Asumissosiaalisen työn tavoitteena on luoda edellytyksiä asiakkaan toipumisprosessille ja varmistaa, että muun muassa päihderiippuvuus ei muodostu esteeksi kuntouttaviin toimiin osallistumiselle (Granfelt 2013, 222–223). Nuorten Paavossa asiakkaiden tulee kuitenkin sitoutua päihdekuntoutukseen omien voimavarojensa mukaan.

Asumissosiaalinen työ on työntekijän ja asiakkaan yhdessä rakentamaa vuorovaikutuksellista läsnäolotyötä, jossa työntekijällä on mahdollisuus päästä työstämään asiakkaan elämän merkityksellisiä asioita. Näin ollen on mahdollista hahmotella asiakkaan kanssa yhdessä konkreettisia tavoitteita, joihin asumissosiaalinen työ kiinnittyy ja jotka antavat työlle asiakkaiden osallisuutta vahvistavan sisällön. (Granfelt 2013, 243.) OsNa:n asumisohjaajan työpanos Paavo-nuorten asuttamisessa sisältää tapaamisia nuoren kotona viikoittain sekä asunnon tarkistuksia nuoren luona, mikäli asiakasta ei ole tavoitettu viikon aikana. Alussa kotikäyntien määrä on tiheämpää ja käyntejä voi olla tarvittaessa vaikka joka päivä, mutta palvelun loppua kohden käyntien määrä vähenee asteittain. Yksilöohjaus sisältää asumisen ohjausta sekä asiakkaan psyykkisen voinnin seuraamista ja muun elämänhallinnan tukemista. Asiakkaan kanssa käydään

läpi taloudenhallintaa, asunnon kunnossapitoa ja siivousta sekä kauppa-, pankki- ja virastoasiointeja. Asiakkaiden asumista ja asunnon kuntoa valvotaan säännöllisillä asunnon tarkastuskäynneillä. Asiakkaan kanssa tehtävään tukiasumissopimukseen on kirjattu mahdollisuus päästä asuntoon muutoin kuin huoneenvuokralain sallimissa rajoissa. (Oulunseudun Nuorisoasuntoyhdistys ry. 2015.) Asumisohjaajat asettavat nuoren kanssa asumisen tavoitteet, joiden toteutumista seurataan ja raportoidaan. Kuntoutumisen tavoitteet asetetaan yhdessä nuoren, Nuorten Ystävien Paavo -työntekijän, sosiaalityöntekijän sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. Asumisohjaajat toimivat nuoren lähityöntekijänä asumisasi-
(Nuorisoasuntoliitto ry 2010.)

Paavo -kevätseminaarin paneelikeskustelussa nousi voimakkaasti esille, että asumissosiaalisesta työstä tarvitaan kovaa dataa ja sen vaikuttavuus tulisi pystyä kohdentamaan. Paavo -kausien aikana asumisen ohjaajien työskentelyllä on saatu hyviä tuloksia aikaan ja jatkossa asumissosiaalinen työ tulisi saada markkinoitua niin, että päättäjätkin huomaavat, että työllä on merkitystä ja positiivisia kustannusvaikutuksia. Tutkimuksen tulisikin kääntyä käytännön lähityöhön ja toimintamallien vaikuttavuuden tutkimukseen. (Paavo -kevätseminaari, paneelikeskustelu 21.3.2014.)

4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämän tutkimus- ja kehittämistyön tarkoituksena on kuvailla asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Nuorten Paavo -toimintamallista. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa Nuorten Paavo -toimintamallista asiakkaiden ja työntekijöiden kuvaamana sekä saatujen tulosten perusteella kehittää Nuorten Paavo -toimintamallia käyttäjälähtöisesti.

Paavo -toimintamallien arviointi- ja kehittämistyö on yksi Oulun kaupungin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan kuuluvista toimenpiteistä. Tästä tutkimuksesta saatua tietoa voidaan hyödyntää Oulun kaupungin Paavo -ohjausryhmässä asunnottomille kohdennettujen liikkuvan tuen työmenetelmien kehittämisessä ja sitä koskevassa päätöksenteossa. Tutkimus tuottaa tutkimustietoa Asunto Ensin -periaatteella toimivasta hajautettuun asumiseen toteutettavasta tukityöstä haastavimpiin asiakasryhmiin kuuluvien osalta toimintamallin työntekijöille, kaupungin päättäjille sekä asunnottomuustyön tutkijoille ja -työntekijöille. Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset hyödyttävät myös toimintamallin asiakkaita, sillä he tutkimukseen osallistumalla saavat äänensä kuuluviin. Asiakkaiden kokemukset, tuntemukset ja kehittämis ehdotukset palveluprosessin eri vaiheista otetaan huomioon Nuorten Paavo -toiminnan kehittämisessä.

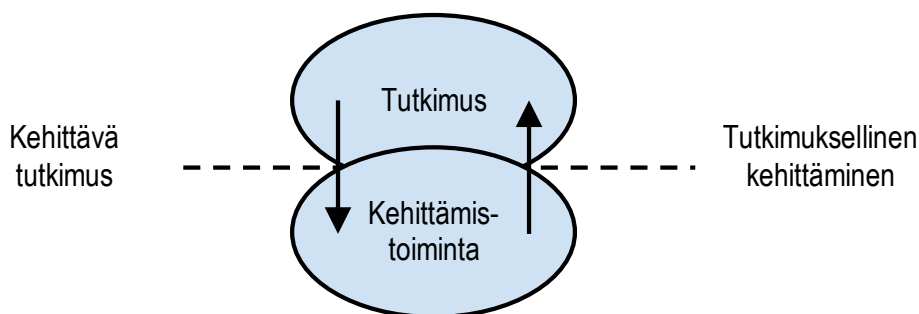
Tutkimustehtävänä on vastata kysymyksiin:

1. Millaisia kokemuksia Nuorten Paavo -toimintamallin asiakkailla ja työntekijöillä on toimintamallin vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista ennen Nuorten Paavo, Nuorten Paavon aikana ja Nuorten Paavon jälkeen?
2. Mitä kehittämisideoita asiakkailla sekä työntekijöillä on Nuorten Paavo -toimintamallin eri vaiheista?

5 TUTKIMUSMENETELMIEN VALINTA

Opinnäytetyömme toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotain tapahtumaa tai ilmiötä, antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle tai ymmärtämään tiettyä toimintaa (Tuomi & Sarajärvi 2006, 87–88). Siinä pyritään tutkimaan aihetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja tavoitteena on löytää tai paljastaa tosiasioita tutkittavasta aiheesta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 161). Kuvailimme asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Nuorten Paavo -toimintamallista ja kehitämme sitä saatujen tulosten perusteella käyttäjälähtöisesti. Työmenetelmiä kehitettäessä tarvitaan asiakkaiden ja työntekijöiden käytännön kokemuksia siitä, mitkä keinot mikrotason työssä toimivat, mitkä eivät ja miten sitä tulisi kehittää.

Hyödynsimme opinnäytetyössämme tutkimuksellisen kehittämistoiminnan asetelmaa. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on kehittämistä, jossa hyödynnetään tutkimuksellista logiikkaa ja tutkimuksellisia menetelmiä. Se on yleiskäsite, jolla kuvataan tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan yhteyttä ja se kohdentuu niiden risteyspaikkaan. Sen tavoitteena on, että tutkimukselliset asetelmat auttavat nostamaan tuotetun tiedon, kehittämistoiminnan tulokset ja johtopäätökset käsitteelliseen muotoon. (Toikko & Rantanen 2009, 21–22.) Tämä opinnäytetyö sijoittuu asunnottomuustutkimuksen ja asunnottomuustyön kehittämisen välimaastoon. Tuotamme opinnäytetyössämme tutkimuksellista tietoa, jonka avulla Nuorten Paavo -toimintamallia pystytään kehittämään.



KUVIO 4: Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteyspaikka (Toikko & Rantanen 2009, 21)

Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähtökohtana voi olla nykyisen toiminnan tai tilanteen ongelmat tai jokin uusi asia. Se voi kohdistua yksittäisiin työntekijöihin ja heidän ammatilliseen osaamiseensa tai sen kohteena voivat olla yksittäiset ihmiset, työyhteisöt tai organisaatiot.

(Toikko & Rantanen 2009, 16.) Opinnäytetyömme lähtökohtana oli Nuorten Paavo -toimintamallin kehittäminen asiakkaita ja työntekijöitä kuulemalla. Se kohdistui toimintamalliin kokonaisuutena eikä yksittäisten työntekijöiden tai toimijatahojen osaamisen tarkasteluun.

5.1 Käyttäjälähtöinen kehittäminen palvelupolun avulla

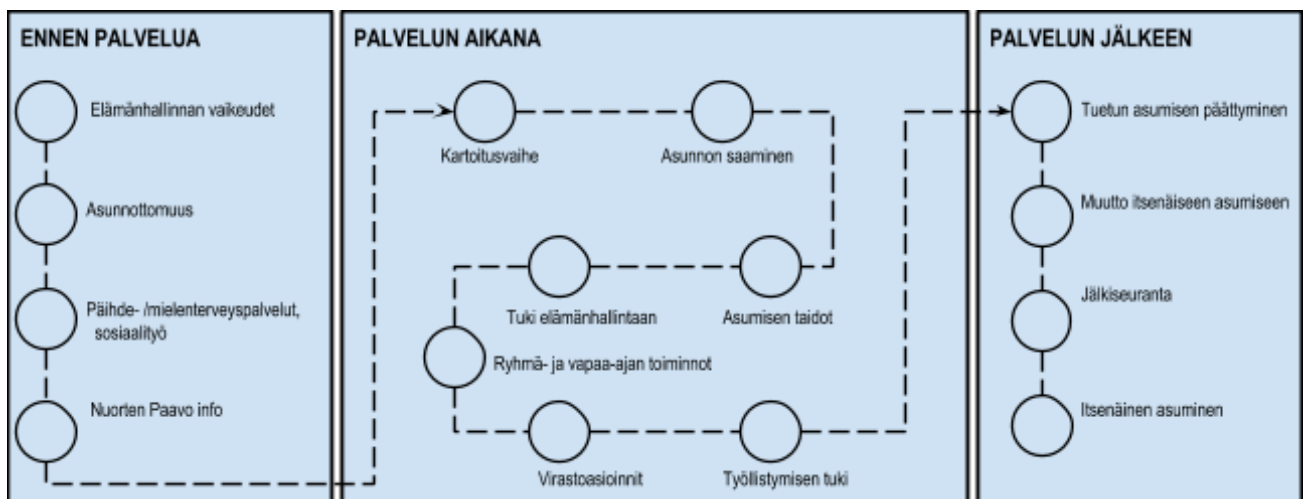
Palvelujärjestelmän kehittäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien niiden kanssa, joita asia koskettaa. Palvelun käyttäjien eli asiakkaiden roolin korostaminen edellyttää asiakaslähtöistä toimintatapaa, jossa asiakkaita pyritään osallistamaan oman elämänsä lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmien kehittämiseen. Asiakkaat ovat siten asiakkuuden lisäksi myös kokemusasiantuntijoita, joilla on olennaista tietoa palveluiden kehittämisessä. Kokemustieto muodostaa kehittämistoiminnan keskeisen lähteen ja kokemusasiantuntijat nähdään palvelutuotannon keskeisenä osatekijänä. (Toikko 2015, 3, viitattu 6.7.2015.) Jotta kehittämistä voidaan tehdä asiakkaan – ei ainoastaan organisaation – tarpeista käsin, on kehittäjillä oltava tietoa asiakastarpeista. Asiakastiedon kerääminen ja hyödyntäminen päätöksenteon pohjana on välttämätöntä palveluiden kehittämiseksi asiakaslähtöisempään suuntaan. (Virtanen, Suoheimo, Lemminmäki, Ahonen, & Suokas 2011, 22, viitattu 18.2.2015.)

Kokemusperäisen tiedon kerääminen sosiaali- ja terveystalvueluista on erityisen tärkeää. Asiakkaan palvelukokemukset muokkaavat hänen palveluihin liittämii mielikuvia ja odotuksia ja vaikuttavat hänen asenteisiinsa ja käyttäytymiseensä palveluiden käyttäjänä. Asiakkaan odotusten ja palvelumielikuvien ymmärtäminen auttaa myös ennakoimaan suuntia joihin palveluita tulee kehittää ja keskittää tulevaisuudessa. Asiakaspalvelualoilla on pyritty syventämään asiakasymmärrystä esimerkiksi asiakkuuksien tarkastelun kautta niiden eri vaiheissa. (Virtanen ym. 2011, 42, viitattu 18.2.2015.) Tässä tutkimuksessa tarkastelemme asiakastilanteita ennen Nuorten Paavon asiakkuutta, asiakkuuden aikana ja asiakkuuden päättymisen jälkeen.

Sovellamme opinnäytetyössämme asiakasymmärryksen syventämiseksi palvelumuotoilun keinoja. Löysimme palvelumuotoilun työkaluista opinnäytteeseen toimivan rungon kokonaisuuden hahmottamisen tueksi. Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan tavoitteita. Kun halutaan nähdä palvelu käyttäjän silmin, tarvitaan uusia tapoja jäsentää palveluja. Palvelupolku, palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet tekevät tämän mahdolliseksi.

(Koivisto 2011, 49.) Palvelupolku ja palvelutuokiot voidaan kartoittaa olemassa olevasta palvelusta, jotta palvelun rakenne saadaan ymmärrettäväksi ja siihen muotoon, että sitä voidaan tarkastella kriittisesti. Sen alla palvelua kuvataan visuaalisesti ja tutkitaan järjestelmällisesti monin menetelmin. Jokainen palvelu rakentuu jaksojen tai episodien sarjasta tai joukosta osapalveluja, jotka yhdessä muodostavat asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden. Yksittäistä episodista kutsutaan palvelutuokioksi. Palvelutuokio on siis yksittäinen tapahtuma asiakkaan kokemasta palvelusta. (Heikkinen 2012, viitattu 18.2.2015.)

Palvelutapahtuman kehittämisessä palvelua tarkastellaan ”tässä ja nyt” -tapahtumana sujuvuuden ja vastaavuuden näkökulmasta. Usein sujuva palvelu pystyy vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Palvelupolun keskinäisten kytkösten, informaation kulun ja pullonkaulojen löytäminen on tärkeää yhtenäisen palvelukokemuksen takaamiseksi asiakkaalle. Palvelumuotoilu mahdollistaa myös useiden erilaisten toimijoiden aktiivisen osallistumisen kehittämistoimintaan. Samalla kun jäsenetään palvelupolkua, jäsenetään myös palvelun tavoitteita ja keinoja. (Toikko 2012, 120.) Nuorten Paavo toiminta ei ole yksittäinen palveluprosessi vaan kolmen eri toimijan tuottama palveluketju. Siinä Oulun kaupunki, Nuorten Ystävät sekä OsNa vastaavat kukin yhdessä kolmesta palveluprosessista koostuvan palveluketjun tuottamisesta. Tämä tuo omat haasteensa myös palvelun kehittämiselle, sillä mitään yksittäistä palveluprosessia ei voida arvioida kokonaisuudesta irrallaan.



KUVIO 5: Nuorten Paavon -toimintamallin palvelupolku

Laatimamme Nuorten Paavo toimintamallin palvelupolku on tehty toiminnan toteuttajilta saatujen prosessikuvausten (Nuorten Ystävät ry. 2015b; Oulunseudun Nuorisoasuntoyhdistys ry. 2015)

pohjalta. Palvelupolun avulla niin haastateltavat kuin me tutkijatkin pystymme hahmottamaan paremmin palveluketjun eri vaiheet sekä sen tarjoamat vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Palvelupolun avulla voidaan huomioida kaikki elementit, jotka asiakas kohtaa palvelun aikana. Asiakkaiden haastattelujen avulla saadaan myös selville palvelupolun kehittämisen paikat, missä syntyy hyvä kokemus ja missä asiakkaalla on ongelmia.

5.2 SWOT-analyysi

Toinen tutkimustehtävämme liittyy toimintamallin kehittämiseen, jota kohden erityisesti aineiston kanssa suunnataan. SWOT-analyysi toimii kehittämisen tukena. Näin pystymme konkreettisemmin tarkastelemaan tuottamiamme tuloksia ja vetämään tulokset kehittämisen keskiöön.

SWOT on yksi tunnetuimmista ja monikäyttöisimmistä arvioinnin ja kehittämisen työkaluista. SWOT-analyysi on kahden ulottuvuuden kuvaama nelikenttä. Analyysin nimi tulee englanninkielisistä sanoista Strengths, Weaknesses, Opportunities ja Threats. SWOT-analyysissä kirjataan ylös analysoidun asian sisäiset vahvuudet (Strengths), sisäiset heikkoudet (Weaknesses), ulkoiset mahdollisuudet (Opportunities) ja ulkoiset uhat (Threats). Sitä voidaan hyödyntää lähes milloin vain, esimerkiksi ennen toiminnan aloittamista, sen aikana ja lopettamisen jälkeen. (Lyytikäinen 2013, viitattu 12.2.2015.)

Analysoidun asian sisällöt kuvataan kaavion muotoon SWOT-nelikenttään. Kaavion yläosaan kuvataan vahvuudet ja heikkoudet, jotka ovat sisäisiä asioita ja tekijöitä, joihin pystyy itse vaikuttamaan. Vahvuudet ovat positiivisia sisäisiä tekijöitä, jotka auttavat menestymään ja toteuttamaan tavoitteensa ja päämääränsä. Heikkoudet vaikuttavat päinvastoin: ne estävät menestymistä. Kaavion alapuoleen kuvataan mahdollisuudet ja uhat, jotka ilmaisevat ulkoiset asioita ja tekijöitä. Käyttämällä hyväksi mahdollisuuksia voi onnistua entistä paremmin. Toteutuessaan uhat puolestaan vaarantavat menestyksen ja joskus jopa olemassaolon. (Lyytikäinen 2013, viitattu 12.2.2015.)

SWOT-analyysi soveltuu sekä pienempien että isompien kokonaisuuksien arviointiin. Sen avulla voidaan esiin tulleiden asioiden valossa tarkastella esimerkiksi, mihin asioihin voidaan itse vaikuttaa ja mitä tulisi jatkossa tehdä onnistumisen edistämiseksi. (Suomen sosiaali ja terveys ry, viitattu 12.2.2015.) SWOT-analyysin pohjalta voidaan tehdä päätelmiä, miten vahvuuksia voidaan

käyttää hyväksi, miten heikkoudet muutetaan vahvuuksiksi, miten tulevaisuuden mahdollisuuksia hyödynnetään ja miten uhat vältetään. Tuloksena saadaan toimintasuunnitelma siitä, mitä millekin asialle pitää tehdä. (Lyytikäinen 2013 Viitattu 12.2.2015.) Käsittelemme Nuorten Paavo -toimintamallin sisäisiä vahvuuksia ja resursseja sekä ulkopuolisten tekijöiden tuomia mahdollisuuksia ja uhkia SWOT -nelikentissä. Tarkastelemme näitä kehityskohteita yhdessä arviointi- ja kehittämistilaisuudessa palveluntuottajien kanssa sekä tuotamme keskustelun pohjalta ideoita palvelun kehittämiseksi.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tiedonkeruumenetelmät

Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka aineistonkeruumenetelminä olivat asiakkaiden sekä työntekijöiden teemahaastattelut. Teemahaastatteluiden avulla saimme selville Nuorten Paavo -toimintamallista sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemuksia ja kehittämisideoita toimintamalliin. Haastattelut toteutettiin kahden viikon aikana maaliskuun 2015 alussa. Aineistonkeruissa käytettiin apuna ääninauhoitusta.

Teemahaastattelu tarkoittaa puolistrukturoitua eli avarasti jäsenneiltyä haastattelurunkoa, joka tarjoaa juonen keskustelun kululle, mutta johon ei tarvitse välttämättä tiukasti sitoutua. Tutkija laatii ennakkoon ajatellun mallin asiakokonaisuudesta ja sen sisältämistä suhteista. Haastattelun aihe on siinä mielessä kontekstisidonnainen, että tarkoitus on saada tietoa tietystä kohteesta. Haastateltavan ei anneta poiketa siitä toiseen aiheeseen, kuten vapaassa haastattelussa voi tapahtua. Vastaaja kertoo oman käsityksensä haastattelijan antamista teemoista. (Anttila, 2007, 124–125.) Käytimme haastatteluissa teemahaastattelua täydennettynä muutamilla täsmentävillä, strukturoiduilla kysymyksillä.

Haastattelun keskeiset teemat laadittiin etukäteen Nuorten Paavon palvelupolun mukaisesti. Palvelupolkua täsmennettiin yhdessä työntekijöiden kanssa ennen haastatteluita. Palvelupolussa palvelua voidaan tarkastella ajallisesti eri näkökulmista käsin ja se voidaan jakaa eri vaiheisiin asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta. Näitä vaiheita ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Ydinpalveluvaiheessa asiakas saa varsinaisen arvon. Esipalveluvaihe on valmistellut arvon muodostumista. Jälkipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kontaktia palveluntuottajaan varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen. (Tuulaniemi 2013, 79.) Jaoimme teemat kolmeen pääteemaan: Nuorten Paavo ennen, aikana ja jälkeen. Ennen palvelua koskevat alateemat liittyivät asiakkaiden kokemuksiin elämänhallinnan vaikeuksista, asunnottomuudesta, päihde- ja mielenterveyspalveluista sekä sosiaalityöstä ja Nuorten Paavon infosta. Palvelun aikaiset teemat keskittyivät kokemuksiin asunnon saamisesta ja tuesta siihen, kartoitusvaiheesta (asumisen suunnitelman laatiminen ym.), asumisen taitojen karttumisesta ja tuesta asumiseen, tuesta elämänhallintaan, ryhmätoimintojen merkityksestä, asioinneista viranomaisten kanssa sekä vapaa-ajan toimintojen merkityksestä. Teemat palvelun jälkeen liittyivät kokemuksiin tuetun

asumisen päättymisestä, muutosta itsenäiseen asumiseen, ”jälkiseurannasta” ja itsenäisestä asumisesta Paavon jälkeen. Haastatteluissa käytetyt teemat on esitetty vielä liitteessä 1 (liite 1). Ennen haastatteluja toteutimme valmistelevan tapaamisen yhdessä eri toimijoiden kanssa. Tapaamisen tarkoitus oli yhteistyössä työntekijöiden kanssa jäsentää ja kartoittaa tarpeita, ideoita, mahdollisia haasteita sekä esteitä arvioinnin ja tutkimuksen toteuttamiselle.

6.1.1 Asiakashaastattelut

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, tai antamaan teoreettisesti merkittävä tulkinta jollekin toiminnalle. Tämän vuoksi on tärkeää, että henkilöt, joilta kerätään tietoa, tietävät tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta asiasta. Haastateltavien tulee siis olla tarkoitukseen sopivia ja tarkkaan harkittuja. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 87–88.) Haastattelimme tutkimuksessamme yhdeksää alle 30-vuotiasta Nuorten Paavon asiakasta. Haastateltavat asiakkaat tavoitettiin Nuorten Paavon työntekijöiden kautta. He toimivat apunamme asiakkaiden sopivuuden määrittelyssä, tavoittamisessa ja haastatteluiden sopimisessa. Rajasimme tutkimuksen alussa kohderyhmäksi yli vuoden palvelussa mukana olleisiin. Oletuksenamme oli, että yli vuoden mukana olleilla asiakkailla on tarpeeksi kokemusta ohjauksen antamasta tuesta, jotta he voivat arvioida sitä oman näkemyksensä kautta. Haastateltaville kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta, taustasta ja haastattelumenetelmistä laatimamme tiedotekirjeen avulla (liite 2). Kirjeet toimitettiin Nuorten Ystävien Paavo-työntekijöiden viemänä Nuorten Paavon asiakkaille, jotta varmistettiin tiedon välittyminen. Tavoitimme melkein kaikki haastattelun kohderyhmään kuuluvat asiakkaat. Ainoastaan kaksi asiakasta jäi tulematta jo sovittuun haastatteluun. Kolmen haastateltavan kohdalla Nuorten Paavo oli jo loppunut, mutta he olivat edelleen joko ”jälkiseurannassa” tai kävivät Nuorten ystävien kuntoutuksessa Kintas-talolla. Kahden haastateltavan kohdalla Nuorten Paavo oli loppuvaiheessa ja he olivat etsimässä uutta asuntoa. Loput neljä haastateltavaa olivat olleet palvelussa yhdestä kahteen vuotta ja heidän kuntoutumisensa jatkui edelleen.

Haastattelussa on tärkeää hyvä kontakti haastateltavan ja haastattelijan välillä, joten haastattelupaikan on hyvä olla rauhallinen ja haastateltavalle turvallinen (Hirsjärvi & Hurme 2009, 74). Tämän vuoksi asiakashaastattelut toteutettiin Nuorten Ystävien toimistolla rauhallisessa huonetilassa sekä yhden haastateltavan osalta hänen omassa kodissaan. Haastattelutilanteessa oli läsnä vain haastateltava asiakas sekä haastattelijat. Ennen haastattelua tarjosimme haastateltavalle kahvit, jonka koimme auttavan turvallisen ilmapiirin luomisessa haastattelua

varten. Jokaisen haastattelun alussa kertosimme haastateltaville sekä suullisesti että kirjallisesti tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteet sekä toteutustavan. Teemahaastattelun tukena käytimme visuaalista Nuorten Paavo -toimintamallista laatimaamme asiakkaan palvelupolkua. Polun avulla Nuorten Paavo -toiminnasta saatiin laaja, kokonaisvaltainen näkemys esille. Kun käytimme asiakkaiden kanssa visualisoitua materiaalia, heidän oli helpompi tuottaa ajatuksia ja kuvailla kokemuksiaan.

Kvalitatiivisen aineiston keruussa käytetään aineiston riittävyteen, kylläisyyteen, viittaavaa saturaation käsitettä. Saturaatiolla tarkoitetaan sitä, että tutkija ryhtyy keräämään aineistoa päättämättä etukäteen, kuinka monta tapausta hän tutkii. Hän voi esimerkiksi aloittaa haastattelut ja jatkaa niitä niin kauan kuin haastattelut tuottavat tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. Aineisto on riittävä, kun samat asiat alkavat kertautua haastatteluissa. Tällöin tutkijalla on tietty määrä aineistoa, joka tuo esiin teoreettisesti merkittävän tuloksen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 182.) Jokaisen haastattelun jälkeen reflektioimme, miten haastattelutilanne oli edennyt ja miten siinä onnistuttiin. Kun haastatteluja oli tehty seitsemän, päätimme jatkaa haastatteluja, jotta saisimme vielä monipuolisemman aineiston. Viimeisten haastatteluiden aineistoa oli riittävästi, jotta tutkimuksesta pystyi tuottamaan teoreettisesti merkittäviä tuloksia. Lisäksi kriteerit täyttäviä asiakkaita ei enää saatu osallistumaan haastatteluihin.

6.1.2 Työntekijähaastattelut

Työntekijähaastattelut toteutettiin kahtena eri fokusryhmähaastatteluna Nuorten Paavossa työskenteleville Nuorten Ystävien ja OsNa:n työntekijöille sekä niille Oulun kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille, jotka työskentelevät Nuorten Paavon asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijät valittiin haastatteluun heidän vastuulleensa nimettyjen asuinalueiden mukaan. Valittujen sosiaalityöntekijöiden alueilla asuu eniten Nuorten Paavon asiakkaita ja näin ollen työntekijöillä oletettiin olevan eniten kokemusta toimintamallista ja sen asiakkaista.

Fokusryhmähaastattelu on teemahaastattelun muoto. Siinä haastattelija ylläpitää ryhmäkeskustelua, jonka avulla pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Se on valikoidussa ryhmässä tapahtuva ja haastattelijan ylläpitämä keskustelu ennalta suunnitellun haastattelurungon pohjalta. Tavoitteena on erilaisten näkökulmien esille saaminen, kokemusten ymmärtäminen sekä ajattelutavan ja toiminnan tutkimus. Haastateltavien valinnassa pyritään saamaan koolle haastateltavia, jotka voivat tuoda tutkittavaan asiaan erilaisia näkökulmia.

Fokusryhmien muodostamisessa pidetään tärkeänä *fokusoitumista*, jolla tarkoitetaan ryhmän kokoamista jonkin ennalta tiedetyn asian suhteen homogeeniseksi, jotta keskustelu helpottuisi. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1507–1509.) Fokusryhmähaastattelu sopii opinnäytetyöhömmme erittäin hyvin, sillä haastatteluihin osallistuvat työntekijätahot ovat sijoittuneet eri organisaatioihin ja heidän työnkuvansa on erilaisia. Heitä yhdistävänä tekijänä ovat Nuorten Paavon asiakkaat ja heidän kuntoutumisen näkökulma.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koko määräytyy sen mukaan, mikä on kohteena olevan ryhmän koko (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 181). Yhteen fokusryhmähaastatteluun osallistuu yleensä 4–10 henkeä ja sitä ohjaa yksi tai useampi haastattelija (Mäntyranta & Kaila 2008, 1509). Työntekijöistä haastatteluihin pääsi osallistumaan 1-2 henkilöä jokaisesta työntekijätahosta ja haastattelut toteutettiin 2-3 hengen ryhmissä. Työntekijähaastattelut toteutettiin Nuorten Ystävien toimistossa sekä aikuissosiaalityöntekijän työhuoneessa. Fokusryhmähaastattelussa haastattelijalla on yleensä käytössä haastattelurunko, jossa on 5–8 teemaa, joissa suositaan avoimia kysymyksiä (mitä, miten) (Mäntyranta & Kaila 2008, 1510). Asiakashaastattelujen tavoin käytimme työntekijähaastatteluissa teemoina laatimaamme Nuorten Paavo asiakkaan palvelupolkua. Palvelupolun lisäksi käytimme apuna SWOT-nelikenttämallia, joka täytettiin haastattelutilanteessa myös kirjallisena. Mikäli ryhmähaastattelussa on mukana kaksi haastattelijaa, tilanteen ohjailu helpottuu. Toinen haastattelihoista esittää keskustelun teemoja ja seuraa sen kulkua, ja toinen valmistelee uuden teeman aloitusta. (Hirsjärvi, Hurme 2009, 63.) Pyrimme haastatteluissa vuorottelemaan kysymyksiä siten, että toisen kysyessä kysymyksen toinen valmistautui seuraavaan kysymykseen. Lisäksi teimme molemmat tarkentavia kysymyksiä tarvittaessa.

6.2 Aineiston analyysi

Aineiston analysointi toteutettiin laadullisen analyysin mukaisesti ja aineistoa on tarkasteltu suhteessa ennakkoon määrittelemiimme teemoihin. Ennakkoon määritellyt teemat olivat ennen Nuorten Paavo, sen aikana ja jälkeen kohdentuen SWOT -nelikentän mukaisiin vahvuuksiin, heikkouksiin, mahdollisuuksiin ja uhkiin. Aineiston litterointi aloitettiin heti haastattelujen jälkeen ja aineiston analysointi toteutettiin maaliskuuhun–huhtikuuhun 2015. Aineistomme koostui yhdeksästä asiakashaastattelusta sekä kahdesta työntekijöiden ryhmähaastattelusta. Yhteensä nauhoitettua aineistoa oli 7h 40min. Haastattelujen jälkeen jokainen haastattelu litteroitiin word-tiedostoon. Teimme litterointia aluksi kahdestaan, sillä halusimme litteroida mahdollisimman sanatarkasti.

Litteroitavaa aineistoa oli kuitenkin niin runsaasti, että päätimme muutaman haastattelun jälkeen suorittaa litterointeja vuorotellen. Hirsjärvi ja Hurme (2009, 142) toteavat, että teemahaastatteluaineiston paras jatkokäsittelijä on haastattelun tehnyt tutkija itse tai haastattelussa mukana ollut henkilö mikäli haastatteluja ei pureta sanatarkasti. Tutkija tuntee aineistonsa niin hyvin, että hän tunnistaa teema-alueet nopeasti ja huomaa helposti, milloin ei ole tarpeen kirjoittaa sanatarkkoja dialogeja. Litteroidessamme haastattelut itse saimme nopeutettua litterointiprosessia hieman.

Teemoittelu on luonteva etenemistapa teemahaastatteluaineiston analysoimisessa. Teemat, joista haastateltavien kanssa on puhuttu, löytyvät yleensä kaikista haastatteluista – tosin vaihtelevassa määrin ja eri tavoin. Aineisto voidaankin litteroinnin jälkeen järjestellä teemoittain. Teemat muistuttavat aineistonkeruussa käytettyä teemahaastattelurunkoa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, viitattu 16.4.2015.) Laatumme Nuorten Paavon palvelupolun eri vaiheet toimivat haastatteluiden teemoina. Päätimme pitäytyä samoissa teemoissa myös aineiston purkuvaiheessa, sillä uskoimme saavamme niiden pohjalta vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Keräsimme saman henkilön samaa teema-aluetta koskevat vastaukset yhteen pyrkien säilyttämään vastauksen kontekstin. Väritimme tekstiä eri värillä sitä mukaa mitä lauseita oli jo käytetty aineistosta ja liitetty analyysiin. Mikäli samasta teemasta oli keskusteltu haastattelun eri vaiheissa, kokosimme osiot saman teeman alle ja osoitimme merkintöjen avulla tekstin olevan haastattelun eri ajankohdista.

Tutkijan ennakkoon asettamat teemat eivät välttämättä ole samat kuin teemat, jotka aineistoa analysoimalla osoittautuvat olennaisesti aineiston sisältöä ja tutkimusaihetta jäsentäviksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, viitattu 16.4.2015.) Koko tutkimusprosessin ajan meillä oli kolme pääteemaa: kokemukset ennen palvelua, palvelun aikana sekä palvelun jälkeen. Analyysivaiheessa kolmen pääteema-alueen sisällä olevia alateemoja muutettiin hieman, sillä huomasimme niissä olevan päällekkäisyyksiä. Ensimmäisten haastattelujen jälkeen lisäsimme palvelupolkuun ja samalla yhdeksi teemaksi työllistymisen osuuden, sillä se nousi haastatteluissa esille. Samalla yhdistimme ryhmätoimintojen merkityksen sekä vapaa-ajan toimintojen merkityksen yhdeksi teemaksi, sillä ne yhdistyivät asiakkaiden haastatteluissa luonnollisesti toisiinsa.

Kun aineistoa järjestellään teemojen mukaan, kunkin teeman alle kootaan esimerkiksi kustakin haastattelusta ne kohdat, joissa puhutaan ko. teemasta. Näin järjestelemällä aineistosta saatiin

kaikki tiettyyn teemaan liittyvät kohdat omiksi kokonaisuuksiksi. Tekstinkäsittely myös mahdollistaa sen, että teemojen alle voidaan koota sellaisiakin kohtia, jotka kuuluvat johonkin tai joihinkin muihin teemoihin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, viitattu 16.4.2015.) Tarkastelimme Nuorten Paavo -toimintamallia kokonaisuutena, joten niputimme jokaisen asiakkaan vastaukset yhteen isoiksi teema-alueiksi. Siirtäessämme litteroidusta aineistosta informaatiota teema-alueisiin, säilytimme haastateltavien tunnistetiedot, jotta meidän oli mahdollista palata tiettyyn haastatteluun myöhemmässä vaiheessa (Hirsjärvi & Hurme 2009, 141–143). Samalla redusioimme eli pelkistimme aineistoa ja saimme karsittua siitä tutkimukselle epäolennaiset ilmaukset pois (Tuomi & Sarajärvi 2006, 111). Analyysin järjestäminen aineiston teemojen mukaan on helpottanut meitä kokonaisuuden hahmottamisessa. Näin olemme saaneet myös toistoa pois analyysistä.

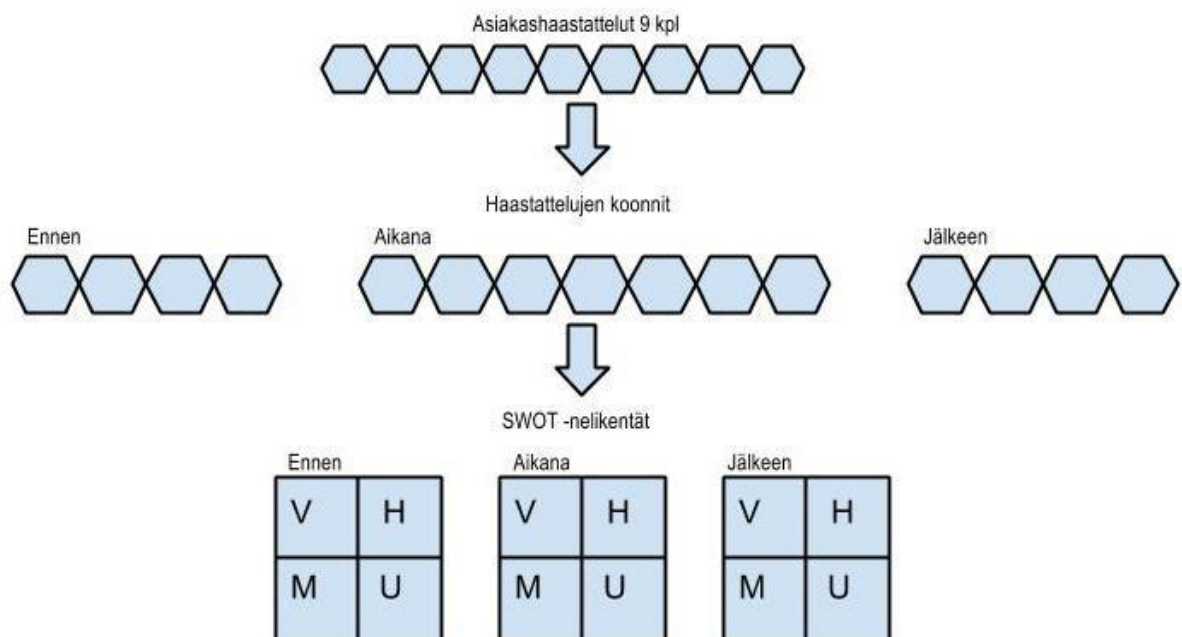
Aineiston purkamisen jälkeen aineistoa luettiin useaan kertaan kokonaisuutena. Hirsjärvi ja Hurme (2009, 143) korostavat, että aineistoa ei voida analysoida, ellei sitä ensin lue. Mitä paremmin aineiston sisäistää ja tuntee, sitä paremmin sitä voi analysoida. Aineistoa on luettu huolellisesti moneen kertaan, jonka avulla on syntynyt analyysiä ja johtopäätöksiä. Tutkimuksen tekemisessä on ollut suurena apuna, kun tekijöitä on ollut kaksi. Aineistoa käsitellessä luimme tekstiä ääneen ja toinen havainnoi jo tehtyjä johtopäätöksiä vastaavaksi ne aikaisempia ajatuksia. Näin lauseet täsmentyivät ja ote syveni johtopäätöksissä. Ääneen luku toi tekstin konkreettisemmaksi ja aineisto avautui meille pikkuhiljaa. Aineiston lukua olemme jatkaneet edelleen myös yksin. Olemme huomanneet uuden lukukerran yhteydessä, että olennaisia asioita on jäänyt aineistosta käyttämättä ja lisänneet ne analyysiin.

Aineiston analysointi ei riitä kertomaan tutkimuksen tuloksia, vaan niistä on pyrittävä laatimaan synteesejä (Hirsjärvi ym. 2013, 230). Abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä edetään alkuperäisinformaation käyttämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 114.) Näin tuloksista saadaan esille pääseikat ja saadaan vastaukset asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Laadullisessa aineistossa on usein merkitysten tulkintaa. Tulkinnassa tutkija pyrkii löytämään piirteitä, jotka eivät ole suoranaisesti tekstissä lausuttuna. Tutkijalla on tietty näkökulma tutkittavaan asiaan ja hän tulkitsee haastattelua tästä näkökulmasta. Tällöin tuloksena ei ole tekstin tiivistyminen vaan pikemminkin laajeneminen. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 137.) Refleктоitaessa yhdessä aineistoa olemme ymmärtäneet, että kaikki ensin tehdyt havainnot eivät ole olleet aineiston mukaisia ja olemme korjanneet analyysiä. Olemme olleet tietoisia, että analysointi tulee olla aineiston mukaista ja sitä

ei saa lähteä ylitulkitsemaan. Kahdenkeskiset ajatusten vaihdot ovat auttaneet pitämään analyysin aineiston mukaisena.

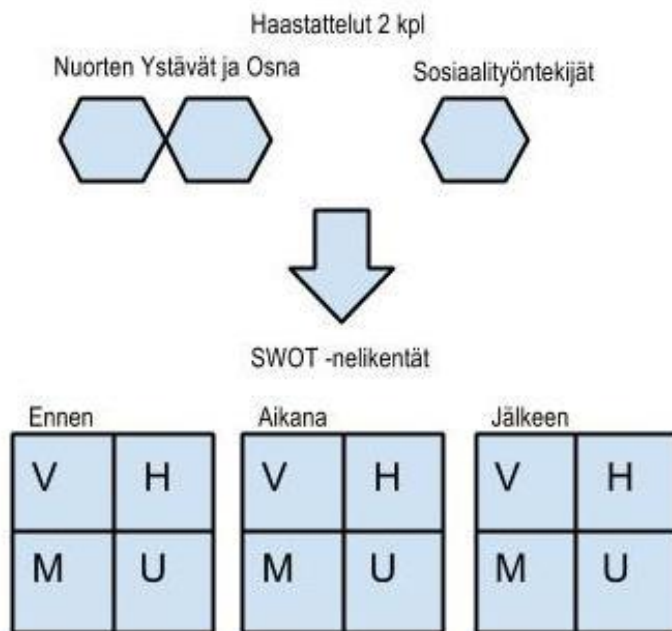
6.3. SWOT-nelikentän luominen

Aineiston analysoinnin jälkeen tuotimme kokonaisuuden, jossa toimme esille palvelun tärkeimmät kehityskohteet SWOT-analyysin nelikentän avulla. Aineistoa oli juuri sopivasti työn laajuutta ajatellen ja siitä sai SWOT-analyysin keinoin poimittua oleellisen tiedon. Asiakkaiden haastatteluja oli yhteensä 36 sivua ja työntekijöiden 16 sivua.



KUVIO 6: Asiakashaastattelujen analyysin eteneminen

Ryhmittelimme asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluaineistot SWOT-nelikentän mukaisesti kolmeen jo olemassa olevaan pääteemaan: palvelua ennen, palvelun aikana ja palvelun jälkeen (liite3). Tässä vaiheessa pidimme vielä asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluaineistot toisistaan erillisinä, jotta ne olisi helpompi esitellä arviointitilaisuudessa.



KUVIO 7: Työntekijähaastattelujen analyysin eteneminen

Laatimamme SWOT -nelikenttien avulla tarkastelimme toimintamallin sisäisiä vahvuuksia ja resursseja sekä ulkopuolisten tekijöiden tuomia mahdollisuuksia ja uhkia. Näitä kehityskohteita arvioimme yhdessä arviointi- ja kehittämistilaisuudessa palveluntuottajien kanssa sekä tuotimme ideoita palvelun kehittämiseksi.

6.4 Arviointitilaisuus

Opinnäytetyömme aineistonkeruun ja analyysivaiheen jälkeen kutsuimme huhtikuun lopussa 2015 arviointi- ja kehittämistyöryhmän koolle tilaisuuteen, jossa esittelimme heille tutkimuksen alustavat tulokset SWOT -nelikentissä. Alustavien tulosten pohjalta arviointi- ja kehittämissyhmä sai ajankohtaista tietoa toimintamallista sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta.

Arviointitilaisuuteen oli kutsuttu Nuorten Paavo -toimintamallin hankkeen aikaisen ohjausryhmän jäsenet, palvelun tarjoajat ja tilaaja sekä toimintatavan asiakkaiden kanssa työskenteleviä henkilöitä. Jotta haastateltujen asiakkaiden identiteetti säilyisi suojattuna, päädyimme ratkaisuun toteuttaa keskustelutilaisuus ilman toimintamallin asiakkaita. Erityisenä vahvuutena arviointiryhmän kokoonpanossa oli, että siinä oli työntekijöitä mukana Nuorten Paavo -toimintamallin eri vaiheista mukana. Kaikki kutsutut eivät valitettavasti päässeet tulemaan tilaisuuteen ja paikalla arviointitilaisuudessa oli hankkeen aikaisesta ohjausryhmästä vain yksi

kolmasosa. Hankkeen aikaiselle ohjausryhmän puheenjohtajalle tulokset esiteltiin erikseen ennen tilaisuutta ja kommentit kirjattiin ylös paperille. Arviointitilaisuudessa esitimme hänen kehittämis ehdotuksensa muille tahoille. Arviointitilaisuuden alussa tilaisuuteen osallistujilta pyydettiin lupa tilaisuuden nauhoittamiseen ja kerroimme tilaisuudessa esille tulevien kehittämisideoiden käytöstä opinnäytetyömme raportissa. Tilaisuus nauhoitettiin, jotta pystyimme varmistamaan nauhalta arviointitilaisuudessa esitettyjen kehittämisideoiden oikeellisuuden tulosten tarkastelun yhteydessä.

Arviointitilaisuuden tavoitteina oli: tuoda käyttäjäkokemusten pohjalta esille Nuorten Paavo toimintamallin hyötyjä ja kehittämiskohteita; kehittää palvelua esille tulleiden asioiden pohjalta yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa; arvioida toimintamallin antamaa tukea ja hyötyä asunnottomuuden vähentämisessä; tehdä SWOT-analyysejä pohjalta päätelmiä, miten vahvuuksia voidaan käyttää hyväksi, miten heikkoudet muutetaan vahvuuksiksi, miten tulevaisuuden mahdollisuuksia hyödynnetään ja miten uhat vältetään. Arviointitilaisuudessa tavoitteena oli myös osaamisen ja hyvien käytänteiden vahvistaminen saatujen haastatteluaineiston pohjalta. Aineiston analyysistä saatujen tulosten sekä arviointitilaisuuden pohjalta pystyimme tekemään johtopäätöksiä, mitä käytännön ratkaisuja saadun tiedon perusteella tehdään ja miten palvelua kehitetään. Arviointitilaisuudessa esitetyt kehittämisideat ja pohdinnat esitetään tulosten tarkastelun yhteydessä kappaleessa 8.

6.5 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen työn luotettavuutta voidaan arvioida seuraavilla kriteereillä: uskottavuus, vahvistettavuus, reflektiivisyys, siirrettävyys (Kylmä & Juvakka 2007, 127).

Tutkimuksen tekijän on varmistettava, että tutkimustulokset vastaavat tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden käsityksiä tutkimuskohteesta. Uskottavuutta lisää myös se, että tutkimuksen tekijä on riittävän pitkän ajan tutkittavan ilmiön kanssa. Uskottavuuden vahvistamiseksi voi käyttää myös aineistotriangulaatiota. Siinä tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä hahmotellaan eri näkökulmista. Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on oletus todellisuuden moninaisuudesta ja eri näkökulmia yhdistämällä tavoitetaan moninainen todellisuus mahdollisimman kattavasti. (Kylmä & Juvakka 2007, 128.) Tämän tutkimuksen uskottavuutta vahvistaa pitämämme arviointitilaisuus, jossa tutkimustuloksista keskusteltiin tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden kanssa. Tutkimuksen uskottavuutta vahvistaa myös se, että toinen

tutkija on aiheessa asiantuntija ja ollut pitkän ajan tekemisissä tutkittavan ilmiön kanssa aikaisemmin. Samoin koemme merkittävänä asiana aineiston kannalta, kun haastattelimme sekä asiakkaita että työntekijöitä samojen teemojen mukaisesti.

Vahvistettavuus edellyttää tutkijalta koko tutkimusprosessin ajan huolellista tutkimuksen vaiheiden kirjaamista. Tarkoituksena on, että toinen tutkija pystyisi tarvittaessa pääpiirteissään seuraamaan tutkimuksen kulkua. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.) Vahvistettavuuden takaamiseksi olisimme voineet pitää tarkempaa tutkimuspäiväkirjaa. Tutkimusprosessin vaiheissa olemme kirjanneet ylös oivalluksiamme aina kyseisiin tiedostoihin, mutta laajempaakin päiväkirjaa olisi voinut pitää.

Reflektiivisyys edellyttää tutkimuksen tekijöiltä tietoisuutta omista lähtökohdistaan tutkimuksen tekijänä. Tekijöiden on arvioitava, kuinka hän vaikuttaa aineistoonsa ja tutkimusprosessiinsa. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.) Toteutimme opinnäytetyömme kahden YAMK opiskelijan parityönä, joka oli edistävää tekijä tutkimuksessa eteen tulevien kysymysten kanssa. Merkittävää opinnäytetyön kannalta on ollut, kun olemme erilaisista lähtökohdista käsin ryhtyneet tekemään tutkimustyötä. Toinen opiskelijoista työskentelee hyvin lähellä tutkittavaa aihetta ja näin ollen tutkimuskenttä on ollut hänelle tuttua. Se on helpottanut tutkittavaan aiheeseen liittyvien ilmiöiden ymmärtämistä sekä Nuorten Paavon työntekijöiden kanssa toteutettua yhteistyötä. Toiselle opiskelijalle aihealue ei ole ollut entuudestaan niin tuttu. Näin ollen aihetta ja siihen liittyviä tulokulmia on pystynyt tarkastelemaan hieman kauempaa. Opiskelijoiden erilaiset taustat ovat rikastuttaneet opinnäytetyötä eikä se ole vaikeuttanut työn tekemistä. Olimme haastattelijoina ja tutkijoina aika kokemattomia, joten se saattoi vaikuttaa siihen, että aiheet eivät päässeet syventymään itse haastattelutilanteessa. Koimme kuitenkin, että temahaastattelun luonne antoi väljyyttä aiheiden tarkentamiseen sopivassa suhteessa. Onnistuimme säilyttämään kysymykset aika yleisellä tasolla, joten se saattoi vapauttaa tutkimukseen osallistuneita kertomaan laajemmin asioista.

Siirrettävyys tarkoittaa tutkimuksen tulosten siirrettävyyttä muihin vastaaviin tilanteisiin. Tutkimuksen tekijän on annettava esimerkiksi riittävästi kuvailevaa tietoa tutkimuksen osallistujista ja ympäristöstä, jotta lukija voi arvioida tulosten siirrettävyyttä. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.) Olemme pyrkineet kuvaamaan tutkimuksen lähtökohdat, tavoitteet, menetelmät, analyysin ja tulokset mahdollisimman käytännönläheisesti, jotta lukijan on helppo ymmärtää

prosessin kokonaisuus. Tämä näkyy työssämme siten, että olemme laatineet erilaisia taulukoita ja kuvioita visualisoimaan tekstiä.

Tutkimuksemme perustuu tieteellisesti tutkittujen menetelmien käyttöön. Tutkimuksen suunnittelu, toteuttaminen ja raportointi on tehty tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaan. (Vilka 2005, 30.) Olemme pyrkineet kuvaamaan tutkimustyön prosessin selkeästi perusteluineen. Olemme tutustuneet kokonaisvaltaisesti aihealueen kirjallisuuteen ja tutkimusmenetelmiin, joka helpotti meitä perusteltujen ratkaisujen tekemisessä. Työskentelimme tutkimuksen teossa tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen mukaisesti ja pyrimme suunnittelemaan tutkimuksemme mahdollisimman yksityiskohtaisesti ottaen huomioon eri toimijoiden näkökulmat. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 132.) Opinnäytetyömme ohjaavana tahona toimi Oulun Ammattikorkeakoulu ja ohjaavina opettajina yliopettajat Liisa Kiviniemi sekä Kaisa Koivisto. Tämän jälkeen haimme tutkimusluvan Oulun kaupungin hyvinvointipalveluista sekä Nuorten Ystäviltä ja Osna:lta. Luvan myönsivät Oulun kaupungilta sosiaalihoitaja Arja Heikkinen, Nuorten Ystäviltä avopalveluiden palvelupäällikkö Janne Lehtimäki sekä Osna:lta toiminnanjohtaja Heli Lappeteläinen. Ennen tutkimuksen aloittamista sovimme tutkimusluvassa kirjallisesti tutkimustulosten omistajuudesta.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että ihmiset uskaltavat tuomaan esille aitoja omia näkemyksiään (Kivipelto 2008, 22). Haastattelujen alussa korostettiin haastattelun luottamuksellisuutta ja haastattelijoiden salassapitovelvollisuutta. Luotettavan tiedon saamiseksi käytimme haastatteluteemojen ja kysymysten asettelussa sellaisia kysymyksiä, joiden avulla ihmisten oli helppo tuottaa tietoa ja näkemyksiä. Ensimmäisen haastateltavan jälkeen pystyimme tarkentamaan kysymyksiä, sillä emme esitettäneet haastattelukysymyksiä. Haastattelun luotettavuutta lisää se, että toteutimme haastattelut kahdestaan. Saimme toteutettua haastattelut lähes suunnitelmien mukaisesti muutamaa haastattelua lukuun ottamatta, joten aineiston pienuus ei ollut meillä ongelmana. Koko aineiston keruun ajan kokoonnuimme säännöllisesti refleктоimaan aineistoa yhdessä ja tekemään johtopäätöksiä.

Tutkimusaineiston luottamuksellisuuden varmistamiseksi aineistoja säilytettiin salasanalla suojatulla tietokoneella koko tutkimuksen ajan. Tutkimusaineistoa käytettiin vain tutkimuksessa. Tutkimusaineisto tuhoetaan asianmukaisesti opinnäytetyön valmistumisen ja hyväksymisen jälkeen. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2015, viitattu 9.2.2015.)

6.6 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimusprosessin eettisistä näkökulmista ensimmäisenä voidaan pohtia tutkimusaiheen eettistä oikeutusta eli miksi juuri kyseisen ilmiön tutkiminen on perusteltua (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, viitattu 16.4.2015). Koemme vahvasti, että aiheen tutkiminen on eettisestä näkökulmasta katsottuna oikeutettua. Maamme asunnottomuustyötä tulee nostaa esille kehittämällä sitä käyttäjälähtöisesti. Opinnäytteen myötä Nuorten Paavo -toimintamallia voidaan jäsentää ja kehittää tuotetun tiedon pohjalta. Vaikka askeleet kohti asunnottomuuden poistamista Suomessa ovat pieniä, jokainen esitetty tutkimustieto aiheesta on tärkeä. Tekemättä mitään asiat eivät korjaannu ja ongelmat syvenevät. Kaakinen (2013, 23) toteaaakin, että asunnottomuutta käsittelevä tutkimus on väistämättä kantaaottavaa ja asunnottomuuden tutkiminen on jo sinänsä tutkijalta eettinen valinta. Asunnottomuutta tutkitaan hänen mukaansa, koska asunnottomuus ilmiönä näyttää yhteiskunnallisia epäoikeudenmukaisuuksia ja näiden poistamiseksi halutaan tehdä työtä tutkimuksen avulla. Siinä on jopa kyse perustavanlaatuisista ihmisoikeuksista.

Ihmistutkimuksen ensimmäinen pääperiaate on tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus. Se tarkoittaa sitä, että tutkimusta ei tehdä salaa eikä vastoin tutkittavien tahtoa. (Mäkelä 2005, viitattu 9.2.2015.) Eettisesti perusteltua on kertoa haastateltavalle mitä aihetta haastattelu koskee ja mihin tutkimuksella pyritään. Tutkimusetiikassa puhutaan niin kutsutusta tietoisesta suostumuksesta. Tämä toteutuu käytännössä silloin, kun haastateltava lupautuu haastatteluun ja sovitaan ajankohdasta. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 75.) Tutkimuksemme eettisyyttä vahvistaa se, että haastattelut perustuivat vapaaehtoisuuteen. Tiedostimme, että asiakkaiden kohdalla haastateltavien määrään vaikuttaa suuresti asiakkaiden halukkuus osallistua haastatteluun. Haastateltaville kerrottiin, ettei päätös kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen vaikuta millään tavalla heidän saamiinsa palveluihin tai heitä koskeviin päätöksiin. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2015, viitattu 9.2.2015.) Haastattelun onnistumisen kannalta on suositeltavaa, että haastateltavat voivat tutustua kysymyksiin tai haastattelun aiheeseen jo etukäteen. Haastateltaville kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta, taustasta ja haastattelumenetelmästä laatimamme tiedotekirjeen avulla (liite 2). Haastateltavat saivat tiedotekirjeen saamisen jälkeen itse päättää, osallistuivatko haastatteluun vai eivät. Haastateltavan aiheen arkaluontoisuuden vuoksi korostettiin haastattelun luottamuksellisuutta sekä haastattelijoiden salassapitovelvollisuutta.

Tutkittava voi antaa tietoon perustuvan suostumuksensa osallistua tutkimukseen ainoastaan asianmukaisen informaation perusteella. Huolellinen ja asianmukainen tiedottaminen lisää tutkimusprosessin läpinäkyvyyttä. Samoin tutkittavan luottamus kasvaa siihen, että häntä koskevia tutkimusaineistoja käsitellään vastuullisesti koko tutkimuksen ajan. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2015, viitattu 21.7.2015.) Tiedostimme haastatteluissa aiheen arkaluontoisuuden vuoksi olevamme osittain kipeiden asioiden äärellä ja, että haastattelussa saattaa nousta herkistäviäkin tunteita pintaan. Pyrimme olemaan läsnä haastattelutilanteissa ihmisinä ja osoittamaan eleillämme ymmärtämystä ja empatiaa. Rauhallinen haastattelurytmi ja ajan ja tilan antaminen vastauksille oli tärkeää. Koemme kuitenkin erityisesti asiakkaiden kohdalla, että aiheen tarkastelu on ollut enemmän kuitenkin eteenpäin kannustavaa. Samoin uskomme heidän ajatelleen tutkimukseen osallistumalla voivansa nostaa esille todelliset toimintamallin vahvuudet ja myös kehittämisenpaikat.

Tutkimusaineiston analyysi ja raportointi toteutettiin eettisesti perustellulla tavalla. Tutkimuksessa on toimittava siten, ettei esimerkiksi litteroiduissa haastatteluissa ole nähtävissä tutkittavien oikeita nimiä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, viitattu 16.4.2015). Haastattelun litteroinnin yhteydessä haastateltavien ja haastatteluissa esille tulevien muiden henkilöiden nimet muutettiin peitenimiksi. Tarvittaessa muutettiin tai poistettiin myös paikkatietoja ja muita erisimiä (työpaikkojen, kaupunginosien tms. nimet). Siirtäessämme litteroidusta aineistosta informaatiota teema-alueisiin, säilytimme kuitenkin haastateltavien tunnistetiedot, jotta meidän oli tarvittaessa mahdollista palata tiettyyn haastatteluun myöhemmässä vaiheessa. Raporttia kirjoittaessamme emme viitanneet haastateltaviin nimillä tai numeroilla. Näin tulosten esittelyssä olevien viittausten avulla ei voi yksilöidä haastateltavia.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esitetään opinnäytetyön tutkimustulokset tutkimustehtäviimme pohjaten. Tutkimustulosten kuvailussa on tutkimukseen osallistuvien kokemuksia asunnon ja muun tuen merkityksestä elämään. Esittelemme asiakkaiden haastattelujen pohjalta kokemustietoa Nuorten Paavo -toimintamallin ohjauksesta, sen sisältämästä tuesta ja hyödyistä sekä työntekijöiden kokemustietoa toimintamallin antamasta tuesta ja hyödyistä asiakkaille. Saadut tulokset on yhdistetty käyttämiemme pääteemojen alle yhteiseksi kokonaisuudeksi SWOT-analyysin nelikenttien (vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet, uhat) mukaisesti. Käytämme tulosten esittelyssä jäsentelyä nelikenttiin, sillä nelikentän avulla saamme vastattua tutkimuskysymyksiimme parhaiten. Asiakkaiden ja työntekijöiden kehittämisideat Nuorten Paavo -toimintamalliin on sisällytetty SWOT -analyysin mukaisesti heikkouksiin tai uhkiin. Arviointitilaisuuden kehittämisideoita ja pohdintaa esitämme tulosten tarkastelun yhteydessä kappaleessa 8.

Olemme poimineet haastatteluista asiakkaiden ja työntekijöiden ilmaisuja elävöittääksemme tutkimustulosten esitystä. Tutkimuksemme kohdistui asukkaiden ja työntekijöiden kokemuksiin, jolloin tulosten ja alkuperäisten kokemusten yhteys on välttämätöntä osoittaa jo tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta. Asiakkaiden ilmaisut on merkitty lyhenteellä AS. ja työntekijöiden ilmaisut lyhenteellä TT.

7.1 Ennen Nuorten Paavo

Haastateltavien kokemukset elämänhallinnan vaikeuksista ennen Nuorten Paavoon ohjautumista olivat hyvin laajoja. Suurimmalla osalla oli **riippuvuuksia**, jotka ohjasivat heidän elämäänsä suuresti (huumeet, alkoholi, lääkkeet, rahapelit, sekakäyttö). Haastateltavien kokemuksista nousi voimakkaasti esiin heidän elämässä vallitseva yleinen **sekasorto** ja **toivottomuus**. Heillä oli välinpitämättömyyttä asioiden hoitoa ja omaa elämää kohtaan, henkistä loppuun palamista ja elämänhalu oli kadonnut. He kokivat, että heillä ei ollut enää kontrollia omaan elämäänsä. Haastateltavat kertoivat myös väsymyksestä kovaan huumemaailmaan sekä kokivat, että olivat tippuneet pois normaalista työelämästä ja yhteiskunnan jäsenyydestä. Lisäksi haastateltavat kokivat, että heidän elämäntapansa ennen palvelua vei heitä myös kauemmaksi ihmisistä, jotka heistä välittivät.

AS: "Reilu kymmenen vuotta ollu sillä lailla, että mulla on ollu hirveen kovvaa huumeitten käyttöä. En määh nyt siitä niin hirviästi niin muistakkaan ja enkä määh halua niin muistellakkaan siinä mielessä."

AS: "Itsestä tuntu, että ei jaksa. Että tuntu jo, että on jo kaiken nähäny. Ei ollu oikein mittään elämänhalua enää ja se koko elämä oli sitä kamanhankkimista. Että se oli hirviän vaikia vaihe."

Osalla haastateltavista ei ollut kokemusta varsinaisesta asunnottomuudesta, pelkästään asunnottomuuden uhasta tai he eivät kokeneet kavereiden/vanhempien luona asumista asunnottomuutena. Asunnottomuus ja kavereiden nurkissa asuminen koettiin stressaavana. Asunnottomuuden kokemukset eivät olleet isossa roolissa haastateltavien kokemuksissa vaan he kertoivat enemmän kokemuksista, jotka liittyivät elämänhallinnan vaikeuksiin asumisen ja asunnon saamisen osalta. Suurella osalla haastateltavista ei ole ollut asumisen taitoja tai kykyä pitää asuntoa. He eivät olleet pitäneet asunnoista huolta, sillä ne olivat olleet asiakkaiden kokemuksissa vain luukkuja ja "nistikämppiä", ei koteja.

AS: "Ei mulla mitään tietenkää vuokria ollutkaan ku en ollut missään kirjoilla, mut silloin ku oon ollut niin ei oo ollut mitään kontrollia vuokrien maksussa tai minkään muunkaan maksussa."

AS: "Oon niistä kahesta edellisestä asunnosta lähteny, että mulla on ollu häätö sinne. Mulla on ollu sinne hirviät velat ja ne asunnot on ollu ihan romuna. Ja niinkö ei oo tosiaankaan mittään asiaa enää niille taloyhtiöille asumaan"

AS: "Aikalailla häätöihin on kariutunut, että ei oo oikeen osannut asua niissä. Häiriöitä enemmänkin on ollut, että vuokranmaksussa ei oo ollut mittään. Sitä on käyttänyt niin paljo päihkeitä ja porukkaa on rampannut, niin eipä siitä mittään oikeen tuu."

7.1.1 Vahvuudet

TAULUKKO 2. Vahvuudet ennen Nuorten Paavo

Asiakkaat	Työntekijät
<ul style="list-style-type: none">- Korvaushoidon ja Nuorten Paavon yhtäaikainen aloittaminen- Info	<ul style="list-style-type: none">- Info- Tieto Nuorten Paavosta ja sen sisällöstä lisääntynyt

Lähes kaikkien korvaushoidossa olevien asiakkaiden haastatteluissa vahvuudeksi nousi **korvaushoidon ja Nuorten Paavon yhtäaikainen aloittaminen**. Asiakkaat kokivat, että palveluiden yhtäaikainen aloittaminen edisti kovasti korvaushoidon ja asumisen sekä

elämänhallinnan onnistumista. Asiakkaat kokivat ennen Nuorten Paavon alkua pidettävän **infon** pääosin hyvänä ja he kokivat saaneensa sieltä tarvittavan tiedon.

AS: *“Se meni silleen hyvin, ku ne tavallaan melkein yhtä aikaa alko. Jos olis pelkkä Paavo alkanut, niin se päihdeongelma ei olis mihinkään muuttunut. Mut nyt sitten molempiin pysty yhtäaika vaikuttaa.”*

AS: *“Kyllä muistelisin että siinä käytiin suhteellisen tyhjentävästi läpi asioita.”*

Myös työntekijät nostivat haastatteluissa vahvuudeksi ennen Nuorten Paavon aloittamista pidetyn **infotilaisuuden**. Moniammatillisen tiimin ja asiakkaan kesken pidettävä info koettiin hyväksi ja toimivaksi käytännöksi. Infossa varmistetaan asiakkaan sitoutuminen palveluun sekä selvitetään, onko palvelu asiakkaalle sopivaa ja vastaako se asiakkaan tarpeita. Työntekijät saavat henkilökohtaisen kontaktin asiakkaaseen infossa. Tämä helpottaa molemmin puolin työskentelyn aloittamista. Työntekijöiden kokemusten mukaan Nuorten Paavoon ohjaavilla tahoilla sekä asiakkailla **tieto Nuorten Paavosta ja sen sisällöstä on lisääntynyt**. Tämä edesauttaa sitä, että palveluun ohjautuu oikeilla perusteilla asiakkaita.

7.1.2 Heikkoudet

TAULUKKO 3. Heikkoudet ennen Nuorten Paavo

Asiakkaat	Työntekijät
<ul style="list-style-type: none">- Tiedon heikko löytyminen- Epätietoisuus toimintamallin sisällöstä- Sitoutuminen kuntoutumisen tukeen	<ul style="list-style-type: none">- Asiakkaiden sitoutumattomuus- Asiakaspaikkojen rajallinen määrä- Asiakkaiden motiivi hakeutua asiakkaaksi

Asiakkaiden kokemuksista Nuorten Paavo -toimintamallin heikkoudeksi esille nousi toimintamallista olevan **tiedon heikko löytyminen**. Lähes kaikki haastateltavat kokivat, että Nuorten Paavosta tulisi olla enemmän tietoa esim. netissä luettavissa. Näin asiakkaat pystyisivät lukemaan palvelusta itsenäisesti info-tilanteen jälkeen ja palaamaan infossa saamaansa ensitietoon. Osa asiakkaista koki, että heille ei ollut pidetty infoa tai he eivät muistaneet siitä juuri mitään. Osalla haastateltavista olikin ollut alussa **epätietoisuutta toimintamallin sisällöstä**, eikä ohjauksen roolista tiedetty. Osa asiakkaista toi esille, että heidän **sitoutumisensa kuntoutumisen tukeen** ei ollut pääasia Nuorten Paavon alussa. Heitä oli alussa houkutellut vain asunto ja ohjaajien antama tuki koettiin toisarvoisena.

AS: "Tästä Paavo -projektista tietää ihmiset vain hyvin vähän. Mää muistan siilon ku mää tulin, niin netistäkkään ei löytyny oikastaan mittään."

AS: "Mää en kyllä välittänyt mistään muusta ku siitä, että mää saan sen asunnon. Että se oli se mitä mää ajattelin, että muut meni vähän toisesta korvasta sissään ja toisesta ulos."

AS: "Netti se varmaan on paras kanava, josta sitä tietoa vois jakkaa. Vaikka OsNalla tai jossakin tuolla netissä vois olla, että tällainenkin Paavo on olemassa. Vaikka Facebookista tai jostain löytyis tietoa."

Työntekijät näkivät ennen Nuorten Paavon alkua haasteena **asiakkaat, jotka eivät pysty sitoutumaan** Nuorten Paavoon kokonaisuutena ja jäivät siten ilman tukea. Suurimmalla osalla Nuorten Paavoon ohjautuvista asiakkaista ei ole lainkaan aikaisempaa yhteyttä palveluverkostoon eivätkä siten ole entuudestaan tuttuja työntekijöille. Työntekijöiden mukaan toimintamallin heikkoutena on myös **asiakaspaikkojen rajallinen määrä**. Asiakas saattaa joutua jäämään odottamaan asuntoa eikä hänelle voida luvata milloin asunto vapautuu. Uudelle asiakkaalle paikka vapautuu vain, kun aikaisempi jää pois ja osa asiakkaista saattaa tippua pois odotusaikana. Joidenkin asiakkaiden kohdalla työntekijät ovat joskus joutuneet arvioimaan ja kartoittamaan **asiakkaan motiiveja** Nuorten Paavon **asiakkaaksi hakeutumiselle**.

TT: "Mää oon joskus miettinyt sitä että joku hakeutuu palveluun väärin motiivein. Koska tässä on paljon aineitten käyttäjiä ja korvaushoitolaisia niin voiko joku yrittää tulla palveluun sen takia että saa asiakaspiirin ympärilleen."

7.1.3 Mahdollisuudet

TAULUKKO 4. Mahdollisuudet ennen Nuorten Paavo

Asiakkaat	Työntekijät
<ul style="list-style-type: none">- Kokivat tarvitsevansa tukea- Oikea-aikaisuus	<ul style="list-style-type: none">- Nuorten Paavoon ohjautuminen monilta tahoilta- Info- Oikea-aikaisuus

Asiakkaat kokivat Nuorten Paavon tervetulleena kuntoutumisen mahdollisuutena, johon heidän oli kannattanut tarttua. Lähes kaikki haastateltavat **kokivat tarvitsevansa** jotain **tukea** vaikeaan elämäntilanteeseen ja olivat valmiita tekemään muutoksia elämässään. Asiakkaiden kokemuksista nousi esille, että Nuorten Paavo on ollut heille **oikea-aikaista** ja he ovat tulleet tuen piiriin silloin kun ovat olleet valmiita ottamaan apua vastaan. Osa haastateltavista toi esille, että

he olivat tiedostaneet oman päihteiden käytön esteenä Nuorten Paavoon onnistumiselle aikaisemmassa vaiheessa. Tämän vuoksi he olivat odottaneet parempaa hetkeä Nuorten Paavoon hakeutumiselle.

AS: "Ottelin vähän aikaa ja sitten pääsin haastatteluun. Sain ihan tarpeeksi tietoa, mut se oli se päihteidenkäyttö sellasta, että en voinut sitoutua."

Työntekijöiden haastatteluiden pohjalta nähtiin mahdollisuutena, että **asiakkaita ohjautuu Nuorten Paavoon monilta eri tahoilta**. Tämä kertoo toimintamallin tunnettavuudesta ohjaavien tahojen keskuudessa. **Info-tilanteen** mahdollisuutena on luoda perustaa Nuorten Paavoon sitoutumiseen ja antaa toivoa tulevaisuuteen. Siellä asiakas saa konkreettista tietoa toimintamallista Nuorten Paavon ohjaajilta ja asiakas voi sen jälkeen käyttää harkintaa haluaako ottaa tukea vastaan. Myös työntekijöiden kokemuksista nousi esille, että asiakkaat saattavat käyttää harkintaa milloin heidän on **oikea-aikaista** hakeutua Nuorten Paavoon.

7.1.4 Uhat

TAULUKKO 5. Uhat ennen Nuorten Paavo

Asiakkaat	Työntekijät
<ul style="list-style-type: none"> - Aikaisemmat epäonnistuneet yritykset eroon päihteistä - Palvelurakenteiden riittämättömyys - Pompottelu luukulta toiselle. - Asunnottomien palvelut eivät houkuttele - Asunnon saaminen mahdotonta ilman Nuorten Paavo 	<ul style="list-style-type: none"> - Palvelurakenteiden riittämättömyys - Asiakas syrjäytynyt yhteiskunnasta - Riippuu sosiaalityöntekijästä kuka ohjautuu palveluun - Ohjaavien tahojen tiedon riittämättömyys

Ennen Nuorten Paavo palvelua monilla asiakkailla oli ollut **useita yrityksiä eroon päihderiippuvuudesta**. He kokivat, että katkosta ja muista päihdepalveluista ei ollut tuntunut olleen apua tai he eivät olleet itse pystyneet ottamaan vastaan tarjottua apua. Osa kertoi käyttäneensä päihdepalveluita lähinnä saadakseen lääkitystä. Tämä kertoo aikaisempien **palvelurakenteiden riittämättömyydestä**. Yleisesti viranomaisasioinnissa asiakkailla oli ollut aikaisemmin tunne, että kukaan ei välitä, eikä kenellekään kuulu haastateltavien asioiden hoito. He olivat siten kokeneet, että heitä on **pompoteltu luukulta toiselle**. Suurimmalla osalla sosiaalityö ei ollut näkyvässä roolissa ennen Paavoon ohjautumista. Haastatteluissa nousi myös

esille, että **asunnottomien palvelut eivät houkutelleet** ja meneminen koettiin nuorten päihdeongelmaisten keskuudessa epämiellyttävänä asiana.

AS: "Päihdepalveluja oli joskus, katkoreissuja oli aika paljon ja joskus kävin siinä Redillä. Mittään apua ei ollut, akuuttitilanteessa olis voinut mennä katkolle. Sosku auttoi vuokra asioissa."

AS: "Eipä oikein ollut hyötyä katkolla käymisestä. Yks hyväkin jakso oli, sitten taas mopo karkas käsistä."

AS: "Jos Kenttätielle on joutunu niin sieltä lähteminen on niin vaikaa. Se on semmonen tavallaan että silloin on niinku pohjalla. Sieltä on niin vaikia lähtä ja huomannu tuttuja jotka lähti mielummin linnaan sieltä. Että se on tavallaan sillain että se on peli pelattu. Ketkä sinne on joutunu niin sitte sen jälkeen ei niinku kiinnosta mikkään."

Lähes kaikilla haastateltavilla oli vaikeuksia rahankäytön suhteen ja he olivat velkaantuneita. Sen vuoksi suurimmalla osalla **asunnon saaminen** olisi ollut lähes **mahdotonta ilman Nuorten Paavoa**. Pieni osa haastateltavista kertoi, että heillä ei ollut tietoa miten ja mistä haetaan asuntoa.

Työntekijät kokivat myös huolestuttavana asiana sen, että olemassa olevat **palvelurakenteet eivät ole riittäviä**. Ne eivät tavoita asiakkaita tai eivät pysty vastaamaan sen hetkisiin tarpeisiin. Työntekijöiden haastatteluissa todettiin, että asunnottomana on vaikea viedä omia asioita eteenpäin ja pitkään jatkunut asunnottomuus saattaa johtaa **syrjäytymiseen yhteiskunnasta**. Samoin stressaava elämä on esteenä kuntoutumiselle ja elämä rauhatonta tilapäismajoituksessa tai kavereiden luona. Työntekijät kokivat uhkana, että kaikki sosiaalityöntekijät eivät ohjaa yhtä aktiivisesti Nuorten Paavoon, vaan se **riippuu sosiaalityöntekijästä kuka asiakkaista ohjautuu Nuorten Paavon piiriin**. Työntekijät kokivat myös, että **ohjaavilla tahoilla tulisi olla riittävästi tietoa Nuorten Paavosta**, ettei asiakkaille luvattaisi palvelua, jota hänelle ei voida tarjota Nuorten Paavon kautta.

"Suurinosa on semmosia, että ei oo sitä palveluverkosta vielä ollenkaan. Ja musta se mennee niin nimenommaan, että se palveluverkosto ei ole toimiva. Se ei tavoita niitä meidän asiakkaita." (TT)

7.2 Nuorten Paavon aikana

Asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluista laajimman aineiston saimme palvelun aikaiseen teemaan. Palvelun aikaiset vahvuudet näyttäytyivät monipuolisena aineistossa, mutta heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia oli myös havaittavissa aineiston perusteella.

7.2.1 Vahvuudet

TAULUKKO 6. Vahvuudet Nuorten Paavon aikana

Asiakkaat	Työntekijät
<ul style="list-style-type: none">- Asunnon saaminen- Asumisen ja kuntoutumisen suunnitelmat- Ohjaajien antama tuki- Asunnon tarkastuskäynnit- Ryhmätoiminnot- Tuki päihteettömään elämään	<ul style="list-style-type: none">- Asunnon saaminen- Vertaistuki- Asunnon tarkastuskäynnit- Yksilöllisyys- Yhteistyön toimivuus eri toimijoiden kesken- Sosiaalityöntekijä pysyy samana- Ohjaajien ammattitaito ja työkokemus

Asiakkaiden kokemuksista esille nousseet palvelun aikaiset vahvuudet liittyivät asuntoon, yksilöllisiin kuntoutus- ja asumisen suunnitelmiin, ohjaajan antamaan tukeen, asumisen taitojen karttumiseen, ryhmätoimintoihin sekä kuntoutumisvalmiuksien kehittymiseen.

Asunnon saaminen oli ollut lähes kaikilla nopeaa ja se koettiin positiivisena asiana. Osa asiakkaista koki, että oli saanut myös vaikuttaa asunnon sijaintiin. Korvamerkityt Paavo-asunnot on rakennettu ensimmäisen asunnottomuustyön kaudella, joten ne ovat valmistuneet vuosien 2010–2012 välillä. Kokemus uuden ja hienon asunnon saamisesta oli kohottanut asiakkaan itsetuntoa. Kun asunnon oli saanut kalustettua ja sisustettua, oli se tuonut turvallisuuden tunteen ja myös ylpeyttä sekä onnistumisen tunnetta.

AS: "Se oli musta tosi hienoa, kun sain muuttaa vastavalmistuneeseen talloon. Että se oli ihan uus ja mää olin ensimmäinen asukas siellä. Se oli niin ku ihan mahtavaa, että vau vähän siistiä!"

Kaikkien haastateltujen asiakkaiden kanssa oli tehty yksilöllinen **kuntoutussuunnitelma** sekä **asumisen suunnitelma**, ja ne koettiin tärkeiksi. Asiakkaat kertoivat, että suunnitelmien mukaiset tavoitteet olivat olleet heille merkittäviä sekä oikeita ja he olivat saaneet vaikuttaa niihin.

Haastateltavat kokivat, että heidän elämänsä on mennyt tavoitteiden kautta pikku hiljaa eteenpäin. Kun tavoitteita on kirjattu ylös, niin ne ovat olleet myös konkreettisempina asiakkaalla mielessä ja samalla asioita on pitänyt työstää läpi.

AS: "Kun ne laitto paperille, että ne on jotenki niinku mielessäki paljon sillain kirkkaamana... ja aina miettii niitä lopullisia tavoitteita siellä ja sitä että vaikka on tullut takapakkia välillä niin huomaa, että kuinka paljon on mennyt kuitenkin etteenpäin siinä listassa."

Haastateltavista asiakkaista suurin osa koki **ohjaajien antaman tuen** ja ohjauksen roolin alusta asti tärkeänä ja voimauttavana tekijänä. Osa asiakkaista toi esille yksinäisyyden kokemukset kuntoutuksen alussa, kun välit entisiin kavereihin oli jouduttu katkaisemaan. Ohjaajien tuki oli ollut heille erityisen tärkeä. Osa kertoi kokeneensa pettymystä ihmisiin monesti aikaisemmin, joten työntekijöiden välittäminen oli luonut turvaa. Asiakkaat kokivat, että ohjaajat ovat olleet tavoitettavissa ja läsnä, joten heidän on ollut helppo avautua ohjaajille. He kokivat myös tulleen kuulluksi sekä voineensa vaikuttaa ohjauksen määrään. Ohjaajat olivat asiakkaiden kokemusten mukaan toimineet "tulkkina" tukien hakemisessa ja asiakkaat ovat saaneet heiltä tietoa eri palveluista ja tukivaihtoehdoista. Asiakkaiden kokemusten mukaan ohjaajilta saatu apu käytännön asioiden hoitamiseen ja tukien hakemiseen oli ollut riittävää ja sitä on saanut aina, kun sitä oli tarvinnut. Lähes kaikki asiakkaat olivat kokeneet saaneensa yksilöllistä tukea, joka oli ollut heidän tarpeitaan vastaavaa kokonaisvaltaista tukea. Asiakkaat kokivat, että heidän asumisen taidot olivat karttuneet palvelun aikana. Ohjauksen merkitys oli ollut suuri asumisen taitojen karttumisessa ja asioiden hoitaminen itsenäisemmin oli kehittynyt ohjaajan antaman tuen turvin. Osa koki, että asumisensa sujui haastattelun hetkellä ilman tukea, eikä kaivannut asunnon siisteyden tai asumisen taitoihin apua eikä ohjausta. Asiakkaiden kunnioitus omaa asuntoa kohtaan oli kehittynyt tuen ja ohjauksen myötä ja asunnoista oli tullut koteja. Asiakkaat kokivat, että asunnon siisteyden myötä heillä oli rauhallisempi mieli ollessaan kotonaan. Asiakkaat kertoivat myös heidän vastuullisuutensa lisääntyneen raha-asioiden hoitamisessa.

AS: "Kyllä se oli aika laaja se tuki mitä sain (asumisen taitoihin). Kyllä mää koen, että ne ohjaajat oli niinku minua varten. Oli silleen niin, että aina tuli jotakin uutta ja kehityttiin asioissa."

AS: "Mää välitän asunnosta enemmän, mää pidän siitä enemmän huolta. Se on sellainen rauhan tyyssija, mihin pääsee rauhottuun, mikä on semmonen pyhäpaikka."

AS: "Rahankäyttö oli alussa vähän semmosta, että ne meni heti. Ei osannut oikein käyttää eikä säästää sitä rahhaa, nythän on ihan eri tilanne että ossaan nyt."

Kaikki asiakkaat kokivat **asunnon tarkastuskäyntien** tuoman kontrollin merkityksen positiivisena asiana. Kun asunnossa kävi joku tarkastuskäynnillä, niin se motivoi hoitamaan paremmin asioita ja pitämään asunnosta huolta. Kontrolli toi myös asiakkaille turvallisuuden tunnetta ja he kokivat, että heistä pidetään huolta ja heistä välitetään.

AS: "Se on ollu tosi positiivinen, että se käy siellä kerran viikossa tarkistamassa vähän, että miten kämpän kunto. Ja silloin se tulee piettyäki kunnossa."

Ryhmätoiminnot koettiin yleisesti ottaen erittäin tarpeellisina. Asiakkaat kokivat, että niihin on ollut helppo tulla ja niissä on ollut välittävä ilmapiiri. Ryhmiä on ollut monipuolisesti, niiden sisältöihin oli pystynyt vaikuttamaan tarpeeksi ja ne olivat auttaneet asiakkaita uusien harrastusten löytämisessä. Lähes kaikki asiakkaat toivat esille, että ryhmien kautta he olivat saaneet tekemistä päiviin ja sisältöä elämään. Ryhmistä saadun tuen avulla asiakkaat kokivat itsensä normaaliksi yhteiskunnan jäseneksi. Ryhmätoiminnot olivat auttaneet myös sosiaalisten taitojen kehittämisessä ja tukeneet päihteetöntä elämää sekä tarjonneet päihteettömän vaihtoehdon pitää hauskaa. Asiakkaat kokivat hyvänä asiana, että ryhmiin on ollut kontrolli, eikä niihin ole voinut tulla missä tahansa kunnossa. Ryhmien lisäksi asiakkaat ovat saaneet kahdenkeskistä tukea ja ohjausta vapaa-ajan toimintoihin.

Asiakkaiden kokemuksista nousi voimakkaasti esille, että Nuorten Paavo on antanut heille runsaasti kuntoutumisen valmiuksia ja **tukea päihteettömään elämään**. Nuorten Paavo todettiin todella tarpeelliseksi myös korvaushoidon onnistumisen kannalta. Suurin osa haastateltavista koki, että Nuorten Paavo -toimintamalli on ollut todella merkittävä tekijä elämän suunnan muuttajana ja auttanut heitä eteenpäin elämässä. Ilman Nuorten Paavoasiakkaat pohtivat, että elämässä ei menisi niin hyvin kuin tällä hetkellä. Osa kuvailee, että ongelmat olisivat syventyneet ilman Nuorten Paavoasiakkaat ja tulevaisuus näyttäytyisi epävarmana. Osalle hyöty toimintamallista on merkinnyt todellista selviytymistä elämän kannalta.

AS: "Jos ei olis Paavoasiakkaat eikä sitä korvaushoitoa, niin en tiä oisinko hengissäkään enää... Aika lujjaa meni siihen aikaan, että huonolla mallilla asiat olis, jos ei olis silloin alakanut tähän."

AS: "No en tiä oisinko enää missään... Mää en tiä että oisinko mää jaksanu välittää enää mistään mittään... Se on kyllä ollu ihan mun pelastus tää juttu!"

AS: "Elämä olis aika erilaista, jos en ois Paavoasiakkaat tullut... Mää oisin varmaan ongelmassa ollu, ei ois varmaan mennyt elämä etteenpäin."

AS: *“Merkitys on ollu tosi iso. Ei ois asiat varmasti näin hyvin jos en ois ollu tässä... Vähän epäilisin että ei menis hyvin.”*

AS: *“Mää en tosiaan tiedä missä olisin ilman tätä.”*

Työntekijöiden kokemusten perusteella toimintamallin aikaiset vahvuudet liittyivät asunnon saamiseen, ohjauksien sisältöön, palvelun yksilöllisyyteen sekä yhteistyön toimivuuteen.

Kaikki työntekijätahot näkivät toimintamallin vahvuutena, että Nuorten Paavossa asiakkaat **saavat** suhteellisen nopeasti **laadukkaan asunnon**. Asumisen päälle rakentuu myönteinen kehityskulku ja muu kuntoutuminen, joka on Asunto Ensimmäisen -periaatteen mukaista. Asunnon saamista pidettiin tärkeänä myös nuoren itsenäistymistä ajatellen. Asunnon sijaintia suunniteltaessa oli pyritty ottamaan huomioon yksilölliset tarpeet, jolla oli pyritty myös ennaltaehkäisemään mahdollisia häirittejä palvelun sitoutumisessa. Osa Nuorten Paavon asiakkaille korvamerkityistä asunnoista sijaitsee kerrostaloissa, joissa on myös yhteisiä kokoontumisia varten asukasolohuoneita. Niissä järjestetään toimintaa näiden talojen Nuorten Paavolaisille. Näin asukkaat saavat toisistansa **vertaistukea**, jonka työntekijät kuvasivat palvelun vahvuutena. Asumisen onnistumisen tukemiseksi on kehitetty **asunnon tarkastuskierrokset** niille nuorille, joita ei tavoiteta. Tämän on koettu olevan hyvä keino, jossa autetaan hienovaraisesti vastuuttamaan asunnon kunnossapitoon. Asuntojen tarkastuskierrokset luovat nuorelle turvaa ja sitouttavat asiakkaita kuntoutumiseen.

Nuorten Paavon toiminta on pienimuotoista, joten asiakkaat pystytään **kohtaamaan yksilöllisesti**. Tukea voidaan antaa aktiivisesti ja muuttuviin tilanteisiin pystytään reagoimaan joustavasti ja nopeasti. Näin toiminta muotoutuu asiakkaiden tilanteiden ja tarpeiden mukaisesti. Työntekijät kokivat vahvuutena, että he pystyvät olemaan paljon läsnä asiakkaiden keskuudessa. Toisaalta he eivät voi tarjota tukea ympärivuorokautisesti, mikä taas vastuuttaa ja opettaa asiakkaita normaaliin asumiseen.

Työntekijät kokivat, että Nuorten Paavon **eri toimijoiden kesken yhteistyö on toimivaa**. Asiakkaan ympärille rakennetaan heti palvelun alussa laaja verkosto, joka toimii yhteistyössä säännöllisesti koko palvelun ajan. Yhteistyötä asiakkaan asioissa tehdään myös yli organisaatorajojen verkostotyönä. Verkoston ja asiakkaan kesken asiakkaalle tehdään yhteiset suunnitelmat ja samansuuntaiset tavoitteet. Koko verkoston kesken pidetään puolivuositain palaveria, joissa myös sosiaalityöntekijä on mukana. Näissä palaverissa tarkistetaan

sosiaalityön suunnitelma asiakkaan tilanteen mukaiseksi. Työntekijät näkivät vahvuutena, että **sosiaalityöntekijä pysyy samana** koko Nuorten Paavon ajan. Näin ollen ja tuntee asiakkaan tarinan ja hänellä on tieto palveluista mitä asiakkaalla on. Sosiaalityöntekijä saadaan myös kiinni tarvittaessa vaivattomasti. Yhteistyö toimii myös toimintamallin sisällä ja tilanteista keskustellaan jatkuvasti. Nuorten ystävät ja OsNa pitävät kuukausittain palaverit kaikista asiakkaista. Työtä pystytään purkamaan nopeastikin parityönä, mikä auttaa asiakkaiden tilanteen ymmärtämisessä ja ratkaisujen miettimisessä.

Työntekijöiden haastatteluista nousi esille, että **ohjaajien ammattitaito ja työkokemus** ovat koko palvelulle vahvuutena. Työntekijät välittävät asiakkaistaan ja heillä on aitoa halua auttaa asiakkaita. Ohjaajat pyrkivät mahdollistamaan asiakkaan kuntoutumisen sekä tarjoamaan turvallisen ja luottamuksellisen aikuiskontaktin nuorelle, jolla on monenlaisia pettymyksiä takanaan. Työntekijöiden mukaan asiakkaiden tasavertainen, arvostava ja kunnioittava kohtaaminen ja kohdatuksi tuleminen ovat erittäin tärkeitä periaatteita, jotka ohjaavat työtä. Asiakkaan kykyyn muuttua uskotaan eikä palvelusta putoa pois, vaikka asiakas on tehnyt jonkin virheen. Ohjaajat kokivat myös tärkeänä, että työntekijöillä on myötätuntoinen asenne ja he osoittavat toimillaan olevansa asiakkaan puolella.

7.2.2 Heikkoudet

TAULUKKO 7. Heikkoudet Nuorten Paavon aikana

Asiakkaat	Työntekijät
<ul style="list-style-type: none"> - Työntekijöiden vähyys - Asunnon sijaintiin vaikuttaminen - Yksilöllisten vapaa-ajan toimintojen vähyys - Muiden ryhmäläisten haitallinen vaikutus kuntoutumiseen 	<ul style="list-style-type: none"> - Sitoutumattomuus palveluun - Asiakasvalinnoissa palvelun ulkopuolelle jääminen

Asiakkaiden haastattelujen pohjalta palvelun haasteena voidaan pitää **työntekijöiden vähyyttä**. Ohjaustyö on tiivistä ja asiakkaat ovat sitoutuneita yhteen ohjaajaan molemmista palvelun tuottajatahoista. Lomien (vuosi-/sairaslomat) aikana asiakkaan saama tuki on siten ymmärrettävästi vähäisempää. Asiakkaat toivat esille, että eivät pysty oudolle ohjaajalle puhumaan kuten omalle vastuuhjaajallensa. Pieni osa asiakkaista toivoi loma-aikoihin liittyvään

tiedonkulkuun parantamista, sillä he kokivat epävarmuutta ja pelkoa tuen jatkuvuudesta vähäisen tiedotuksen vuoksi.

Osa asiakkaista kertoi, ettei ollut saanut vaikuttaa **asunnon sijaintiin**. Tämä ei ollut kuitenkaan asiakkaiden kokemuksissa kovinkaan merkittävä heikkous, vaan asiakkaat ymmärsivät ”korvamerkittyjen” asuntojen merkityksen ja olivat tyytyväisiä ylipäättänsä asunnon saamiseen.

Ryhmätoimintoihin liittyviin heikkouksiin asiakkaiden kokemuksista nousi esille, että **yksilöllisiin vapaa-ajan toimintoihin ei enää niin paljon aikaa, kuin aikaisemmin**. Ryhmätoimintoihin toivottiin myös hieman enemmän retkiä sekä liikunnallisia ryhmiä. Eräs asiakas nosti esille **muiden ryhmäläisten haitallisen vaikutuksen omaan kuntoutumiseen**. Hän kertoi, että ryhmässä käynyt toinen asiakas oli tarjonnut päihteitä ryhmässä. Haastateltava oli kokenut olevansa vielä altis houkutuksille, joten oli joutunut jättäytymään pois ryhmistä tämän vuoksi.

AS: ”Mun on pakko valikoida itellä sitä seuraa, että missä mää oon. Että ku se lähtee niin äkkiä sitte, että mää en välttämättä niinkö kestä sitä. Että mää en pysty kieltäytyyn, jos mulle tarjotaan. Niin mää en voi ottaa semmosta riskiä.”

Työntekijöiden haastatteluissa palvelun aikaisena heikkoutena todettiin olevan päihteiden aktiivikäyttäjien **sitoutumattomuus palveluun**. Osalla asiakkaista palveluun sitoutuminen ei ole mahdollista ennen korvaushoidon aloittamista. Asiakkaat eivät myöskään hyödy palvelusta käyttäessään päihteitä niin hyvin kuin mahdollista ja saattavat viedä paikan joltain kuntoutumiseen motivoituneemmalta asiakkaalta. Työntekijöiden kokemusten mukaan osa asiakkaista sitoutuisi vain asuntoon, eikä lainkaan kuntoutumisen tukeen. Työntekijät pohtivat myös **asiakasvalintojen** merkitystä ja toivat esille, että **osa asiakkaista saattaa jäädä palvelun ulkopuolelle** aikaisemman väkivaltaisen käyttäytymisensä tai huoneiston hajottamisen vuoksi.

7.2.3 Mahdollisuudet

TAULUKKO 8. Mahdollisuudet Nuorten Paavon aikana

Asiakkaat	Työntekijät
<ul style="list-style-type: none">- Asunnon sijainti- Verkostotyö ja pääsy muiden palveluiden piiriin- Mielekkään sisällön saaminen päiviin	<ul style="list-style-type: none">- Asiakkaan sosiaalisten taitojen kehittyminen- Asiakkaan minäkuvan vahvistuminen- Asiakkaan identiteetin kehittyminen

Osa asiakkaista koki **asunnon sijainnilla** olevan suuri merkitys. Se loi mahdollisuuksia oman päihteettömän elämän kannalta. Vaarana oli, että asiakas olisi alkanut pyöriä samoissa vanhoissa porukoissa, mikäli asunto olisi ollut aikaisemmilta asuinalueilta. Asiakkaat kertoivat haluavansa päästä rauhalliselle alueelle asumaan sekä lähelle omia vanhempiaan. Asuntoon muuttamiseen asiakkaat olivat lähes kaikki saaneet omilta läheisiltään apua. Asunnon saaminen ja muuttaminen omaan asuntoon jännitti osaa haastateltavista. Kun on ollut aikaisempia pieleen menneitä kokemuksia asumisen suhteen, niin alkuun oma pärjääminen mietitytti.

AS: "Kyllä sillä oli merkitystä, että sain päättää mistä sain asunnon. Että et ala pyöriä niissä vanhoissa porukoissa. Oli tärkeä, että pääsi tänne missä vanhemmat assuu lähellä ja muuten."

Nuorten Paavo palvelussa **verkostotyö** on olennainen osa palvelua. Se luo asiakkaille mahdollisuuksia esimerkiksi taloudellisten asioiden selvittelyyn. Asiakkaat kokivat yhteiset palaverit eri tahojen kesken hyödyllisiksi oman kuntoutumisen kannalta. Ohjaajien kautta pääsy velkaneuvontaan oli ollut tärkeää, koska raha-asiat olivat painaneet ja ahdistaneet. Sosiaalityöntekijän rooli verkostoissa nähtiin pienenä ja he olivat käsitelleet asiakkaiden kokemusten mukaan lähinnä toimeentulotukeen liittyviä asioita. Ohjaajat olivat antaneet haastateltaville taustatuen asioiden hoitoon, mutta eivät olleet "auttaneet avuttomaksi" tai tehneet puolesta asioita. Asiakkaat kertoivat saaneensa huonoa kohtelua joissain palveluissa, leimauduttuaan aikaisemman käyttäytymisen perusteella hankalaksi asiakkaaksi. Nuorten Paavon ohjaajan kanssa kohtelu oli ollut asiallisempaa.

TT: "On itselläkin kaikista kurjintaa tässä, että jos asiakas ei saa oikeanlaista palvelua tai saa huonoa kohtelua, että on päihteidenkäyttäjä. Niin se on itellekki kova paikka tai suututtaa hirviästi siinä vierellä."

Asiakkaiden kokemuksissa työllistymiseen liittyvistä palveluista nousi esille halu tavalliseen elämään ja normaaliin työelämään. Työllistävät toimet olivat tarjonneet **mielekästä sisältöä ja rytmiä päivään**. Asiakkaiden asenne työn tekemiseen oli muuttunut palvelun aikana ja usko omaan itseensä ja toipumiseen sekä muutokseen oli vahvistunut. Heillä oli kokemus siitä, että he ovat tulossa "normaaliksi ihmiseksi". Myös opiskelu oli noussut tavoitteeksi asiakkaiden elämässä. Asiakkaat kokivat, että kuntoutumisen myötä myös heidän suhteensa vanhempiin ja läheisiin oli muuttunut ja he olivat saaneet palautettua menetettyä luottamusta.

AS: "Me ollaan käyty välillä tuolla jossaki niinku syömässä tai jossain ravintolassa tai jossai tuola kaupungilla kahvilla ja tekemässä jottain tuola ihmisten ilimoilla. Niin on semmonen, että tuntee ittensä jotenki niinku normaaliksi ihmiseksi. "

AS: "Toivoisin että kävisin koulut loppuun ja pääsisin töihin. Sillain semmosta normaalia. Koulun käyminen loppuun on semmonen tavote että kyllä mää se jossakin vaiheessa käyn."

AS: "Kyllä mulla on tuo asennekin muuttunut, ite haluaakin, että kaikki menneekin eteenpäin ja sit jaksaa yrittääkin."

Työntekijät näkivät palvelun aikaisena mahdollisuutena sen, että toimintamallilla pystytään vaikuttamaan asiakkaiden elämään voimakkaasti. Nuorten Paavon aikainen ohjaus tukee asiakkaiden **sosiaalisten taitojen kehittymistä, vahvistaa minäkuva** ja luo siten mahdollisuuksia normaaliin kanssakäymiseen muiden ihmisten kanssa. Ajatusten pohtiminen yhdessä ohjaajan kanssa ja mahdollisuuksien näkeminen omassa elämässä on luonut pohjaa **oman identiteetin kehittymiselle**. Luottamus ja varmuus omiin kykyihin on muuttanut asiakkaiden suhtautumista omaan tulevaisuuteen. Asiakkaiden kyky tunnistaa omia vahvuuksiaan ja heikkouksiaan kuvaa itsetunnon rakentumista ja sen vahvistumista. Asiakkaiden kuntoutumista edistäisi, jos asiakkaita voisi tukea taloudellisesti yksilöllisissä vapaa-ajan toiminnoissa. Sosiaalitoimen kautta asiakasta pystytään auttamaan Nuorten Paavon asiakkaana olon aikana nopeasti taloudellisissa asioissa niissä tilanteissa, joissa asuminen on vaarantunut.

7.2.4 Uhat

TAULUKKO 9. Uhat Nuorten Paavon aikana

Asiakkaat	Työntekijät
<ul style="list-style-type: none">- Kuntouttavan työpaikan liian suuret vastuut- Asuintalon levottomuus	<ul style="list-style-type: none">- Asunnon sijaintiin vaikuttaminen- Asuintalon levottomuus- Asiakkaiden huono taloudellinen tilanne- Asiakkaan verkostossa yhteinen näkemys asiakkaan tilanteesta puuttuu

Asiakkaiden haastattelujen perusteella palvelun aikaisena uhkatekijänä voidaan pitää mahdollisen **kuntouttavan työpaikan liian suuria vastuuta** ja odotuksia, jotka voivat viedä asiakkaan kuntoutumista taaksepäin. Kuntouttavassa työssä työn vaativuuden tulisi olla tasapainossa kuntoutujan valmiuksiin nähden ja siellä tulisi voida puhua kokemuksista ja työn

kuormittavuudesta avoimesti. Osa asiakkaista koki uhkana **asuin talonsa levottomuuden**. Osassa Paavo-kohteissa saattaa asua paljon Nuorten Paavon asiakkaita, jotka ovat kuntoutumisessaan eri vaiheissa tai päihteitä aktiivisesti käyttäviä muita vuokralaisia. Tämä voi pelottaa ja siten hankaloittaa asumista.

AS: "Se oli niin levotonta, niin mää en tykännyt olla siellä. Talo oli levoton, hämääviä tyyppisiä asuja niin ei oikein tykännyt siitä. Pelotti ja sitten vähän jännitti aina joissakin välissä siellä."

Työntekijät nimesivät palvelun aikaiseksi uhaksi **asunnon sijaintiin vaikuttamisen**. Asunnot ovat "korvamerkittyjä" asuntoja, joten asiakas ei voi aina valita asuinpaikkaansa. Huomioitavaa on, että asiakkaat itse eivät kokeneet tätä kovin merkittävänä asiana. **Paavo-kohteiden levottomuus** sen sijaan nousi merkittäväksi molempien haastattelujen pohjalta ja hajasijoitetusta asuntokannasta osoitetut asunnot koettiin rauhallisempaan vaihtoehtona asiakkaille. Työntekijöiden mukaan Nuorten Paavon asiakkaiden elämä on epävakaata, mikä aiheuttaa riskejä ja työturvallisuushkia työntekijöille. Myös asiakkaiden turvallisuudesta todettiin, että Paavo-asunnot eivät voi toimia turvapaikkana velkojia pelkäävälle.

TT: "Jonku verran näkyy ongelmien kasautuminen. Niissä missä on paljon Paavo - asuntoja, niin siellä on aika ajoin levottomampaa. Että sillä tavalla se olis melkein parempi, jos niitä olis siellä täällä eikä vaan yhdessä talossa paljon. Mut se riippuu paljo myös asiakkaista."

Työntekijät kertoivat **asiakkaiden huonon taloudellisen tilanteen** saattavan vaarantaa asumisen, mikäli taloutta ei saada tasapainoon. Sosiaalitoimen välitystilä ja edunvalvontapalvelu voivat toimia taloudellisen tilanteessa korjaavana tekijänä, mutta asiakkaiden on hankala päästä niihin. Työntekijöiden haastatteluissa uhkana pidettiin myös sitä, että joskus **yhteinen näkemys asiakkaan tilanteesta** ei ole verkostoissa selvä. Asiakkaan tavoitteista tulisi olla yhteinen näkemys kaikilla osapuolilla ja tavoitteiden tulee olla realistisia. Tavoitteiden asettamisessa tulisi ymmärtää konkreettisesti mitä muutoksia se asiakkaalta vaatii myös ajallisesti.

TT: "On tärkeää, että kaikilla verkoston työntekijöillä on vähän samanlainen näkemys ja tuntuma tämän tyyppisen asiakkaan. Et ku yhdessä luodaan tavoitteita, niin kaikilla olis sama käsitys, että miten edetään tavoitteissa. Että ei lähetä liian isoja tavoitteita tekemään asiakkaalle. Että jos sulla on päihdeongelma, niin että parin kuukauden päästä oot muuten sitte työkokeilussa."

7.3 Nuorten Paavon jälkeen

Haastateltavilla ei ollut vielä juurikaan kokemuksia Nuorten Paavon loppuvaiheesta, vaan heidän kanssaan oli vasta suunniteltu lopettamista. Vain osa haastatelluista asiakkaista oli lopettamisvaiheessa tai asiakkuus oli jo loppunut, joten Nuorten Paavon jälkeisen ajan tuloksissa korostuvat työntekijöiden kokemukset.

7.3.1 Vahvuudet

TAULUKKO 10. Vahvuudet Nuorten Paavon jälkeen

Asiakkaat	Työntekijät
- Jälkiseuranta	- Pitkäkestoisuus - Jälkiseuranta

Asiakkaiden kokemusten mukaan tuen tarve ja määrä olivat Nuorten Paavon loppua kohden vähentyneet asteittain. **Jälkiseuranta** ja tuen lopettaminen asteittain koettiin hyvänä asiana. Asiakkaat kokivat myös, että olivat saaneet riittävästi tukea uuden asunnon hakemisessa ohjaajilta. Vain muutama haastateltavista asiakkaista oli jo muuttanut pois Paavo-asunnosta. Nämä asiakkaat olivat kokeneet, että olivat saaneet lopussa kaiken tarvitsemansa tuen.

AS: "Se auttaa missä vaan vieläki, mutta nykyään on kuitenkin niin paljon paremmalla mallilla nuo asiat, että ku ite on oppinut vähän niinku pitämään niistä huolta että ei vaan anna olla kaiken... Ei sillai saman lailla tarvii sitä apua vaan on se tärkeä että saa käyvä juttelemassa ja että kerrotaan että mitä kuuluu."

Työntekijät näkivät Nuorten Paavon jälkeisenä vahvuutena sen, että toimintamalli on **pitkäkestoinen** ja sen aikana saatu tuki kantaa asiakkaita myös asiakkuuden jälkeen. Useamman asiakkaan tilanne on saatu palvelun aikana vakiinnuttua ja monella asiakkaista on tapahtunut merkittävää edistymistä asumisen osuudessa vaikka päihdekuntoutuminen ei olisi onnistunutkaan niin hyvin. Työntekijöiden kokemusten mukaan Nuorten Paavo on toiminut linkkinä asiakkaan ja peruspalvelujärjestelmän välillä. Vahvuutena todettiin olevan myös sen, että asiakkaalle annetaan apua seuraavan asunnon hakemisessa ja muutosvaiheessa. Nuorten Paavon **jälkiseuranta** nähtiin positiivisena asiana. Työntekijöiden kertomusten mukaan asiakkaat saattavat hyödyntää jälkiseurantaa molempien tahojen kautta halutessaan pitkäänkin asiakkuuden loppumisen jälkeen.

7.3.2 Heikkoudet

TAULUKKO 11. Heikkoudet Nuorten Paavon jälkeen

Asiakkaat	Työntekijät
-	- Asiakkuuden saattaen vaihtaminen

Asiakkaiden haastatteluiden pohjalta ei noussut Nuorten Paavon jälkeiseen aikaan kehitettäviä asioita. Työntekijöiden haastatteluissa todettiin, että on huomioitava **saattaen vaihtaminen**, ettei asiakas jää vahingossa pois tuen piiristä mikäli asiakas siirtyy asumaan toiselle asuinalueelle. Tällöin muun muassa asiakkaan sosiaalityön suunnitelmien jatkosuunnitelmien teon vastuu siirtyy uuden asuinalueen sosiaalityöntekijälle asiakkaan muuttaessa.

7.3.3 Mahdollisuudet

TAULUKKO 12. Mahdollisuudet Nuorten Paavon jälkeen

Asiakkaat	Työntekijät
- Yhteydenpito ohjaajien kanssa onnistuu tarvittaessa	- Yhteistyön kehittäminen vuokratyöyhtiöiden kesken

Asiakkaat kokivat Nuorten Paavon jälkeisen ajan mahdollisuutena sen, että **yhteydenpito ohjaajien kanssa onnistuu tarvittaessa**. Asiakkaat voivat soittaa ja olla yhteydessä ohjaajiin mikäli kokevat tarvitsevansa apua. Osalla haastateltavista oli tunne, että he pärjäävät ja ovat saaneet elämänsä raitelleen.

AS: "En ollut huolissaan kun tuki asumiseen loppui, ku kaikki oli niin hyvällä mallilla silloin."

Työntekijät näkivät Nuorten Paavon jälkeisenä mahdollisuutena **yhteistyön kehittämisen vuokratyöyhtiöiden kesken**. Tämä edesauttaisi Nuorten Paavon kuntoutuksen läpikäyneitä asiakkaita saamaan vuokra-asunnon helpommin palvelun loppuvaiheessa.

7.3.4 Uhat

TAULUKKO 13. Uhat Nuorten Paavon jälkeen

Asiakkaat	Työntekijät
- Asunnosta pois muuttaminen	- Muuttaminen itsenäiseen asuntoon

Asiakkaiden haastatteluissa ainoana uhkana palvelun jälkeen nähtiin se, että **Paavo-asunnosta joutuu muuttamaan pois** viimeistään viiden vuoden asumisen jälkeen. Osa asiakkaista koki, että ei ollut vielä Nuorten Paavon loppuessa valmis muuttamaan pois asunnosta, sillä tunsu kotiutuneensa siihen niin hyvin.

Työntekijät toivat esille, että asiakkaiden **muuttaminen itsenäiseen asuntoon** Nuorten Paavon jälkeen on haasteellista heidän luottotietomerkintöjen vuoksi. Asiakkaalle tarjottavat ja heidän valittavissa olevat asuinalueet eivät välttämättä tue asiakkaan kuntoutumista ja päihteetöntä elämää. Asiakkailla on usein palvelun lopussa yhä vuokrarästejä muille vuokranantajille, joten asunnon saamisen eteen joutuu tekemään työtä ja erityisjärjestelyjä. Useimmat vuokratyöyhtiöt vaativat asiakkaita maksamaan vanhat vuokrarästit heille sekä tekemään maksusuunnitelmia muiden vuokranantajien vuokrarästeihin ennen asunnon vuokraamista asiakkaalle. Tämä on usein asiakkaiden kohdalla hyvin hankalaa tulojen puutteen vuoksi.

TT: "Muutto itsenäiseen asumiseen on haasteellista sen takia, kun meidän asiakkailla on edelleen luottotiedoissa merkinnät. Elämäntilanne on muuttunut täysin ja asuntoa tarjotaan korkeintaan sieltä alueelta missä asuu kaikki muut päihteiden käyttäjät ja diilerit, josta tämä ihminen haluaa pois."

8 TULOSTEN TARKASTELUA

Seuraavassa tarkastelemme tuloksia reflektoiden niitä arviointitilaisuuden asiantuntijoiden kommentteihin sekä kirjallisuuteen. Kokonaisuutena Nuorten Paavo -toimintamalli on ollut asiakkaille äärimmäisen tarpeellinen ja siinä on vahvuuksia monipuolisesti. Tutkimuksen kautta toimintamallista on osoitettavissa merkittäviä hyötyjä asiakkaiden elämään ja kuntoutumisvalmiuksien edistämiseen. Arviointitilaisuudessa esitettyjen kommenttien pohjalta voidaan todeta, että Nuorten Paavon kokonaisuus on selkiintynyt vuosien varrella ja monet asiat ovat kehittyneet pitkäjänteisen suunnittelutyön tuloksena.

8.1 Nuorten Paavon vahvuudet

Nuorten Paavon vahvuutena voidaan pitää, että palveluun ohjaavilla tahoilla sekä asiakkailla tietous palvelusta on lisääntynyt. Alkuneuvottelussa varmistetaan asiakkaan sitoutuminen palveluun sekä selvitetään onko palvelu asiakkaalle sopivaa ja vastaako se asiakkaan tarpeita. Infossa moniammatillinen tiimi kartoittaa palvelun tarpeet yhdessä asiakkaan kanssa. Info koettiin pääosin hyvänä ja informatiivisena. Asiakkaat kokivat saaneensa sieltä tarvittavan tiedon. Taitava ohjaaja voi tehdä motivaation herättämiseksi ohjaustilanteen puitteiden säätämisen mahdollisimman optimaaliseksi ohjattavan näkökulmasta. Kun ohjattava arvioi, että hänellä on mahdollisuudet ja kyvyt tehdä muutoksia, hän myös todennäköisesti löytää tarvittavat voimavarat ja keinot tavoitteen saavuttamiseksi. Ohjattavan usko omiin kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa synnyttää sisäistä motivaatiota. Liiallisen tiedon kaataminen saattaa sammuttaa jo heränneen motivaation elämäntapamuutoksiin. Sitoutuminen edellyttää ennen kaikkea asenne- ja tunnetason työskentelyä. (Turku 2007, 35–36.)

Nuorten Paavossa suhteellisen nopeasti laadukkaan asunnon, jonka päälle rakentuu myönteinen kehityskulku ja muu kuntoutuminen. Arviointitilaisuudessa todettiin, että aikaisemmin jonotusaika palveluun on saattanut olla puolikin vuotta, mutta tällä hetkellä aika on kuukaudesta kolmeen kuukauteen. Jonossa on keskimäärin neljä henkilöä, joten asiakaspaikkojen määrä on tarpeeseen sopiva eikä sitä ole tarvetta lisätä. Asumisen tukena toteutetaan muun muassa tarkastuskäynnejä nuorten koteihin. Arviointitilaisuudessa tuli esille, että kaikki työntekijät eivät välttämättä hyväksy tarkastuksia. Tarkastuskäynnit tehdään kuitenkin hienovaraisesti ja niiden tuoma kontrolli ehkäisee asumiseen liittyviä haittoja. Asiakkaat sen sijaan kokivat

tarkastuskäynnit tarpeellisina, sillä ne antavat asiakkaille mahdollisuuden kieltää kaveriporukan oleskelun ja mahdollisen häiriköinnin asunnossa. Koski (2013, 59) sekä Kosonen (2008, 115) tuovat tutkimuksissaan esille, että päihdekuntoutujien asumispalveluissa on toivottu kontrolloivien käyntien mahdollisuutta. Tarkastuskäyntien on koettu tuovan asiakkaille tunteen, että heistä välitetään ja heillä on joku, jonka puoleen he voivat tarvittaessa kääntyä.

Korvaushoidon ja Nuorten Paavon yhtäaikainen aloittaminen on ollut hyvä asia asiakkaan kuntoutumisen kannalta. Kuntoutuksen polku on korvaushoidossa pitkä ja vaativa. Korvaushoito asiakkaan lähtökohtana on usein asunnottomuuden poistaminen. Julkisessa terveydenhuollossa resurssit korvaushoidon aikaiseen psykososiaaliseen tukeen on usein rajalliset. (Saukkonen 2010, 7-8.) Oulun kaupungin Päihdekliniikan korvaushoitopoliklinikka toteuttaa korvaushoitoa sitä tarvitseville opioidiriippuvaisille. Korvaushoito toteutetaan pääosin avohoidona ja se edellyttää sitoutumista avohoidon psykososiaaliseen kuntoutukseen A-klinikalla tai Redi 64:lla. Nuorten Paavo palvelu on vahvistanut osaltaan näiden asiakkaiden kuntoutumista koko prosessissa.

Ohjauksen roolia voidaan pitää todella merkittävänä vahvuutena Nuorten Paavo -toimintamallissa. Asumisen ja kuntoutukseen liittyvä ohjaus täydentävät toisiaan ja toiminta muotoutuu kokonaisuutena asiakkaiden tilanteiden sekä tarpeiden mukaisesti. Suomalaisessa järjestelmässä korostetaan, että pelkät hoitotoimet eivät ole useinkaan riittäviä, vaan päihdeongelmaista tulee tarvittaessa auttaa ratkaisemaan myös toimeentuloon, asumiseen ja työhön liittyviä ongelmia. (Varjonen, Tanhua, Forsell & Perälä 2012, 68.) Asunto Ensin -periaatteen mukaisesti toimivan asunnottomuustyön onnistumisen lähtökohtana on tukihenkilöiden riittävä määrä ja oikein kohdennettu tuki. Ohjaajat ovat asiakkaan kanssa ratkomassa käytännön elämän ongelmia ja he käyvät myös läpi mahdollisuuksia esimerkiksi koulutukseen, työhön tai muuhun toimintaan. Asunto Ensin -malliin kuuluu paljon käytännön lähityötä ja ohjaajat jalkautuvat asiakkaan arkeen esimerkiksi menemällä heidän tuekseen terveyskeskuksiin tai sosiaaliasemalle. Suomen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaa arvioivien tutkijoiden mukaan paras väylä sekä asunnottomuuden ehkäisyyn että vähentämiseen on yksilön normaali kanssakäyminen muun yhteiskunnan kanssa. (Ympäristöministeriö 2015a, viitattu 13.5.2015.) Kirjassa "Katu: Asunnottomat kertovat" eräs mies kuvaa omaa elämäänsä ja kokemuksiaan vuosien varrelta. Hän kertoo, että juuri siinä vaiheessa, kun muuttaa uuteen asuntoon tulisi saada tukea. Pelkkä kämppä ja seinät eivät riitä. Uuden aloittaminen on haasteellista, kun kaikki vanhat kaverit tulee jättää. Hän toivookin, että nuoret

ymmärtäisivät kuinka vaikeaa on asunnottomuus ja että he hakisivat ajoissa apua. (Pyyvaara & Timonen 2012, 17.)

Kuntoutussuunnitelmat ja niihin liittyvät tavoitteet ovat ohjanneet niin Nuorten Paavon asiakkaiden kuntoutumista kuin työntekijöiden työtä. Kuntoutussuunnitelma lähtee liikkeelle asiakkaan omista tavoitteista ja se pohjautuu asiakkaan omaan motivaatioon. Kuntoutussuunnitelman avulla pyritään lisäämään asiakkaan toimintakykyä. (Kähäri-Wiik, Niemi & Rantanen 2007, 29.) Kuntoutussuunnitelmassa määritellään asiakkaan nykytila, tavoiteltava lopputulos, keinot sinne pääsemiseksi, seuranta sekä jokaiseen kohtaan vastuuhenkilöt; mitä, missä, milloin, kenen kanssa ja kuinka pitkän aikaa. Kuntoutussuunnitelman toimii pohjana hyvälle kuntoutuskäytännölle ja tulokselliselle kuntoutukselle. (Rissanen, Kallanranta & Suikkanen 2008, 625–633.) Jokaiselle Nuorten Paavon asiakkaille tehdään suunnitelma kuntoutumisen tukemiseksi tai suunnitelma kuntoutumisvalmiuksen kehittämiseksi. Suunnitelmassa nostetaan esille asiakkaan omia tavoitteita ja sovitaan menetelmistä. Tämän kautta asiakasta pyritään sitouttamaan toimintaan. Asiakkaan kanssa sovitaan yhdessä siitä miten kuntoutumisvalmiuksia lähdetään kehittämään. Keskustelemalla käydään läpi asiakkaan omaa suhtautumista omaan elämäntilanteeseen ja herätellään asiakkaan omaa halua muutokseen. Kuntoutussuunnitelmaan tehdään jatkuvaa arviointia palvelun riittävydestä ja sen tuloksista jatkuvan arvioinnin periaatteella. (Nuorten Ystävät ry 2015b.) Pienetkin kuntoutumisen elementit voivat olla alku prosessille, joka hiljalleen vahvistaa asiakkaan itsearvostusta. Se voi johtaa irti itsetuhoisesta elämästä tai edistää riippuvuudesta pois pääsyä. (Granfelt 2013, 242.)

Nuorten Paavon ryhmätoiminnot sekä yksilölliset vapaa-ajantoiminnot ovat asiakkaiden kuntoutumisen kannalta tarpeellisia. Ne tuovat tutkimuksemme tulosten mukaan asiakkaiden päiviin tekemistä, sisältöä elämään ja kehittävät normaaliuden tuntemuksia. Ihmiset tarvitsevat virikkeellistä tekemistä ylläpitääkseen ja parantaakseen toimintakykyään, sillä ilman toimintaa ihmisen psyykkiset voimavarat vähenevät ja mieliala laskee. Tekemisen tulee olla merkityksellistä ja mielekästä, jotta se aktivoi asiakasta. Aktivoivan toiminnan tarkoituksena on tuottaa elämyksiä ja tunteita, sekä tuoda yksinkertaisesti sisältöä elämään. Toimintaan liittyy osaltaan myös yhdessäolo, sekä positiivisten ja onnistumisen kokemusten saavuttaminen. Virikkeellistä toimintaa voi olla esimerkiksi ruoanlaitto, erilaiset retket, elokuvissa käyminen, pelaaminen tai kahvilassa käyminen. Asiakkaiden omat toiveet tulee ottaa huomioon ryhmä- ja vapaa-ajantoimintoja suunniteltaessa. (Kähäri-Wiik ym. 2007, 150–151.)

Asiakkaan ympärille luodaan laaja tukiverkosto, jonka kanssa tehdään yhteistyötä koko palvelun ajan. Eri toimijoiden kesken on suorat yhteydet ja yhteistyö on luontevaa ja sujuvaa. Arviointitilaisuudessa nousikin esille, että Nuorten Paavo on erinomainen esimerkki yhteistyöstä eri tahojen kanssa. Mitä enemmän on pidetty palaverieja, sitä paremmaksi palvelu on kehittynyt. Yhteistyö edellyttää yhteistyön osapuolten panostusta. Kun yhteistyö on toimivaa, se toteuttaa yhteistyön tavoitteita ja on kaikille osapuolille sopivaa. Yhteistyötahot onnistuvat tasapainoilemaan työprosessissa erilaisten jännitteiden välillä niin, että prosessi ja siitä seuraavat tulokset ovat hyviä. (Aira 2012, 130 viitattu 13.5.2015.) Nuorten Paavon asiakkaille tärkeää on ollut ohjaajien antama tuki ja neuvonta palveluiden tukiviidakossa. Ohjaajat ovat toimineet linkkinä asiakkaan ja peruspalvelujärjestelmän välillä, neuvoneet tukien hakemisessa sekä jakaneet tietoa palveluista ja tukivaihtoehtoista. Palveluohjaus on yksi keino tehostaa monikerroksisen palvelujärjestelmän toimintaa. Palveluohjauksen keinoin pyritään myös parantamaan palveluita käyttävien ihmisten tilanteiden kokonaisvaltaista hahmottamista ja edistämään ihmisten kohtaamista. Parhaimmillaan se on keino varmistaa, että kuntoutujan oikeudet toteutuvat ja että hän on tietoinen velvollisuuksistaan. (Rissanen ym. 2008, 100.)

Palvelu on pitkäkestoinen ja palvelun aikana saatu tuki kantaa myös palvelun jälkeen. Loppuvaiheessa asiakkaat voivat hyödyntää halutessaan jälkiseurantaa molempien tahojen kautta pitkäänkin palvelun jälkeen. Palvelun loppua kohden tuen tarve ja tuen määrä vähennetään asteittain. Arviointitilaisuudessa tuotiin esille, että Nuorten Paavon jälkiseuranta otettu sen vuoksi, että asiakkaat voivat halutessaan soittaa ja olla tarvittaessa yhteydessä ohjaajiin. Asiakasta autetaan asunnon hakemisessa ja hänen tukenaan ollaan muutosvaiheessa. Ympäristöministeriön mielenterveyskuntoutujien asumisen kehittämishankkeen selvityksessä (Mielen Askel -hanke 2012 – 2015) käy myös ilmi, että haastatellut asiakkaat korostivat, että on tärkeää varmistaa yksin pärjääminen ja riittävä tuki silloin, kun he muuttavat omaan asuntoon. Jotkut toivoivat tukea pitkäksi aikaa, kun taas toisille riitti lyhempi alkuvaiheen tuki. (Törmä, Huotari, Nieminen, & Tuokkola 2014.) Asiakkaan tilanne on saatu palvelun aikana vakiinnuttua. Monella on tapahtunut merkittävää edistymistä asumisen osuudessa vaikka päihdekuntoutuminen ei olisi onnistunutkaan niin hyvin. Asiakkaiden kunnioitus omaa asuntoa kohtaan on kehittynyt ja asunnosta on tullut koti.

8.2 Nuorten Paavon heikkoudet

Nuorten Paavo -toimintamallin haasteet keskittyivät palvelusta tiedottamiseen, asiakkaan

sitoutumiseen palveluun, asiakasvalintoihin, ohjaajaan kiinnittymiseen, ryhmätoimintojen kehittämiseen sekä palveluiden saavutettavuuteen.

Nuorten Paavosta toivottiin olevan enemmän tietoa esillä joko sähköisessä tai painetun esitteen muodossa. Moni haluaa palata tietoon pidetyn infon jälkeen tai etsiä sitä itsenäisesti ennen palveluun ohjautumista. Palvelusta on tehty esite, mutta sitä ei ole painettu. Arviointitilaisuudessa todettiin, että Nuorten Paavon asiakaspaikkojen määrä on myös rajallinen, joten on ollut tietoinen valinta, että palvelua ei ole mainostettu suuresti. Liika mainostaminen voisi johtaa siihen, että Nuorten Paavoon hakeutuisi asiakkaita, jotka eivät ole vielä valmiita ottamaan palvelua vastaan. Osa asiakkaista koki, että heille infoa ei ollut pidetty. Arviointitilaisuudessa esitettyjen puheenvuorojen mukaan asiakkaiden kokemana infon määrittelemättömyys voi johtua tilanteista, joissa asiakas on saattanut olla päihtyneenä infotilaisuudessa tai hänellä on ollut esim. paniikkioireita, jolloin tiedon vastaanottaminen on heikentynyt ja infon sisältö ei ole välttämättä välittynyt asiakkaalle. Tiedon välittymiseen liittyi myös palvelun sisältöön liittyvä epätietoisuus. Asiakas saattoi alussa kuvitella palvelun hyvin erilaisena kuin mitä se on. Työntekijät muistelivat, että yhtä asiakasta lukuun ottamatta info on pidetty kaikille asiakkaille. Asiakkaan palveluymmärryksen pohjalla on asiakkaan tarvitsema tieto palveluista sekä asiakkaan ymmärrys omasta asemastaan palvelujen käyttäjänä. Hyvälle palvelulle luo pohjan se, että asiakkaan odotukset saamastaan palvelusta ja palvelun tarjoajan resurssit sekä edellytykset tuottaa kyseistä palvelua eivät ole lähtökohtaisesti ristiriitaisia. (Virtanen ym. 2011, 24, viitattu 18.2.2015.) On siis tärkeää koko palvelun kannalta, että asiakas saa tarvittavan tiedon palvelusta ja ymmärtää mitä palveluun osallistuminen häneltä vaatii.

Asiakkaiden sitoutuminen ottamaan palvelua vastaan nähtiin joissain tilanteissa haasteena palvelulle. Asiakkaan palveluun hakeutumisen motiivi voi olla väärä ja osa asiakkaista sitoutuisi vain asuntoon eikä ollenkaan kuntoutumisen tukeen. Työntekijät näkivät, että asiakkaat eivät hyödy palvelusta päihteitä käyttäessään. Arviointitilaisuudessa todettiin, että asiakkaalla on valittavissa vain vaihtoehto, jossa on sekä ohjaus että asunto. On kuitenkin poikkeustilanteita, joissa asiakas asuu Nuorten Paavo asunnossa, vaikka ei ole vielä pystynyt sitoutumaan päihdeongelman hoitoon. Asunto ensin -periaatteen avulla voidaan ratkaista paitsi asunnottomuutta myös kannustaa ihmisiä ja palveluja tukemaan muutosta esimerkiksi päihteiden käytön vähentämisessä. Asunto ensin -malli on taloudellisesti järkevä investointi vähentäessään kalliimpien palveluja tarvetta ja laitosvaltaista asumista. (Ympäristöministeriö 2015b, 2, viitattu 13.5.2015.)

Nuorten Paavossa asiakaspaikkojen määrä on rajallinen ja paikka vapautuu vain kun aikaisempi jää pois. Asiakasvalinnoissa osa asiakkaista saattaa jäädä palvelun ulkopuolelle. Vuokravelat eivät ole esteenä asunnon vuokraamiselle, sillä niistä selviää maksamalla. Sen sijaan asiakasvalinnat tapauksissa, joissa asiakas on aikaisemmin OsNa:lla asuessaan käyttäytynyt väkivaltaisesti toista henkilöä kohtaan tai on esimerkiksi tuhonnut ja tärvellyt edellisen asuntonsa, katsotaan hyvin tarkasti. Arviointitilaisuudessa pohdittiin mitä tapahtuu henkilöille, jotka eivät pääse Nuorten Paavon palveluiden piiriin ja mikä on asiakkaan oma vastuu asumiskäyttäytymisestään. Juhila (2006, 82) toteaa, että avun tai tuen epääminen ovat yhteiskunnan asettamia kontrollitekoja. Yhteiskunta kontrolloi myös, jos asiakas haluaa palata tuen piiriin. Tällöin asiakasta arvioidaan, onko hänen käyttäytymisensä muuttunut siihen suuntaan, että oikeus asiakkuuteen on mahdollista palauttaa. Jopa asunnottomille ja päihdeongelmallisille tarkoitetut ns. viimesijaiset palvelut valikoivat asiakkaitaan. Toisinaan saattaa olla, että juuri kaikkein eniten avun tarpeessa olevat valikoituvat pois palveluista, koska heitä pidetään auttamisen ulottumattomissa olevina tai liian vaikeina asiakkaina. Juhila puhuu vaikeasti autettavista asiakkaista, jotka putoavat huolenpidon verkon läpi palvelujärjestelmien ulkopuolelle. Tälle asiakasryhmälle pyritään suunnittelemaan omia erikoistuneita palveluita asunto-, sosiaali- ja terveystieteiden sekä kolmannen sektorin yhteistyöllä, jollainen Nuorten Paavo -toimintamallikin on. (Juhila 2006, 191–193.) Oulussa ne asunnottomat päihdeongelmaiset ja aggressiivisesti käyttäytyvät asiakkaat, jotka eivät pääse muiden palveluiden piiriin, ohjataan kaupungin ylläpitämään asunnottomien asumisyksikköön Kenttätien Palvelukeskukseen. Arviointitilaisuudessa todettiin, että tähän ”vaikeasti autettavien asiakkaiden” ryhmään kuuluvien nuorten kanssa työskennellessä pitää olla sinnikäs, sillä muutoksia voi vielä tapahtua rankoista tilanteista tulleiden nuortenkin kohdalla. Pohdinnassa on, minne nämä nuoret tullaan jatkossa sijoittamaan, mikäli Kenttätie ei houkuttele asiakkaita.

Palvelun sisällöllisenä haasteena voidaan pitää sitä, että osa asiakkaista on kiinnittynyt omaan tuttuun ohjaajaan eivätkä halua välttämättä tavata sijaisia. Vuosi- ja sairaslomien myötä tulevat katkokset ohjauksessa saattavat aiheuttaa asiakkaille pelkoa tuen jatkuvuudesta. Asiakkaille annetut palvelut ovat myös saattaneet olla aikaisemmin liian lyhyitä, joten asiakas voi pelätä tuen loppumista. Asiakasta tulisikin vahvistaa siten, että asiakas ei jää roikkumaan kiinni ohjaajaan palvelun päättyessä. Arviointitilaisuudessa tuotiin esille, että palvelun asiakkailla on paljon huonoja kokemuksia viranomaisyhteistyöstä takana. Työntekijät joutuvat hoitamaan samalla myös niitä aikaisempia huonoja kokemuksia ja niiden aiheuttamaa luottamuksen puutetta. Asiakkaan ja työntekijän välistä toimivaa vuorovaikutusta voidaan pitää kuntoutumisen

onnistumisen edellytyksenä (Kuussaari, Kaukonen, Partanen, Vormo & Ronkainen 2014, 275). Sosiaalinen epäluottamus syntyy, kun aikaisemmassa elämänhistoriassa kertyneet alistavat kokemukset ja syrjitty asema rakentuvat osaksi ihmisen persoonallisuutta. Sosiaalisen epäluottamuksen syvenemisen seurauksena ihmiset alkavat nähdä ympärillään vain vihollisia eivätkä luota enää kehenkään. (Hämäläinen 2004, viitattu 15.5.2015.)

Ryhmätoimintojen haasteet liittyivät osaksi asiakkaiden keskinäisiin suhteisiin. Ryhmissä on tarjottu joillekin asiakkaille päihteitä. Arviointitilaisuudessa todettiin, että sama tilanne voi olla esimerkiksi korvaushoitopoliklinikan pihalla tai kadulla. Työntekijät eivät pysty millään kontrolloimaan ryhmissä käyvien asiakkaiden todellisia aikomuksia. Ainoana keinona puuttua myyntiin on se, että asiakkaat tiedottavat työntekijöitä päihteitä välittävistä muista asiakkaista. Ryhmiin onkin tulossa palautejärjestelmä, jossa palautetta voidaan antaa nimettömästi. Arviointitilaisuudessa tuli esille, että osa asiakkaista voi olla päihteiden vaikutuksen alaisena ryhmiin tullessaan. Asiakkaille ei kuitenkaan tehdä seuloja ennen ryhmiin tuloa vaan työntekijät pystyvät ammattitaidon ja kokemuksen tuoman tiedon perusteella arvioida ovatko asiakkaat ”ryhmäkuntoisia.” Asiakkaat eivät nostaneet ryhmätoimintojen tuomaa vertaistuen merkitystä suureksi, eikä sen tarve noussut esiin asiakkaiden kokemuksista. Asiakkaat eivät olleet hakeneet tai saaneet ryhmistä ystäviä, vaan niissä oli käyty oman kuntoutumisen vuoksi. Työntekijät kuitenkin kokivat, että asiakkaat hakeutuivat esimerkiksi ”keittolounailla” toistensa seuraan ja tulevat sinne enemmänkin kaverin takia eikä lounaan vuoksi. Ihmiset, jotka elävät samankaltaisessa marginaalisuuden paikassa, jakavat usein elämäntilanteisiinsa ja ongelmiinsa liittyviä kokemuksia. Nämä kokemukset ja niihin liittyvä toinen tieto tekevät heistä vertaisia. Vertaisuus synnyttää ihmisten välille keskinäistä yhteydenpitoa spontaanisti, mutta toisinaan sitä pyritään aktivoimaan ammattilaisten avustuksella. Vertaisuuteen perustuva toiminta on vahvistunut viimeisten kymmenen vuoden aikana sosiaali- ja terveysalalla. Sitä tarvitaan, sillä erilaiset vertaisryhmät toimivat ihmisten selviytymistä tukevinä ja ongelmia lievittävinä tai ratkaisevinä voimavaroina. Ne voivat tuottaa ihmisille sosiaalista pääomaa ja voimavaraa. (Juhila 2006, 129,130.)

Sosiaalipalveluiden saavutettavuus ja asiakkaiden sosiaalinen syrjäytyminen nähtiin haasteena ja kehittämistä vaativana asiana. Sosiaalityön rooli asiakkaiden näkemyksen mukaan oli ollut pieni niin ennen Nuorten Paavon ohjautumista kuin sen jälkeenkin. Arviointitilaisuudessa todettiin, että sosiaalityö on erilailla kuin Nuorten Ystävät tai OsNa mukana palvelussa ja sen pitää ollakin näkymätön. Nuoret eivät ylipäätään papereista välitä, joten asiakkaat eivät ole mieltäneet, että

sosiaalityöntekijä on ollut mukana taustalla. Työntekijät toivat esille, että Nuorten Paavon asiakkaat eivät ole olleet sosiaalitoimen piirissä aikaisemmin eivätkä ole siten olleet entuudestaan tuttuja työntekijöille. Nuorten Paavon asiakkaiden toimintakyky on rajallinen, joten he eivät pysty odottamaan, että saavat kiinni sosiaalityöntekijän esim. puhelimitse. Sama koskee myös muihin palveluihin hakeutumista tai tukien hakemista. Paavossa ollessaan asiakkaat ovat sitten erityisasemassa, kun työntekijä voi toimia välikätenä ja ottaa nopeastikin yhteyttä tarvittavaan tahoon.

Arviointitilaisuudessa pohdittiin missä tämä asiakasryhmä on ollut ennen palveluun pääsemistä, jos he eivät ole olleet sosiaalityöntekijällekään tuttuja ja ovatko asiakkaat edes yrittäneet hakeutua palveluiden piiriin vai ovatko palvelut olleet heidän tavoittamattomissa. Arviointitilaisuudessa todettiin, että kaikki ei sovi aina kaikille ja oikea-aikaisuus on ykkösjuuttu; silloin kun apua haetaan niin siihen pitää vastata. Suomessa kunnille on hajautettu vastuu järjestää sosiaali- ja terveyspalvelut, mutta paikallishallinnolta puuttuvat sellaiset seurantajärjestelmät, jolla asiakasryhmäkohtaisia hyvinvointivajeita ja palvelutarpeita olisi mahdollista tunnistaa. Erityisesti huono-osaisimmilla päihdeasiakkailla riski jäädä palveluverkon ulottumattomiin on kasvanut. (Varjonen ym. 2012, 68.) Sosiaalisella syrjäytymisellä tarkoitetaan tapahtumaketjua, jossa osa yhteiskunnan jäsenistä joutuu tahtomattaan sivuun yhteiskunnasta ja yhteisöistä. Tämä voi johtua yhteiskunnan palvelurakenteista, toimintatavoista ja asenteista, jotka määrittävät kansalaisten riskiä syrjäytyä. Usein syrjäytyminen kuitenkin yksilöllistetään ihmiseen ja hänen elämäntilanteeseensa kuten pitkäaikaiseen työttömyyteen, toimeentulo-ongelmiin, elämänhallinnan ongelmiin tai vuorovaikutussuhteista sivuun joutumiseen. (Järvikoski 2013, 40.)

8.3 Nuorten Paavon mahdollisuudet

Asiakkaan näkökulmasta mahdollisuuksia luo, kun palveluun ohjautuu monilta tahoilta. Nuorten Paavo on mahdollistanut kuntoutumisen, kun se on ollut oikea-aikainen asiakkaalle. Arviointitilaisuudessa pohdittiin valitettavana asiana, että apu ei välttämättä vielä kelpaa, jos asiakas saa "nousuja" päihteidenkäytöstä. Asiakas voi saada päihteiden käytöstä vielä seikkailun kokemuksia ja jännityksen tunteita sekä kokea päihteiden helpottavan sosiaalista kanssakäymistä. Päihteet voivat tarjota asiakkaalle myös pakopaikan arjesta ja he voivat kokea hyötyvänsä päihteiden vaikutuksista. Jossain vaiheessa päihteiden käyttö auttaa turruttamaan muun muassa häpeän tunnetta. Tässä vaiheessa päihteitä ei käytetä enää jonkin olotilan saavuttamiseksi, vaan päihtyneisyys nähdään paikkana, jossa koetaan olevan turvassa.

(Holmberg 2010, 45–47.) Nuorten Paavon asiakkaat kokivat olevansa tarpeeksi pohjalla, jotta pystyvät tarttumaan annettuun apuun. Saatujen tulosten mukaan haastateltavat tarvitsivat jotain tukea vaikeaan elämäntilanteeseen ennen palvelua ja olivat valmiita tekemään muutoksia elämässään ja ottamaan apua vastaan. Asiakkaalla on mahdollisuutena kuitenkin käyttää harkintaa infossa saadun tiedon pohjalta ennen palveluun tuloa haluaako ottaa palvelua vastaan. Arviointitilaisuudessa tuotiin ilmi, että mikäli palvelussa oleva asiakas ei ole sitoutunut kuntoutukseen jostain syystä, työntekijä pyrkii olemaan asiakkaalle koko ajan kuitenkin tavoitettavissa. Siten asiakkaan on mahdollisuus tarttua annettuun apuun, kun haluaa. Arviointitilaisuudessa todettiin yhteisesti, että työntekijät ovat aidosti sitoutuneita asiakkaidensa hyvinvointiin. Muutostyöskentelyssä merkityksellistä on koko prosessin ajan asiakkaan, työntekijän ja palvelun tarjoajan sekä verkoston kannalta kyky tulkinan tarkistamiseen, työskentelyn mukautumiseen, keskeyttää työskentely ja palvelu tai vaihtaa se, mikäli se ei näytä tuottavan muutosta ja haluttua lopputulosta. Onnistunut muutostyöskentely voi edistää yksilölliseen elämäntilanteeseen liittyvien ongelmien ehkäisemistä, lieventämistä ja parantumista ja psyykkisen, sosiaalisen ja terveydellisen hyvinvoinnin, työ- ja toimintakyvyn ja persoonallisen kasvun (itsenäistymisen) edistämistä. (Rautiainen 2010, 15, viitattu 13.5.2015.)

Nuorten Paavo palvelulla on pystytty vaikuttamaan asiakkaiden elämään ja kuntoutumiseen voimakkaasti. Monipuolisen tuen ja ohjauksen keinoin asiakkaalle tarjoutuu erilaisia mahdollisuuksia elämän raiteilleen saamiseen. Asunnon sijainti on myös mahdollistanut kuntoutumisvalmiuksien vahvistumisen. Kokonaisvaltainen ohjaus on tukenut ja vahvistanut asiakkaiden sosiaalisten taitojen kehittymistä. Entisinä päihteidenkäyttäjinä asiakkaiden puheet pyöriivät vahvasti aineiden käyttämisen ympärillä. Asiakkaiden kuntoutumisen huomaa työntekijöiden mukaan siinä, kun asiakkaat ryhtyvät kutsumaan itseään esim. työttömäksi entisen ”narkkarin” asemesta ja samalla heidän päihteidenkäyttäjän identiteettinsä rakentuu uudelleen. Päihdeongelmalla on merkittävä rooli siinä, kuinka ihminen kokee itsensä. Ennen kaikkea sillä on valtava negatiivinen vaikutus ja merkitys ihmisen identiteettiin. Päihdeongelmasta toipuminen ja kuntoutuminen on iso elämänmuutos, jossa ihminen opettelee uudenlaisen elämäntavan ja rakentaa itsensä uudelleen. (Kanerva 2012, 107–108, viitattu 18.5.2015.)

Nuorten Paavon asiakkuus on myös mahdollistanut asiakkaiden velkaneuvontaan pääsyn. Ohjaajan kanssa kohtelu muissa palveluissa on koettu asiallisemmaksi. Arviointitilaisuudessa esimerkkinä työntekijä kuvaa, kuinka palveluun yhdessä mentäessä vartija oli tullut heti vierelle. Asiakas oli kertonut myöhemmin, että jos ohjaajaa ei olisi ollut mukana, niin asiakas olisi lähtenyt

sieltä pois. Tämä osoittaa, että yhteiskuntaan palaaminen on vaikeaa ja voimia vievää. Päihteiden pitkälle edennyt käyttö vaikeuttaa yksilön osallisuutta ja osallisuuden kokemuksia. Henkilöllä voi olla yhteiskuntaan ja yhteisöihin kuulumattomuuden tunteita. Heidän sosiaaliset verkostonsa ovat kaventuneet ja he ovat saattaneet menettää päihteiden aktiivikäytön aikana perheensä, ystävänsä ja muita tärkeitä arkielämän ihmissuhteitaan. Osallisuuden ongelmat ja puutteet nousevat esille jokapäiväisessä arkielämässä kuten ongelmina palvelujärjestelmässä, arjen asioiden sekä huonona tai piittaamattomana kohteluna arjen kanssakäymisessä. (Särkelä 2009, viitattu 14.5.2015.) Nuorten Paavon kautta asiakkaat ovat saaneet myös työelämän valmiuksia, joka vahvistaa myönteistä kehitystä yhteiskunnan jäsenyyteen.

Nuorten Paavossa asiakkaalle tehdään hänen halutessaan sosiaalisen verkoston kartoitus. Arviointitilaisuudessa nousi esille, että Nuorten Paavon asiakkailla on monella vahva tuki perheeltä. Verkostotyö läheisten kanssa on tärkeää, jolloin kaikille tulee olla yhteiset näkemykset nuoren itsenäistymistä tähtäävistä tavoitteista ja keinoista. Osa asiakkaista on palannut lapsuuden kotiin ja jatkavat perheen kanssa suhdetta siitä, mistä päihteidenkäyttö on alkanut. Huume- ja sekakäyttäjien sosiaaliseen verkostoon ja muutoksen sosiaaliseen tukeen on tarpeen tukeutua avohoidossa. Päihdeongelmalliselle on tunnusomaista sosiaalisen verkoston niukkuus, minkä vuoksi saatavissa oleva tuki on myös keskimääräistä vähäisempää. Irtautuminen ongelmakäyttäjistä ja myönteisten ihmissuhteiden vakiinnuttaminen näyttäytyy tutkimuksissa merkittävänä päihteidenkäytön hallintaa ennustavana tekijänä. (Rissanen ym. 2008, 233.) Kuntoutumisen myötä suhde vanhempiin ja läheisiin on palvelun myötä kehittynyt paremmaksi, joka nähtiin arviointitilaisuudessa erittäin positiivisena asiana. Työntekijät kuvaavat kuinka tärkeänä asiana vanhemmat ovat kokeneet, kun vanhempi on kuullut oman lapsensa nauravan ensimmäistä kertaa viiteentoista vuoteen. Ympäristön ja läheisten tuella on ratkaiseva merkitys siihen, miten ihminen kokee suuret elämänmuutokset. Suhtautuminen tulevaisuuteen on paljon myönteisempää, jos asiakas voi luottaa saavansa tukea läheisiltään. (Kähäri-Wiik ym. 2007, 15.)

8.4 Nuorten Paavon uhat

Monilla asiakkailla oli ollut ennen Nuorten Paavoon ohjautumista erilaisia palveluita ja takana lukuisia yrityksiä eroon päihderiippuvuudesta. Katkosta ja muista päihdepalveluista ei ole ollut asiakkaille apua tai tarjottua apua ei oltu pystytty vastaanottamaan. Tämä kertoo siitä, että olemassa olevat palvelurakenteet eivät tavoita asiakkaita tai ne eivät pysty vastaamaan asiakkaan sen hetkisiin tarpeisiin. Asunnottomien palveluihin meneminen koettiin nuorten

päihdeongelmaisten keskuudessa ikävänä asiana eikä sinne haluttu mielellään mennä asumaan. Arviointitilaisuudessa sekä asiakkaiden haastatteluissa tämä nähtiin myös mahdollisuutena, sillä asiakas voi saada motivaatiota kuntoutumiseen, kun hänellä on uhka joutua asunnottomien palveluihin asumaan. Palvelurakenteiden ja palveluiden saavutettavuuden kannalta tämä on kuitenkin selkeä uhka, sillä jos viimeinenkään paikka ei tavoita asiakkaita, niin heitä ei tavoita kukaan. Järvikosken (2013, 61) mukaan silloin, kun asiakkaalla on monenlaisia ongelmia, on vaarana, että mikään palveluorganisaatio ei ota kantaakseen vastuuta hänen asiansa hoitamisesta, vaan kukin taho ohjaa asianomaisen jonkin toisen organisaation palveluihin. Tätä on huomattu tapahtuvan erityisesti Nuorten Paavon asiakasryhmään kuuluvien mielenterveys- ja päihdeongelmaisten henkilöiden kohdalla, että heidät ohjataan usein mielenterveyspalveluista päihdepalveluihin ja päinvastoin.

Asunnottomana on vaikea viedä omia asioita eteenpäin ja tilapäismajoituksessa tai kavereiden luona vietettävä stressaava elämä on siten esteenä kuntoutumiselle. Suurimmalla osalla asiakkaista asunnon saaminen olisi ollut lähes mahdotonta ilman Nuorten Paavoja. Pitkään jatkunut asunnottomuus johtaa myös syrjäytymiseen yhteiskunnasta. Monialainen yhteistyö nuoren asumisen turvaajana ja asunnottomuuden ennaltaehkäisijänä estää parhaimmillaan nuoren syrjäytymisen ja vahvistaa nuoren osallisuutta. Riski havaitaan ja siihen päästään puuttumaan pikaisesti. Tämä onkin olennaista, sillä mitä pidempään nuori on ”oman onnensa nojassa”, sitä vaikeampaa ja hitaampaa on saada nuori takaisin yhteisön jäseneksi. (Kupari 2011, 81.)

Palvelun uhkana nähtiin, että palveluihin ohjautuminen voi olla kiinni asuinpaikasta ja sosiaalityöntekijästä kuka ohjaa palveluun. Arviointitilaisuudessa nostettiin esille aikuissosiaalityön loppuminen Oulussa ja resurssien kohdentaminen perhetyöhön. Muutoksen koettiin heikentävän asiakkaan asemaa, sillä asiakkaan tulee olla omatoimisempi etuuksien hakemisessa. Nuorten Paavon asiakasryhmä on muutoinkin palvelurakenteiden rajamaastossa, joten he saattavat pahimmassa tapauksessa jäädä täysin palveluiden ulkopuolelle. Uuden 1.4.2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain mukaan palvelun kokonaisvastuu on sosiaalityöntekijällä, mikäli on kyse sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelusta erityistä tukea tarvitsevalle (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 4:42.2 §). Tulkinnasta riippuu, onko asunnoton päihdeongelmainen välttämättä erityistä tukea tarvitseva. Arviointitilaisuudessa todettiin, että mikäli näin ei ole, niin päihdeongelmaisten asunnottomien asiakkaiden asema heikkenee entisestään. Lakimuutoksen myötä kaikille sosiaalipalveluiden työntekijäryhmille tulee enemmän

vastuuta, mutta lisäresursseihin ei ole Oulussa kohdennettu määrärahoja. Nähtäväksi jää mitä muita haasteita muutos tuo tullessaan. Ennaltaehkäisevästä näkökulmasta katsottuna lakimuutoksen pitäisi parantaa nuorten tilannetta ja siten vaikuttaa asunnottomuuden vähentämiseen.

Nuorten Paavon asunnot ovat osin korvamerkittyjä, joten asiakas ei voi aina valita asuinpaikkaansa. Osa taloista on koettu aika ajoin levottomiksi, mikä on pelottanut asiakasta ja hankaloittanut asumista. Arviointitilaisuudessa pohdittiin, kumpi on parempi, hajasijoitettu vai keskitetty asumismuoto. Asia on tiedostettu Nuorten Paavon ohjaajien keskuudessa ja he ovat joutuneet tekemään muutamia yksilöllisiä ratkaisuja sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka ovat toimineet aikaisemmin välittäjänä. Heille ei ole tarjottu asuntoa sellaiselta alueelta, jossa on paljon nuoria "paavolaisia". Paavo-asunnot eivät myöskään voi toimia turvapaikkana velkoja pelkäävälle. Arviointitilaisuudessa todettiin, että todennäköistä on vaikka asuisi suomessa missä, niin velkojat löytävät kyllä. Hajasijoitetut asunnot ovat myös rauhallisempi vaihtoehto, mutta keskitetyissä ratkaisuissa asiakkailta taas on saatavissa vertaistukea lähistöllä. Pleacen ym. (2015, 10–11) mukaan haja-asuttaminen ei välttämättä edistä sosiaalista integraatiota. Keskitetty yhteisöasuminen ei ole itsestään selvästi integraatiota vaikeuttava asumismuoto. Heidän mukaansa erityisesti nuorille paljon tukea tarvitseville, tulisi kehittää hajasijoitetun asumisen malleja. Mallien suunnittelussa ja toteutuksessa tulisi erityisesti kiinnittää huomiota tuen joustavaan saatavilla oloon ja psykososiaalisen erityisosaamisen kiinnittämiseen osaksi asumissosiaalista työtä. (Pleace ym. 2015, 71–75.)

Haasteensa luo palvelulle asiakkaan vaikea ja pitkään kestänyt päihdeongelma. Arviointitilaisuudessa esitettyjen näkemysten mukaan kuntoutumisaika korvaushoitolaiselle on 3-5 vuotta. Huumeongelmaisten Käypä hoito -suosituksissa todetaan, että hoito on pitkäkestoista, joten se tulee pyrkiä toteuttamaan mahdollisimman lähellä potilaan asuinpaikkaa (Duodecim 2012, viitattu 15.5.2015). On tärkeää, että verkoston kesken on yhteiset näkemykset asiakkaan kuntoutumisesta. Liian suuret vastuut ja odotukset esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan paikasta voi viedä kuntoutumista taaksepäin. Huume kuntoutuksen ihannetavoitteena on asiakas, joka on kokonaan ja pysyvästi lopettanut kaikkien päihdeaineiden käytön ja jonka elämänlaatu on parantunut, kun sitä mitataan terveydentilan, sosiaalisten suhteiden, ammatillisen ja taloudellisen tilanteen sekä yhteiskunnassa vallitsevien normien näkökulmasta. Kuntoutustavoitteet ovat kuitenkin saavutettavissa vasta vähitellen, joten hoidon ja kuntoutuksen aikana on varauduttava takaiskuihin, toteutettava samoja prosessin vaiheita useaan kertaan ja toisinaan tyydyttävä vain

pitkääaikaistavoitteiden osittaiseen toteutumiseen. (Mäkelä 1998.)

Asiakkaiden muuttaminen itsenäiseen asuntoon Nuorten Paavon jälkeen on haastavaa. OsNa:n asunnossa ei voi asua kuin 5 vuotta, joten asiakkaat joutuvat muuttamaan sieltä viimeistään sen jälkeen pois. Arviointitilaisuudessa tuotiin esille, että vastuu kuntoutuneista asiakkaista tulisi jakaa kaikkien yleishyödyllisten vuokranantajien kesken. Asiakkaat ovat vähävaraisia, heillä on häiriömerkintöjä luottotiedoissa ja heillä saattaa olla yhä vuokrarästejä muille vuokranantajille, joten valittavissa olevat asuinalueet eivät tue asiakkaan kuntoutumista ja päihteetöntä elämää. Jotta asiakas saisi helpommin asunnon palvelun päättymisen jälkeen, vuokrarästit tulisi hoitaa myös muille vuokranantajille jo palvelun aikana. Suurin osa vuokratyöyhtiöistä vaatii, että asiakas on hoitanut vuokratilat heille sekä tehnyt maksusuunnitelman muille vuokranantajille rästivuokrastaan. Tämä vaatii työntekijöiden näkemyksen mukaan liian paljon asiakkailta. Heillä ei ole juurikaan tuloja, joten niistä on hankala maksaa useiden tuhansien eurojen vuokratilakkoja. Asiakkaiden on myös hankala päästä välitystilin tai edunvalvonnan piiriin. Rantala & Tarkkala (2010, 9, 30) kuvaavat, että viime vuosina kulutusluottojen hallitsematon käyttö paitsi kodin hankintoihin myös arjesta selviytymiseen ja riippuvuuksien ylläpitoon on ollut monen vakavan velkakierteen alku. Muutaman viime vuoden aikana talous- ja velkaneuvonnan asiakaskunnan kasvavana ryhmänä vaikuttaa olevan vähän koulutetut alle 25-vuotiaat. Velkojen kokonaismäärä ei ole välttämättä suuri, mutta se voi olla hallitsematon suhteessa tuloihin. Tulotaso ei ole vakiintunut, maksukyky puuttuu ja velkoja on tyypillisesti useita. Tällaisen tilanteen selvittäminen on haastavaa, jossa velkaantumisen syy pitäisi saada ensin hallintaan. Artikkelissa käy ilmi, että elämänhallintaongelmat huomioon ottavalle talousneuvonnalle on suurta tarvetta. Se vaatii monessa tapauksessa asiakkaan yleisen elämäntilanteen huomioon ottamista, moniammatillista työotetta ja sosiaalisen tuen tarjontaa ja siksi hyvin erityistä työotetta, jolla voi purkaa ongelmien vyyhtiä.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Nuorten Paavo on ollut toiminnassa syksystä 2009 lähtien aluksi hankkeena ja vuoden 2012 alusta lähtien vakiintuneena toimintamallina. Nuorten Paavossa voidaan kokonaisuutena nähdä olevan kolme osavaihetta, joiden kautta olemme koonneet tuen ja ohjauksen kokemuksia: vaihe ennen palvelua, sen aikana ja jälkeen. Jokainen vaihe on luonut erilaisia merkityksiä toimintamallin tavoitteiden kannalta. Myös Nuorten Ystävien ja OsNa:n toteuttama jälkiseuranta on tärkeä vaihe osana Nuorten Paavon kokonaisuutta.

Tutkimustulosten pohjalta voidaan todeta, että Nuorten Paavo työn sisältö luo monipuolisia vahvuuksia palvelulle. Konkreettisen jalkautuvan työn avulla asiakkaat löytävät uusia vaihtoehtoja kuntoutumisensa tueksi eri toiminnoista ja saavat uutta sisältöä elämään. Nuorten Paavon antama tuki nuorille on tiivistä ja monipuolista, yksilöllisyyden huomioivaa. Toimintamallin olennaisinta ydintä on toisiaan täydentävä asumisen ja kuntoutukseen liittyvä ohjaus. Nuorten Paavossa työskentelyllä tähdätään asiakkaan kokonaisvaltaiseen elämäntilanteen muutokseen. Hyvän asetelman palvelulle luo asiakkaiden sitoutuminen ottamaan palvelua vastaan. Työntekijöiden ammattitaidon, kokemuksen ja periaatteiden päälle rakentuu hyvä pohja kuntoutustyölle. Jos korvaushoitoon pääsy on tarpeellista asiakkaan kuntoutumisessa, on hyvä, että korvaushoito alkaa yhtä aikaa Nuorten Paavon ohjauksen kanssa. Näin yhteistyötä korvaushoidon aloittavan yksikön kanssa voidaan kehittää edelleen paremmaksi. Esille nousseiden vahvuuksien myötä on perusteltua sanoa, että Nuorten Paavo -toimintamalli on auttanut nuoria saavuttamaan tavoitteitaan. Vahvuuksia voidaan käyttää hyväksi toimintamallin esille tuomiseen kuntatason päättäjille palvelun tarpeellisuuden osoittamiseksi. Vahvuudet osoittavat olemassa olevaa työntekijöiden osaamista ja sen merkitystä asiakkaille.

Nuorten Paavon info on tärkeä osa palvelua ja se nähtiin tutkimustuloksissa kaikissa SWOT-analyysin osa-alueissa. Nuorten Paavosta tiedottaminen nousi selkeästi kehittämistä vaativaksi vaiheeksi. Toiminnasta tiedottaminen eri kanavia hyödyntäen, siinä muodossa kun se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista, mahdollistaa palvelun asiakkaiden tasa-arvoisen aseman vahvistamisen. Tieto auttaa sitouttamaan asiakkaita sekä antamaan palvelulle uskottavuutta ja luotettavuutta asiakkaan silmin katsottaessa. Asiakkaat toivat esille juuri netistä löytyvän tiedon vähyyden palvelusta. Se kuvastaa kuinka verkkosivut ovat tärkeä viestintäkanava nuorille. Tulee pohtia selkeyttäisikö tieto verkkosivuilla palvelun rakennetta ja parantaa palvelun tavoitettavuutta.

Idea on kehittämisen arvoinen, koska se on noussut tarpeena palvelun asiakkailta ja osittain myös työntekijöiltä. Näkökulma on ollut vain hieman eri.

Tutkimustulokset osoittavat, että oikea-aikaisuus asiakkaan elämän tilanteen kannalta on tuen vastaanottamiselle ensisijaisen tärkeää. Silloin, kun apua haetaan niin siihen pitää osata ja kyetä vastaamaan. Tuleekin yleisesti tunnustaa, että kaikki auttamiskeinot eivät sovi aina kaikille. Palveluun ohjaavat tahot ovat ratkaisevassa roolissa tässä vaiheessa. Heille tiedottaminen palvelusta on tärkeää, jotta palveluun ohjautuisi oikein perustein asiakkaita. Ouluun rakentumassa oleviin hyvinvointikeskusten ja -pisteiden sosiaalityötä tekeville ja palveluun ohjaaville tahoille tulisi välittää kootusti tietoa Nuorten Paavosta. Tämä edesauttaisi Nuorten Paavon tunnettavuutta ja asiakkaiden sitoutumista toimintamalliin.

Asiakkaiden muuttamisessa itsenäiseen asuntoon Nuorten Paavon loppuvaiheessa on selkeä kehittämisen paikka tutkimustulosten mukaan. Asiakkailta on usein ollut aikaisemmassa vuokra-asumisessaan joko vuokranmaksuihin tai asumiskäyttämiseen liittyviä ongelmia, jotka ovat johtaneet asunnon menettämiseen. Yhteistyötä muiden vuokranantajien kanssa tulee kehittää ja vuokrataloyhtiöiden kanssa tulee käydä neuvotteluja "Paavolaisten" jatkoasuttamisesta. Asiakkaat ovat käyneet pitkän sosiaalisen kuntoutuksen läpi, joten heidän asumisen taitonsa sekä elämänhallintansa on kehittynyt Nuorten Paavon asiakkaana ollessaan. Oulussa toimivassa erityisasumisen verkostossa tulee ottaa keskusteluun voisiko Nuorten Paavo -toimintamallin läpi käyminen toimia "pääsylippuna" seuraavaan vuokra-asuntoon. Tällä hetkellä työntekijöiden antamat suositukset eivät paina tarpeeksi, jotta asiakkaat saisivat asunnon. Nuorten Paavon asiakkailla useimmilla on huono taloudellinen tilanne ja heillä on mittavia velkoja ulosotossa. Sosiaalitoimen kautta asiakasta pystytään auttamaan taloudellisissa asioissa niissä tilanteissa, joissa asuminen on vaarantunut Paavossa olon aikana. Useimmat vuokranantajatahot vaativat vanhojen vuokravelkojen maksamista heille sekä muille vuokranantajille tehdyn maksusuunnitelman veloista ennen asunnon vuokraamista. Tämän vuoksi asiakkaiden raha-asoiden järjestelyt tulee aloittaa jo hyvissä ajoin ennen palvelun loppumista. Vuokranantajat pitävät positiivisena asiana sitä, että asiakkaat omalla toiminnallaan osoittavat olevansa valmiita hoitamaan asioitansa ja heillä on tahtotila hoitaa vuokravelkansa kuntoon. Mikäli asiakkaalla ei ole viimeaikaisia häiriöitä vuokranmaksusta luottotiedoissa, useimmille vuokranantajille riittää, että asiakas todistaa olevansa varaton ja siten kykenemätön maksamaan vuokravelkojansa. Tämä vaatii kuitenkin jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllistä sopimista vuokranantajan kanssa.

Nuorten Paavoon kuuluvat erilaiset ryhmä- ja vapaa-ajan toiminnot tukevat tutkimuksemme mukaan asiakkaiden normaaliutta. Yksilöllisten vapaa-ajan toimintojen taloudellinen tukeminen edistäisi siten asiakkaiden kuntoutumista. Kaupunki voisi myöntää "Paavolaisille" henkilökohtaisia kulttuuri- ja liikuntapasseja, joille he pääsisivät Nuorten Paavon aikana kokeilemiinsa harrastuksiin edullisemmin tai jopa ilmaiseksi. Ryhmätoimintojen järjestämisessä otetaan huomioon asiakkaiden kehittämis ehdotukset. Asiakkaat toivat esille, että eivät pysty välttämättä kertomaan ohjaajille kaikkia huomioitaan. Ryhmätoimintojen yhteydessä asiakkailla olisi hyvä olla mahdollisuus antaa palautetta nimettömänä. Näin asiakkaat uskaltaisivat tuoda vaikeitakin asioita ohjaajien tietoisuuteen.

9.1 Kehittämis ehdotukset

Esittelemme seuraavaksi tutkimustyön esille tuomat kehittämis kohteet. Läpi koko opinnäytetyön prosessin meille on syntynyt toimintamalliin kehittämis ehdotuksia, joita olemme reflektoineet yhdessä sekä esittäneet arviointitilaisuudessa asiantuntijaryhmälle. Tutkimuksemme kehittämis ehdotukset pohjautuvat tutkimuksen tuloksiin, teoreettiseen viitekehykseen, tulosten tarkastelun yhteydessä esille tuomaamme teoriaan sekä Nuorten Paavo -toimintamalliin arviointitilaisuudessa esille tulleisiin asioihin.

1. Nuorten Paavosta on vähän tietoa saatavilla. Tiedotusta tulisi olla olemassa esim. internetissä kaupungin ja toimijoiden www-sivuilla sekä Nuorten Paavon yhteisen esitteen muodossa.
2. Nuorten Paavosta tulisi tiedottaa sosiaalityötä tekeville ja palveluun ohjaaville tahoille hyvinvointikeskuksissa- ja pisteissä, jotta palvelun tunnettavuus lisääntyisi palveluun ohjaavilla tahoilla.
3. Asiakkaiden muuttaminen itsenäiseen asuntoon on hankalaa heidän aikaisemman asumiskäyttäytymisensä sekä luottotietomerkintöjensä vuoksi. Erityisasumisen verkostossa tulisi ottaa keskusteluun Nuorten Paavon asiakkaiden jatkoasumisen mahdollistaminen. Myös asiakkaiden raha-asioiden järjestelyt tulisi aloittaa jo hyvissä ajoin ennen palvelun loppumista.
4. Nuorten Paavon asiakkaille tulisi järjestää henkilökohtaiset liikunta- ja kulttuuripassit. Ne edistäisivät asiakkaiden kuntoutumista ja tukisivat yhteiskuntaan integraatiota.
5. Ryhmätoimintojen kehittämiseksi ryhmissä tulisi olla palautejärjestelmä, jossa palautetta voisi jättää nimettömänä.

9.2 Jatkotutkimushaasteet

Tutkimuksemme jatkokehittämishaasteet olivat osittain selvillä jo ennen tutkimuksen aloittamista. Poliittisia kuntapäättäjiä ja kehittäjiä kiinnostaa aina mitkä ovat palvelun kustannusvaikutukset. Oli selvää, että opintojemme aikataulun ja laajuuden perusteella emme voineet ryhtyä selvittämään toimintamallin kustannusvaikutuksia. Sen sijaan saimme arvokasta tietoa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista toimintamallin vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista palveluprosessin eri vaiheissa. Nuorten Paavo -toimintamallin kustannusvaikutusten selvittäminen voisi hyvin olla esimerkiksi liiketalouden opiskelijoiden lopputyön aiheena. Jäimme myös pohtimaan onko Nuorten Paavon avulla saatu aikaan asiakkaiden muiden palveluiden esim. päivystys ja vastaanottokäyntien, epätarkoituksenmukaisen käytön vähenemistä. Tätä voisi tutkia vertaamalla asiakkaiden aikaisempaa palvelukäyttäytymistä esim. Nuorten Paavossa vuoden asiakkaana olleiden palveluihin.

Tutkimuksen ideointivaiheessa tarkoituksena oli haastatella asiakkaita, jotka olivat keskeyttäneet Nuorten Paavon tukipalvelun. Ajatuksena oli, että heidän kauttaan olisi saanut vielä enemmän tietoa palvelun ongelmakohtista ja miten palvelua voitaisiin parantaa entisestään. Totesimme kuitenkin tutkimuksen aika varhaisessa vaiheessa, että asiakkaiden tavoitettavuus saattaisi olla suuri ongelma. Aiheen arkaluontoisuuden vuoksi myös asiakkaiden suostuminen haastatteluun olisi voinut olla haasteellista. Olisi kuitenkin syytä tarkastella esimerkiksi työntekijöiden haastattelujen kautta, mitkä tekijät ovat johtaneet keskeytyneisiin asiakassuhteisiin, voisiko niihin vaikuttaa toimintaa kehittämällä ja millaisia tukitoimia nämä palvelusta pois tippuneet asiakkaat työntekijöiden näkemysten perusteella tarvitsisivat.

Nuorten Paavo -toimintamallin vaikutuksia voisi tutkia myös muiden Nuorten Paavon asiakkaiden ympärillä olevien tukitahojen näkökulmista. Yhteistyötahojen kuten päihde- ja mielenterveyspalveluiden avohoidon sekä korvaushoidon työntekijöitä haastatteleamalla voisi selvittää miten Nuorten Paavo tukee päihdeongelmaista kuntoutumista. Myös asiakkaiden vanhempien näkemykset palvelun vaikutuksista voisivat olla tutkimuksen kohteena. Mielenkiintoista olisi myös tutkia, mitä nämä samat asiakkaat ajattelevat esim. kymmenen vuoden päästä Nuorten Paavon antamasta tuesta ja merkityksestä heidän elämälleen.

10 POHDINTA

Tässä osuudessa pohdimme tutkimusaiheen valintaa, tutkimuksen etenemistä, tuloksia sekä omaa ammatillista kasvuamme.

10.1. Tutkimusaiheen pohdinta

Valitsimme tämän opinnäytetyön aiheen käytännöstä lähtevästä tarpeesta käsin. Toinen tutkijoista työskentelee hankekoordinaattorina Oulun Paavo-hankkeessa. Näin ollen hän on myös opinnäytetyön toimeksiantajan edustajana. Aihe haastoi meidät sopivassa suhteessa, ja sillä oli merkitystä omalle ammatilliselle kasvullemme.

Opinnäytetyömme aihe on valtakunnallisen asunnottomuustyön näkökulmasta hyvin ajankohtainen. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman toinen kausi on loppumaisillaan, joten jatkokehittämistä varten tarvitaan käytännön tietoa Paavo-työmenetelmien toimivuudesta. Tutkimuksen kautta olemme saaneet nostettua Oulussa tehtävää asumissosiaalista työtä sekä kovia kokeneiden ihmisten aitoja ja konkreettisia kokemuksia esille. Tutkimuksemme on myös tuottanut suomalaisesta Asunto Ensin -periaatteen mukaisesta toimintamallista tutkimustietoa, jota on ollut aikaisemmin vähän saatavilla.

Tulevana syksynä Oulun kaupungin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman ohjausryhmä pohtii Paavo-toimintamallien vaikutusta asunnottomuuden vähentämisessä sekä liikkuvan tuen työmenetelmien kehittämistä. Ohjausryhmälle esitetään tutkimuksemme tulokset sekä esiin tulleet kehittämisen kohteet. Näin ollen tutkimuksesta saatua tietoa hyödynnetään Paavo -ohjausryhmässä asunnottomille kohdennettujen liikkuvan tuen työmenetelmien kehittämisessä ja sitä koskevassa päätöksenteossa.

Meille tutkijoille on ollut tärkeää, että aihe on ollut koko prosessin ajan innostava sen ajankohtaisuuden ja merkittävyyden vuoksi. Aihe on kiinnittyneenä käytännön työhön hyvin vahvasti, mikä on tuonut mielekkyyttä ja mielenkiintoa tutkimukseen.

10.2. Tutkimusprosessin pohdinta

Tutkimuksemme on edennyt tasaista vauhtia kevään 2015 aikana. Olemassa olevia työvaiheita on ollut monia ja jokainen niistä on ollut tärkeä lopputuloksen kannalta. Opettajien ohjauksen keinoin olemme saaneet opinnäytetyöhön enemmän tarkkuutta ja olemme joutuneet pohtimaan perusteluja ratkaisuillemme. On ollut tärkeää, kun on saanut jakaa työvaiheiden aiheuttamat tunteet toisen opiskelijan kanssa. Yhteistyö on ollut sujuvaa ja tasapainoista, vastuullista. Työtä olemme pystyneet osin jakamaan, mutta pääsääntöisesti sitä on tehty koko ajan yhtäaikaaisesti. Erilaiset tietotekniset sovellukset ovat helpottaneet opinnäytetyön tekemistä suuresti. Aikataulujen yhteensovittaminen on ollut sujuvaa ja pikaisiakin muutoksia on pystytty sovittamaan. Yhteistyö opinnäytetyön toimeksiantajan ja työelämän edustajien kanssa oli koko opinnäytetyön prosessin ajan joustavaa ja luontevaa. Saimme erittäin paljon apua Nuorten Paavon työntekijöiltä tutkimussuunnitelman selkeyttämiseen pitämässämme yhteistyöpalaverissa. Myös asiakkaiden valinta ja haastatteluista sopiminen oli helppoa työntekijöiden avulla. Toinen tutkijoista toimii Oulun Paavo-hankekoordinaattorina, joten meillä oli suora yhteys koko ajan niin Paavo-ohjausryhmään kuin Nuorten Paavon hankkeen aikaisen kehittämistyöryhmän jäseniin eli heihin, jotka ovat olleet luomassa Nuorten Paavo -toimintamallia.

Tutkimuksemme on poikkileikkaus asiakkaiden arvioiden ja kokemusten näkökulmasta. Haastateltavat asiakkaat olivat eri vaiheissa kuntoutumisessaan. Osa oli suhteellisen alussa kuntoutusprosessia ja osan kohdalla tuki oli jo loppunut. Jäimme pohtimaan erityisesti asiakkaiden kohdalla oliko saatuihin tuloksiin vaikutusta sillä, kuinka kauan asiakas oli ollut Nuorten Paavossa. Toisaalta lähes kaikki asiakkaat tuottivat ajatuksia hyvin ja laadultaan kuvailevaa aineistoa kertyi suhteellisen paljonkin. Työntekijöiden näkemykset ovat pidemmältä aikaväliltä. Osa haastatelluista työntekijöistä on ollut mukana Nuorten Paavossa sen alusta lähtien. Työntekijöiden haastattelut oli aluksi tarkoitus toteuttaa yhtenä ryhmähaastatteluna, mutta aikataulullisten syiden vuoksi haastattelut jouduttiin toteuttamaan kahdessa erässä. Työntekijöiden haastatteluista pohdittavaksi jäi, olisiko yhdessä ryhmässä toteutettu haastattelu tuonut esille lisää tuloksia vai vaihtoehtoisesti jättänyt joitain tuloksia nousematta esille.

Haastattelut sujuivat mielestämme hyvin ja onnistuimme pitäytymään haastatteluissa teemoissa, eivätkä asiat lähteneet liiaksi rönsyilemään. Toki tuloksia analysoitaessa huomasimme, että aiheita olisi voinut vielä edelleen pyrkiä syventämään haastattellessa erityisesti asiakkaita. Haastattelutilanteessa emme kiinnittäneet siihen niin paljon huomiota, sillä olimme

pääsääntöisesti tyytyväisiä saaduista kokemuksista aiheen arkaluontoisuuteen nähden. Käytetty palvelupolku ei ollut niin merkittävä asiakkaan näkökulmasta kuin olimme olettaneet, eivätkä kokemukset täsmentyneet sen visuaalisen ilmeen myötä. Palvelupolun tuomat teemat loivat kuitenkin suuren merkityksen haastatteluihin. Myös työntekijöiden kohdalla laatimaamme Nuorten Paavon palvelupolkua olisi voinut käyttää järjestelmällisemmin haastattelun tukena. Tämä olisi tuottanut meille aineiston analyysivaiheen helpommin vertailtavaa tekstiä.

Päätöksemme haastatella niin Nuorten Paavo -toimintamallin asiakkaita kuin työntekijöitä, osoittautui hyvin merkittäväksi ratkaisuksi tutkimuksemme tulosten kannalta. Asiakashaastattelujen pohjalta saamamme toimintamallin kehittämisideat olivat konkreettisia ja keskittyivät käytännön asioihin. Työntekijöiden kehittämisideat taas olivat paljon syvällisempiä ja monipuolisempia. Jos olisimme rajoittaneet tutkimuksen pelkästään asiakkaiden haastatteluihin, emme olisi saaneet toimintamalliin juurikaan kriittistä palautetta. Työntekijöiden haastatteluiden kautta saimme kerättyä tietoa Nuorten Paavon kehittämiskohdista enemmän kuin olisimme saaneet pelkästään asiakkaita haastatteleamalla. Toisaalta voidaan myös todeta, että mikäli olisimme haastatelleet pelkästään työntekijöitä, olisimme jääneet ilman käyttäjäkokemuksia ja toimintamallin kehittäminen olisi ollut huomattavasti suppeampaa. Haastatteleamalla sekä asiakkaita että työntekijöitä saimme koottua monipuolisesti ja kokonaisvaltaisesti tietoa toimintamallista. Samoin pitämämme arviointitilaisuus toi vielä lisää ”syvyyttä” kehittämisen kannalta.

Totesimme analyysiä tehdessämme, että SWOT-analyysi voi olla hyvin subjektiivinen ja kaksi henkilöä päätyy erittäin harvoin samaan analyysiin. Ongelmana ei niinkään ollut se, että olisimme tutkijoina olleet eri mieltä analyysistä vaan se, että asiaa tarkastellessa monelta kantilta, jokin tietty asia saattoi olla jokaisessa analyysin nelikentässä. SWOT-analyysin tuloksia tulisikin käyttää lähinnä suuntaa antavina, eikä niinkään velvoittavina ohjeina. SWOT-analyysi on meidän tutkijoiden tulkintaa asiakkaiden kokemusten pohjalta. Havaitsemamme mahdollisuudet olivat enemmänkin huomioitavia asioita toimintamalliin. Osa uhkista oli myös enemmän ennaltaehkäisevältä kannalta uhkatekijöihin laitettuja. Näitä uhkia ei ollut vielä välttämättä tapahtunut, mutta työntekijät tai asiakkaat toivat ne esille uhan mahdollisuutena.

Arviointitilaisuus toimi mielestämme hyvänä välietappina tutkimustulosten kokoamiselle. Arviointitilaisuuden keskustelun avulla saimme nostettua tutkimuksemme tärkeimmät tulokset esiin. Valitettavasti kaikki arviointitilaisuuteen kutsutut henkilöt eivät päässeet paikalle, joten

emme saaneet tutkimuksen sidosryhmiltä niin paljon kehittämissuhteita kuin olisimme voineet saada heidän ollessa paikalla. Arviointitilaisuudessa tuotiin esille kattavasti toimintamallin vahvuudet, jonka ajattelemme olevan toimintamallin työntekijöille voimaannuttavaa. Samoin toimintamallia kehittämässä olleet henkilöt saivat vahvistusta, että heidän luomallaan toimintamallilla on runsaasti positiivisia vaikutuksia asiakkaiden elämään. Arviointitilaisuudessa pohdimme hyvin syvällisesti Oulun asunnottomien nykyistä tilannetta ja mietimme ratkaisuja nuorten asunnottomuuden ehkäisemiseksi. Arviointitilaisuudelle varattu aika loppui harmiksemme kesken keskustelun ollessa vilkasta. Tarkoituksenamme oli, että olisimme tehneet tilaisuudessa toimintasuunnitelman Nuorten Paavon kehittämiseksi jatkossa. Tätä emme kuitenkaan ehtineet tehdä, joten Nuorten Paavo -toimintamalliin esitettyjen kehittämissuhteiden toimeenpano jää toiminnan tilaajan ja tuottajien vastuulle.

Raporttia kirjoittaessa pohdimme sen rakennetta tarkkaan peilaten sitä teoriaan ja opinnäytetyön arviointikriteereihin. Samoin tutkimuksemme luonne ja sisältö ohjasivat rakenteen järkevää ja loogista raportointitapaa. Opiskelijoina haluamme tehdä työmme tunnollisesti, koska työ tulee tarkastelun kohteeksi monessa yhteydessä. Esille nousseet tulokset luovat suuntaa muun muassa Oulun kaupungin asunnottomuustyölle sekä toimintamallin kehittämiseksi. Tarkoituksenamme oli alustavasti saada työ valmiiksi keväeseen 2015 mennessä, mutta aika ei enää riittänyt siihen nähden kuinka paljon tekemistä oli. Onkin ollut yllättävää kuinka paljon opinnäytetyö on vaatinut omia voimavaroja.

10.3. Tutkimuksen tulosten pohdinta

Tämän tutkimus- ja kehittämistyön tarkoituksena on kuvailla asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia Nuorten Paavo -toimintamallista. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa Nuorten Paavo -toimintamallista asiakkaiden ja työntekijöiden kuvaamana sekä saatujen tulosten perusteella kehittää Nuorten Paavo -toimintamallia käyttäjälähtöisesti.

Tutkimuksemme kautta saimme vahvistusta käsityksillemme Nuorten Paavo toimintamallin toimivuudesta ja siitä, että käytännön työllä on vaikuttavia merkityksiä asiakkaiden elämään. Se, mistä lähtökohdista käsin asiakkaat ovat palveluun tulleet ja minkälaisen muutoksen työntekijät ovat heissä nähneet palvelun aikana, on erittäin positiivista. Asiakkaalle mahdollistuu palvelun kautta monimuotoisia muutoksia, joita tuetaan konkreettisella ohjauksella ja tuella lähellä yksilöä. Valitettavaa on, että aina palvelu ei ole asiakkaalle sellainen, johon hän pystyisi sitoutumaan.

Siihen vaikuttavien tekijöiden taustalla on moniselkoisia syitä, emmekä me tämän tutkimuksen myötä hakeneet vastausta kysymykseen millaisia palveluiden tulisi olla, jotta ne tavoittaisivat kaikki apua tarvitsevat asiakkaat. Koemme kuitenkin, että tulosten avulla tämä tavoite on lähempänä. Selvää on, että Nuorten Paavolla on omat heikkoutensa ja uhkiakin. Voimme valitettavasti todeta, etteivät ne ole niin syvällisiä, että niiden korjaannuttua asiat ratkeaisivat nuorten asunnottomuuden osalta.

Tutkimustulosten sekä arviointitilaisuudessa saamiemme tietojen perusteella voidaan todeta, että olemassa olevat palvelurakenteet eivät ole olleet toimivia nuorten moniongelmaisten asunnottomien kohdalla. Nuorten Paavo -toimintamalli on kehitetty tämän uhkatekijän poistamiseksi, mutta silti osalla on edelleen vaarana jäädä palvelujen ulkopuolelle joko oman sitoutumattomuutensa tai tehtyjen asiakasvalintojen vuoksi. Arviointitilaisuudessa puhuttiin "elämäkoululaisten" ryhmästä, joiden tilanne menee pahempaan suuntaan vaikka mitä palveluita ja tukea heille tarjottaisiin, sillä he eivät kiinnity mihinkään. Nykyisten palveluiden avulla ja menetelmillä näitä asiakkaita ei siten tavoiteta, vaan he jäävät avun ulkopuolelle. Kehittämisen kohteeksi tuleekin nousta myös asunnottomien palveluiden jatkokehittäminen. Tällä hetkellä asunnottomien palveluihin tulee asiakkaita saman verran lisää kuin heitä pystytään asuttamaan normaalin vuokra-asuntokantaan Nuorten Paavon ja Kenttä-Paavon antamalla tuilla. Uudet asiakkaat eivät ole enää helpommin hoidettavia perinteisiä alkoholisteja, vaan nuoria huumeidenkäyttäjiä, jotka tarvitsevat runsaasti tukea kuntoutumiseensa. Paavo -toiminnat tavoittavat heistä asiakkaat, jotka ovat valmiita ottamaan apua vastaan. Oulussa on olemassa kuitenkin kasvava ryhmä nuoria päihdeongelmaisia, jotka eivät vielä ole valmiita "Paavojen" kaltaisen vahvan tuen piiriin. Heidän kohdalleen Oulussa on mietittävä palveluratkaisuja, jossa asiakkaat voisivat asua ja jotka edistäisivät heidän kuntoutumishalukkuuttaan. Kuntapäätäjille tulisikin viedä tietoa palvelun väliinpuotoajista sekä kehitettävä asunnottomille tarkoitettuja palveluita. Samoin arviointitilaisuuden puheenvuorojen kanta oli, että juurikin hyvin arkista, konkreettista tietoa on hyvä viedä eteenpäin myös Oulun kaupungin hyvinvointilautakunnalle asti.

Pitkäaikaisasunnottomuuden poistamiseen tähtäävä ohjelmakokonaisuus PAAVO (2008–2015) päättyy vuoden 2015 lopussa. Asunnottomuustyö on johtanut hyviin tuloksiin ja toimintamallin vaikuttavuudesta on kansallista näyttöä. Karppinen ja Fredrikson viittaavat seuraavan AUNE -hankkeen valmistelutyön pohjapaperissaan Kuussaaren ym. (2014) päihdeasiakkaiden asiointia selvittäneeseen artikkeliin, että tulee muistaa että asunnottomuus kuitenkin uusiutuu ja muuttaa muotoaan. Päihteiden ongelmakäyttäjät muodostavat asunnottomuuden uusiutumisen kovan

ytimen, eikä asunnottomuus ole em. ryhmässä olennaisesti vähentynyt. Artikkelin kirjoittaneet päihdetyön asiantuntijat suosittelivatkin asunnottomuuden vähentämishojelman jatkamista ja toimenpiteiden kohdentamista edelleen kaikkein haavoittuneimpiin ryhmiin. (Karppinen & Fredrikson 2014, 3, viitattu 3.2.2015.)

Yhteiskunnassa tarvitaan palvelurakenteiden uudelleen suuntaamista ja kehittämistä jokaisella sektorilla. Tarvitaan tavallista ruohonjuuritason toimintaa, jossa kohdataan ihmiset aidosti kiinnittäen huomio ihmisten hyvinvointiin. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia on töissä joka puolella työelämää. Jos kaikki kokoaisivat omat voimavaransa ihmisten hyvinvoinnin puolesta, voisimme saada Suomesta lapsille ja nuorille paremman paikan kasvaa. Suomessa meillä on moni asia hyvin, mutta täällä on myös pahoinvointia. Yleisesti ottaen sosiaali- ja terveysalan ihmiset tekevät hyvin ja tunnollisesti työnsä, mutta jääkö silti jotain tärkeää yhtäaikaaisesti tekemättä? Pahoinvointiin johtaneet tekijät tulee nähdä laajemmassa kontekstissa jokaisen kannalta. Syyllistäminen on turhaa, eikä se johdattele tuloksellisiin ratkaisuihin. Tarvitsemme Suomessa totaalista asenteiden muutosta, jossa jokainen voi katsoa itse peiliin oman panostuksensa antamisesta, jotta hyvinvointi kasvaisi?

10.4 Oman ammatillisuuden kehittyminen

Oma ammatillisuutemme sosiaali- ja terveysalan kehittäjinä ja asiantuntijoina on vahvistunut tutkimuksen teon myötä. Olemme saaneet ylemmän ammattikorkeakoulun opinnoista eväitä laadullisen tutkimus- ja kehittämistyön systemaattiseen tekemiseen, toimintamallien arviointiin sekä oppineet hyödyntämään tutkimustietoa ja näyttöön perustuvia käytäntöjä työelämän kehittämisessä.

Kokemusten tutkiminen ja esille saattaminen on kohtuullisen vaativaa, joten oli tärkeää, että meillä molemmilla tutkijoilla oli monipuolista kokemuspohjaa asiakastyöstä takana. Aikaisemman kokemuksen myötä olemme kehittyneet omissa vuorovaikutustaidoissamme ja saimme mielestämme haastateltavat avautumaan suhteellisen hyvin. Haastatteluiden alussa olimme jännittyneitä, millaisia nuoret olisivat. Huomasimme pian että jännitys oli turhaa, koska he kantoivat ihan samanlaisia asioita mielessään kuin kuka tahansa muukin nuori. Päihdetaustan syvällisiä taustoja emme halunneet lähteä purkamaan, eikä se olisi ollut tarkoituksenmukaista tutkimuksen kannalta. On selvää, että asiakkaiden kertomusten taustalla on kipeitä asioita, joiden purkaminen on vaativa prosessi. Asiakkaiden tarinat kertoivat selviytymisestä ja elämän suunnan

muuttumisesta. Oli mielenkiintoista kuulla ihmisten kokemuksia, jotka herättivät näkemään kuinka erilaisia tarinamme voivatkaan olla. Tutkimuksen toteutuksen aikana meille vahvistui näkemys, että Nuorten Paavon työntekijät tekevät merkityksellistä työtä kulkien nuorten rinnalla palan matkaa heidän elämässään. Tämä matka on osoittanut asiakkaille uutta suuntaa ja antanut eväitä tulevaisuuteen.

LÄHTEET

Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö: työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylän yliopisto. Opinnäytetyö. Viitattu 13.5.2015,

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/37743/9789513947088.pdf?sequence=1>.

Airio, I. & Niemelä, M. 2013. Työmarkkinatuen saajien koettu terveys ja toimeentulo. Teoksessa M. Niemelä & J. Saari, (toim.) Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. 59.

Anis, M. 1999. Ratkaisukeskeisen menetelmän arviointitutkimus. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus.1999. Viitattu 26.1.2015,

https://www.academia.edu/1010210/Ratkaisukeskeisen_menetelm%C3%A4n_arviointitutkimus.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Tampere: AKATIIMI Oy.

Asunto Ensin. 2014. Asunto Ensin -periaate. Viitattu 17.6.2014, http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/asunto_ensin_-_periaate.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2013. Asunnottomuuden vähentämishjelma. Viitattu 11.3.2014, http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat_ja_hankkeet/Asunnottomuuden_vahentamishjelma.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2015. Asunnottomat 2014. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen selvitys 2015:1.

Benjaminsen, L. 2013. Policy review up-date: Results from the Housing First based Danish homelessness strategy. European Journal of Homelessness: 7 /2. Viitattu 19.5.2015, http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/lb_review.pdf.

Duodecim terveyskirjasto. 2012. Huumeongelmaisen hoito. Käypä hoito-suositus 5.9.2012. Viitattu 15.5.2015, <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/suositus?id=hoi50041>.

Duodecim terveyskirjasto. 2015. Ratkaisukeskeinen ajattelutapa. Viitattu 26.1.2015, http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=onn00012&p_teos=onn&p_selaus=9510.

Euroopan Unioni. 2014. Lausuntoluonnos. Asunnottomuutta koskeva EU:n strategia. Viitattu 26.1.2015, <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+TA+P7-TA-2014-0043+0+DOC+PDF+V0//FI>.

FEANTSA. 2014a. ETHOS - yleiseurooppalaisen asunnottomuuden muodot. Viitattu 11.3.2014, http://www.asuntoensin.fi/files/2060/Ethos_FI.pdf.

FEANTSA. 2014b. Sharp Rise in Homelessness in Many European Member States. Tiedote. 19.12.2014. Viitattu 14.5.2015, <http://www.feantsa.org/spip.php?article2565&lang=en>.

Fitzpatrick, S., Johnsen, S. & Watts, B. 2012. International Homelessness Policy Review. A report to inform the review of homelessness legislation in Wales. Viitattu 8.5.2015, http://www.asuntoensin.fi/files/1731/Fitzpatrick_etall_2012.pdf.

Granfelt, R. 2013. Asumissosiaalinen työ läsnäolotyönä – Kokemuksia naisten yhteisöstä. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 219–243.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2013 Tutki ja kirjoita. 15.–17. painos. Helsinki: Tammi.

Heikkinen, H. 2012. Palvelupolku. THL. Viitattu 18.2.2015, <https://www.innokyla.fi/web/malli111607>.

Holmberg, J. 2010. Päihderiippuvuudesta elämänhallintaan. Helsinki: Edita.

Holtinkoski, S. & Vidnäs, P. 2015. Asiakkaiden kokemuksia saamastaan asumisen ohjauksesta ja tuesta Kenttä-Paavo-hankkeessa. Oulun Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 8.5.2015,

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/87217/Holtinkoski_Simo_Vidnas_Paula.pdf?sequence=1.

Hämäläinen, M. 2004. Asunnottomana yhteiskunnassa. Helsinkiläisten ja jyvaskyläläisten asunnottomien näkemyksiä asioinnista viranomaisten kanssa. Työväentutkimus: Työväenliikkeen kirjasto, Helsinki. Viitattu 15.5.2015, <http://www.tyovaenperinne.fi/tyovaentutkimus/>.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. & Raitakari, S. 2012. Asunto ensin -mallin ja portaikkomallin jännitteet mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisratkaisuihin. Suuntaaja 2. 18–22.

Järvikoski, A. 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Kaakinen, J. 2013. Asunto ensin ja sitten. Teoksessa S. Hyväri & S. Kainulainen (toim.) Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, A Tutkimuksia 39, 2013. 15–24.

Kanerva, M. 2012. Valtataistelu elämästä – alkoholiongelman kokemus ja merkitykset ihmisen elämässä ja identiteetissä. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 18.2.2015, <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37803/Gradu.pdf?sequence=2>.

Karppinen, J. & Fredriksson, P. 2014. "AUNE" 2016 – 2019. Asunnottomuuden ennaltaehkäisy - asunto ensin näkökulma. Viitattu 3.2.2015, [http://www.asuntoensin.fi/files/3630/Pohjapaperi_AUNE_080814_\(2\).pdf](http://www.asuntoensin.fi/files/3630/Pohjapaperi_AUNE_080814_(2).pdf).

Kettunen, M. 2007. Kysymyksiä asunnottomuudesta Suomessa. Yhteiskuntapolitiikka 72 (2007): 4, 380-391. Viitattu 28.1.2015, <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100668/074kettunen.pdf?sequence=1>.

Kivipelto, M. 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Stakes. Työpapereita 17/2008. Viitattu 26.1.2015, <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75668/T17-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>.

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. 42-59.

Koski, P. 2013. Asunnottomien parissa työskentelevien näkemyksiä asunnottomien asuttamisongelmista. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro gradu - tutkielma.

Kosonen, U. 2008. Auttaminen ja autetuksi tuleminen Jyväskylän Katulähetyksessä. Jyväskylä: Jyväskylän Katulähetys.

Kupari, T. 2011. Omaa kotia etsimässä – Nuorten asuminen 2010. Suomen ympäristö 2011:1. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Kuussaari, K., Kaukonen, O., Partanen, A., Vormaa, H. & Ronkainen, J.-E. 2014. Päihdeasiakkaat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014):3, 264-277.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Edita. 113.

Kähäri-Wiik, K., Niemi, A. & Rantanen, A. 2007. Kuntoutuksella toimintakykyä. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Lehtonen, L. & Salonen, J. 2008. Asunnottomuuden monet kasvot. Ympäristöministeriö: Suomen Ympäristö 3/2008.

Lyytikäinen, M. 2013. SWOT. THL. Viitattu 12.2.2015, <https://www.innokyla.fi/web/malli111751>.

Myrskylä, P. 2012. Hukassa-Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? Eva Analyysi 1.2.2012. Elinkeinoelämän valtuuskunta. Viitattu 2.2.2015, <http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf>.

Mäkelä, K. 2005. Laadullisen sosiaalitutkimuksen eettinen säätely. Stakes. Työpapereita 4/2005. Viitattu 9.2.2015, <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75146/Tp4-2005.pdf>.

Mäkelä, R. 1998. Huumepotilaan pitkäaikainen kuntoutus. Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 1998; 114(20):2129.

Mäntyranta, T. & Kaila, M. 2008. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. Duodecim 2008 (124), 1507-1513.

Niittyinen, M. 2012. Asunnottomuuden polulta asumisen polulle. Narratiivinen näkökulma asunnottomuuden ja asumisen kokemuksiin. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön Pro gradu - tutkielma. Viitattu 8.7.2015, <http://www.asuntoensin.fi/files/1912/Niittyinen2012.pdf>.

Nuorten Ystävät ry. 2014. Nuorten Paavo –yhteistoimintamalli Oulussa ja sen tuloksia. NAL verkostopäivät 8.5.2014, Oulu. Viitattu 8.5.2015, <https://www.nal.fi/binary/file/-/id/15/fid/965>.

Nuorten Ystävät ry. 2015a. Miepä-kuntoutus. Viitattu 7.1.2015, <http://www.nuortenystavat.fi/index.php?4292>.

Oulun kaupunki. 2013. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2012–2015 kokonaissuunnitelma, 29.7.2013. Viitattu 25.4.2014, http://asiakirjat.ouka.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktwebscr/vparattn_tweb.htm?70508.

Pearson, C.L., Locke, G., Montgomery, A. E. & Buron, L. 2007. The Applicability of Housing First Models to Homeless Persons with Serious Mental Illness. Viitattu 8.5.2015, http://www.asuntoensin.fi/files/923/HUD_2010_hsgfirst.pdf.

Pleace, N. 2011. Exploring the potential of the 'Housing First' model. Viitattu 8.5.2015, http://www.asuntoensin.fi/files/1580/Pleace_2011.pdf.

Pleace, N., Culhane, D., Granfelt, R., Knutagård, M. 2015. The Finnish Homelessness Strategy – An International Review. Ympäristöministeriön raportteja 3en/2015. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Raha-automaattiyhdistys. Asunnottomuuden ja erityisryhmän käsitteet RAY:n avustamien kohteiden asukasvalinnassa. Viitattu 11.3.2014, http://www2.ray.fi/sites/default/files/emmi_mediabank/Asunnottomuus%20ja%20erityisryhm%C3%A4t%20RAY%202013.pdf.

Raitakari, S. & Juhila, K. 2014. Asunto Ensin -julkaisujen suuntaukset, pääargumentit ja käytännöllis-poliittiset tavoitteet. Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014):2, 185–196.

Rantala, K., & Tarkkala, H. 2010. Luotosta luottoon: velkaongelmien dynamiikka ja uudet riskiryhmät yhteiskunnan markkinalogiikan peilinä. Yhteiskuntapolitiikka 75 (2010):1, 19-33.

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

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä / . 2. uud. laitos. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Rautiainen, M. 2010. Sosiaalinen vahvistaminen-muutostyöskentely, kuntoutuminen, kontrolli ja sinnikkyys asumiseen liittyvän työn yhteydessä. Edilex. Viitattu 13.5.2015, <http://josna.fi/uploads/documents/Sosiaalinen%20vahvistaminen%20ja%20poluttaminen.pdf>.

Rissanen, P., Kallanranta, T., Suikkanen, A. (toim.). 2008. Kuntoutus. Keuruu: Duodecim. Otavan Kirjapaino Oy.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 16.4.2015, <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>.

Saukkonen, A. 2010. Lääke ei yksin riitä korvaushoidossa. Tiimi (2010):6, 6-9.

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Syrjäytymisen ja köyhyyden estäminen. Viitattu 4.5.2015, http://www.stm.fi/hyvinvointi/osallisuuden_edistaminen/syrjaytymisen_ja_koyhyden_ehkaiseminen

Stefancic, A. & Tsemberis, S. 2007. Housing First for Long-Term Shelter Dwellers with Psychiatric Disabilities in a Suburban County: A FourYear Study of Housing Access and Retention. *The Journal of Primary Prevention* 28 (2007):3, 265-279. Viitattu 20.6.2014, http://www.asuntoensin.fi/files/821/Stefancic_Tsemberis_2007.pdf.

Suomen sosiaali ja terveys ry. Arviointityökaluja. Viitattu 12.2.2015, <http://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/arviointitoiminta/arviointitietoa/arviointityokaluja-2.html>.

Suomen virallinen tilasto. Käsitteet ja määritelmät. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 13.2.2014, <http://www.stat.fi/meta/kas/asunnoton.html>.

Särkelä, M. 2009. Päihteidenkäyttö ja yhteiskunnallisen osallisuuden ongelmat. A-klinikkasäätiön päihdelinkki. Viitattu 14.5.2015, <http://www.paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/paihteet-ja-yhteiskunta/paihteidenkaytto-ja-yhteiskunnallisen-osallisuuden>.

Taipale, I. 1982. Asunottomuus ja alkoholi: Sosiaalilääketieteellinen tutkimus vuosilta 1937–1977. Alkoholitutkimussäätiön julkaisuja 32. Jyväskylä: Gummerus Oy.

Tampereen teknillinen yliopisto. 2013. Asunto ensin -yksiköiden kustannusvaikuttavuus – vertailussa mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yksiköt. Viitattu 8.7.2015, [http://www.ym.fi/fi-FI/Ajankohtaista/Tutkimus_asunottomuuden_kustannukset_ku\(25934\)](http://www.ym.fi/fi-FI/Ajankohtaista/Tutkimus_asunottomuuden_kustannukset_ku(25934)).

Toikko, T. 2015. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Viitattu 6.7.2015, <http://www.seamk.fi/includes/loader.aspx?id=829bcc78-5b64-480b-82c4-c389946952c5>.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen yliopisto.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Tsemberis, S. 2010a. Housing First: Ending Homelessness and Transforming Lives. Nimi ovessa -hankkeen aloitusseminaari 15.10.2010, Lahti. Viitattu 20.6.2014, http://www.asuntoensin.fi/files/819/Tsemberis_20101015.pdf.

Tsemberis, S. 2010b. Housing First: Ending Homelessness and Transforming Lives. Asunnottomuusseminaari 6.12.2010, Tukholma. Viitattu 20.6.2014, http://www.asuntoensin.fi/files/662/Tsemberis_20101206.pdf.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Oy.

Turku, R. 2007. Muutosta tukemassa: valmentava elämäntapaohjaus. Helsinki: Edita.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum

Törmä, S., Huotari, K., Nieminen, J., & Tuokkola, K. 2014. Unelmana oma asunto ja tukea pärjäämiseen. Ympäristöministeriön raportteja 24/2014. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Varjonen, V., Tanhua, H., Perälä, R. & Forsell, M. 2012. Huumetilanne Suomessa 2012. THL raportti 75/2012. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lemminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281. Helsinki: Tekes. Viitattu 18.2.2015, <http://www.tekes.fi/Julkaisut/matkaopas.pdf>.

Yhteiskuntatieteellinen tietokanto. 2015. Tutkimusaineistojen tiedonhallinnan käsikirja. Viitattu 9.2.2015, <http://www.fsd.uta.fi/tiedonhallinta/osa3.html>.

Ympäristöministeriö. 2011. Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset. Ympäristöministeriön raportteja 7/2011. Helsinki: Ympäristöministeriö. Viitattu 8.7.2015, <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/41407>.

Ympäristöministeriö 2012. Hallitus haluaa poistaa pitkäaikaisasunnottomuuden kokonaan.
Tiedote 15.11.2012. Viitattu 28.4.2014,
<http://valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp?oid=345747>.

Ympäristöministeriö. 2015a. Kansainvälinen tutkimus: Suomi on pitkäaikaisasunnottomuuden hoitamisessa johtava maa. Viitattu 13.5.2015, [http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asuminen/Ohjelmat_ja_strategiat/Pitkaaikaisasunnottomuuden_vahentamishjelma_20122015/Kansainvalinen_tutkimus_Suomi_on_pitkaai\(32695\)](http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asuminen/Ohjelmat_ja_strategiat/Pitkaaikaisasunnottomuuden_vahentamishjelma_20122015/Kansainvalinen_tutkimus_Suomi_on_pitkaai(32695)).

Ympäristöministeriö. 2015b. Nuorten asunnottomuuden vähentämistä valmistelevan työryhmän toimenpide-esitykset. Viitattu 13.5.2015, [http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asuminen/Tyoryhma_nuorten_asunnottomuuden_ehkaisy\(33149\)](http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Asuminen/Tyoryhma_nuorten_asunnottomuuden_ehkaisy(33149)).

Julkaisemattomat lähteet

Juhila, K. 2014. Asunto ensin -periaatteen soveltamisen tutkimusta kodin, yhteisön ja valinnan käsitteiden kautta. Paavo -kevätseminaari 21.3.2014, Helsinki.

Kaakinen, J. 2014. Tutkimus ja käytäntö vuoropuhelussa. Paavo -kevätseminaari 21.3.2014, Helsinki.

Karppinen, J. 2013. Työsuunnitelma – liikkuvien tukimallien kehittäminen hajautettuun asumiseen. 22.11.2013. Tekijän hallussa

Nuorisoasuntoliitto ry. 2010. PAAVO-asuminen Oulussa Osnan, Oulun Moniasunnot Oy:n ja Nuorten Ystävien toteuttamana. Prosessikuvaus. 15.2.2010. Tekijän hallussa.

Nuorten Ystävät ry & Oulunseudun Nuorisoasuntoyhdistys. 2012. Nuorten Paavo -esite. Tekijän hallussa.

Nuorten Ystävät ry. 2015b. Nuorten Paavo prosessin kuvaus. Prosessikuvaus. 27.1.2015. Tekijän hallussa.

Oulun kaupunki. 2015. Kenttätien palvelukeskuksen asiakkaat 2004–2014. Tilasto. 5.1.2015.
Tekijän hallussa.

Oulunseudun Nuorisoasuntoyhdistys ry. 2015. Osnan tuettu asuminen ja Paavo-tuettu asuminen.
Palvelukuvaus. Tekijän hallussa.

Paavo -kevätseminaari 2014. Ympäristöministeriö, Helsinki. Paneelikeskustelu 21.3.2014.

LIITTEET

LIITE 1: TEEMAHAASTATTELUIDEN RUNKO

1. teema: ennen palvelua

Millaiseksi koit tilanteen ennen Nuorten Paavo –toimintamallia?

- a. asiakkaan kokemukset elämänhallinnan vaikeuksista
- b. asiakkaan kokemukset asunnottomuudesta
- c. asiakkaan kokemukset päihde- ja mielenterveyspalveluista sekä sosiaalityöstä
- d. asiakkaan kokemukset nuorten paavon infosta

2. teema: palvelun aikana

- a. asiakkaan kokemukset asunnon saamisesta ja tuesta
- b. asiakkaan kokemukset kartoitusvaiheesta (asumisen suunnitelman laatiminen ym.)
- c. asiakkaan kokemukset asumisen taitojen karttumisesta ja tuesta
- d. asiakkaan kokemukset tuesta elämänhallintaan
- e. asiakkaan kokemukset ryhmätoimintojen merkityksestä
- f. asiakkaan kokemukset asioinneista viranomaisten kanssa (kela, sosku, pd- ja mtt, ulosotto, talous- ja velkaneuvonta ym)
- g. asiakkaan kokemukset vapaa-ajan toimintojen merkityksestä

Missä asioissa asiakkaat ovat kokeneet saaneensa apua ja tukea?

Mitä hyötyä asiakkuudesta on ollut?

Millaisena asiakkaat näkisivät tilanteensa ilman ohjaajien tukea?

3. teema toimet palvelun jälkeen

- a. asiakkaan kokemukset tuetun asumisen päättymisestä
- b. asiakkaan kokemukset muutosta itsenäiseen asumiseen
- c. asiakkaan kokemukset ”jälkiseurannasta”
- d. asiakkaan kokemukset itsenäisestä asumisesta Paavon jälkeen

Mitä toivot jatkotyöskentelyltä?

Muuta palautetta Nuorten Paavo toimintaan liittyen?

Hei!

Pyydämme Teitä osallistumaan Nuorten Paavon asiakashaastatteluun. Tiedotekirje on lähetetty kaikille Nuorten Paavo -toiminnassa yli vuoden olleille asiakkaille. Tavoitteenamme on kerätä kokemuksellista tietoa ohjauksesta ja sen sisältämästä tuesta. Lisäksi tavoitteenamme on arvioida Nuorten Paavo -toimintamallin hyötyä asiakkaille. Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluna ja tehdään yhdessä sovittuna ajankohtana helmikuussa 2015 Nuorten ystävien Kintas-talolla. Osallistumalla haastatteluun pääsette vaikuttamaan Nuorten Paavo toimintamallin kehittämiseen.

Haastattelijoina toimivat Oulun ammattikorkeakoulun YAMK-opiskelijat Katja Karppinen ja Sanna Pietarila. Haastattelut toteutetaan nimettömästi eivätkä henkilöllisyys- tai muut tiedot tule esille tutkimus- ja raportointivaiheessa. Haastatteluista saatuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja ne ovat vain haastattelijoiden hallussa eivätkä Nuorten Paavon työntekijät tule näkemään vastauksianne. Haastattelut äänitetään ääninauhurilla analysointia varten ja äänitteet tuhoetaan tutkimuksen valmistuttua.

Tulokset raportoidaan toukokuussa 2015 opinnäytetyössämme ja valmis tutkimus on luettavissa ammattikorkeakoulujen julkaisukirjasto Theseuksessa (www.theseus.fi) sekä Asunto Ensin - sivustolla (www.asuntoensin.fi).

Tarjoamme jokaiselle haastatteluun osallistujalle lahjakortin, jolla pääsee yhteen elokuvanäytökseen elokuvateatteri Starissa, kiitokseksi haastatteluun osallistumisesta. Toivomme, että olet halukas osallistumaan haastatteluun. Voit ottaa yhteyttä joko suoraan haastattelijaan (puh. xxx tai s.posti xxx /Katja Karppinen) tai ilmoittaa osallistumisestasi Nuorten Paavon ohjaajalle.

Ystävällisin terveisin,

YAMK-opiskelijat Katja Karppinen ja Sanna Pietarila

LIITE 3: SWOT-ANALYYSIN NELIKENTÄT

Ennen palvelua, asiakkaat

VAHVUUDET <ul style="list-style-type: none">- Korvaushoidon ja paavon yhtäaikainen aloittaminen- Info koettiin pääosin hyvänä ja asiakkaat kokivat saaneensa sieltä tarvittavan tiedon- Suurin osa haastateltavista koki ohjauksen roolin alusta asti tärkeänä	HEIKKOUEDET <ul style="list-style-type: none">- Osalle infoa ei oltu pidetty, tai asiakas ei muistanut sitä- Epätietoisuutta palvelun sisällöstä, ei tiedetty ohjauksesta- Lähes kaikki haastateltavat kokivat, että palvelusta tulisi olla enemmän tietoa esim. netissä luettavissa.- Suurimmalla osalla sos.työ ei ole ollut näkyvässä roolissa ennen Paavoon ohjautumista
MAHDOLLISUUDET <ul style="list-style-type: none">- Haastateltaville palvelu on ollut oikea-aikainen, asiakas tullut palveluun silloin kun on ollut valmis ottamaan apua vastaan.- Haastateltavat kokivat tarvitsevansa jotain tukea vaikeaan elämäntilanteeseen ja olivat valmiita tekemään muutoksia elämässään	UHAT <ul style="list-style-type: none">- Monilla oli erilaisia palveluita ja yrityksiä eroon päihderiippuvuudesta takana. Katkosta ja a-klinikka/redistä ei ole tuntunut olevan apua tai tarjottua apua ei ole pystynyt vastaanottamaan- Suurimmalla osalla asunnon saaminen olisi ollut lähes mahdotonta ilman Nuorten Paavaa- Muussa viranomaisasiointinnissa heitä pompoteltu luukulta toiselle.- Asunnottomien palveluihin meneminen koettiin nuorten päihdeongelmaisten keskuudessa ikävänä asiana

Ennen palvelua, työntekijät

VAHVUUDET <ul style="list-style-type: none">- Palveluun ohjaavilla tahoilla tieto paavosta on lisääntynyt, myös asiakkaiden tietous on lisääntynyt- Alkuneuvottelussa varmistetaan asiakkaan sitoutuminen palveluun sekä selvitetään onko palvelu asiakkaalle sopivaa ja vastaako se asiakkaan tarpeita.- Infossa moniammatillinen tiimi arvioi palvelun tarpeet- Asunnon saa suhteellisen nopeasti	HEIKKOUEDET <ul style="list-style-type: none">- Asiakkaat eivät ole olleet sosiaalitoimen piirissä aikaisemmin eivätkä ole entuudestaan tuttuja työntekijöille.- Asiakkaiden sitouttaminen ottamaan palvelua vastaan- Asiakkaan palveluun hakeutumisen motiivi voi olla väärä- Asiakas voi kuvitella palvelun hyvin erilaisena kuin mitä se on.- Infossa tiedon vastaanottaminen voi olla epävarmaa- Asiakaspaikkojen määrä on rajallinen ja paikka vapautuu vain kun aikaisempi jää pois.
MAHDOLLISUUDET <ul style="list-style-type: none">- palveluun ohjautuminen monilta tahoilta- Infossa luodaan perustaa palveluun sitoutumiseen ja annetaan toivoa tulevaisuuteen.- asiakas saattaa käyttää harkintaa milloin on oikea-aikaista hakeutua palveluun.- Infossa asiakas saa konkreettisen tiedon palvelusta niiltä työntekijöiltä, jotka tekevät työtä. Asiakas voi käyttää harkintaa haluaako ottaa palvelua vastaan.	UHAT <ul style="list-style-type: none">- Olemassa olevat palvelurakenteet eivät tavoita asiakkaita tai eivät pysty vastaamaan sen hetkisiin tarpeisiin.- Asunnottomana on vaikea viedä omia asioita eteenpäin- Stressaava elämä on esteenä kuntoutumiselle ja elämä rauhatonta tilapäismajoituksessa tai kavereiden luona- Pitkään jatkunut asunnottomuus johtanut syrjäytymiseen yhteiskunnasta- Riippuu sosiaalityöntekijästä kuka ohjautuu palveluun

Palvelun aikana, asiakkaat

<p>VAHVUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asunto - Kuntoutussuunnitelmat - Tavoitteet - Ohjaajan antama tuki - Tarkistuskäynnit - Ryhmätoiminnot - Verkostotyö ja palveluohjaus - Kuntoutumisen ja työelämän valmiuksia antavaa 	<p>HEIKKOUEDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiedonkulku esim. sairauslomana aikana, asiakkaan kokemus/pelko tuen jatkuvuudesta - Osa ei saanut vaikuttaa asunnon sijaintiin - Puolituttu tarjonnut päihteitä ryhmässä - Osa haastateltavista koki olevansa vielä altis houkutuksille. - Yksilöllisiin vapaa-ajan toimintoihin ei enää niin paljon aikaa, kun asiakkaita tullut enemmän - Sosiaalityöntekijän rooli ollut pieni, ovat käsitelleet lähinnä toimeentulotukeen liittyviä asioita
<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asunnon sijainnilla suuri merkitys - Kunnioitus oma kotia kohtaan kehittynyt ja asunnosta on tullut koti - Ohjaajien kautta pääsy verkaneuvontaan on ollut tärkeää - Ohjaajan kanssa kohtelu muissa palveluissa ollut asiallisempaa - Suhde vanhempiin ja läheisiin on muuttunut 	<p>UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asuintalo koettu levottomaksi, mikä oli pelottanut ja hankaloittanut asumista - Liian suuret vastuut ja odotukset kuntouttavan työtoiminnan paikasta vieneet kuntoutumista taaksepäin

Palvelun aikana, työntekijät

<p>VAHVUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Työ on konkreettista ja jalkautuvaa - Asumisen ohjaus ja kuntoutukseen liittyvä ohjaus täydentävät toisiaan - Asiakkaat saavat suhteellisen nopeasti laadukkaan asunnon, jonka päälle rakentuu myönteinen kehityskulku ja muu kuntoutuminen - Toiminta muotoutuu asiakkaiden tilanteiden ja tarpeiden mukaisesti - Yhteistyön toimivuus 	<p>HEIKKOUEDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaat eivät hyödy palvelusta päihteitä käyttäessään - Osa sitoutuisi vain asuntoon, ei kuntoutumisen tukeen - asiakasvalinnoissa osa asiakkaista saattaa jäädä palvelun ulkopuolelle
<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Työntekijät näkevät, että palvelulla on pystytty vaikuttamaan asiakkaiden elämään voimakkaasti - Ohjaus tukee asiakkaan sosiaalisten taitojen kehittymistä - Yksilöllisten vapaa-ajan toimintojen tukeminen edistäisi asiakkaiden kuntoutumista - Sosiaalitoimen kautta asiakasta pystytään auttamaan taloudellisissa asioissa tilanteissa, joissa asuminen on vaarantunut 	<p>UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asunnot korvamerkittyjä, joten asiakas ei voi aina valita asuinpaikkaansa. - Osa taloista levottomia, hajasijoitetut asunnot rauhallisempi vaihtoehto - Paavo-asunnot eivät voi toimia turvapaikkana velkojia pelkäävälle - Yhteiset näkemykset verkostojen kesken - Välytystiliiin ja edunvalvonnan piiriin hankala päästä

Palvelun jälkeen, asiakkaat

<p>VAHVUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Haastateltavat kokevat, että tuen lopettaminen asteittain on hyvä asia. - Ovat saaneet tukea uuden asunnon hakemisessa ohjaajilta - Vain muutama haastateltavista oli jo muuttanut omaan vuokra-asuntoon. He kokivat, että olivat saaneet lopussa ohjaajilta kaiken tarvitsemansa tuen. 	<p>HEIKKOUEDET</p>
<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Osa haastateltavista kokee, että hän pärjää, on saanut elämän raiteilleen - Voivat soittaa ja olla yhteydessä tarvittaessa 	<p>UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> - OsNan asunnossa ei voi asua kuin 5 vuotta

Palvelun jälkeen, työntekijät

<p>VAHVUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palvelu on pitkäkestoinen ja palvelun aikana saatu tuki kantaa myös palvelun jälkeen - Asiakkaan tilanne on saatu palvelun aikana vakiinnuttua - Monella on tapahtunut merkittävää edistymistä asumisen osuudessa vaikka päihdekuntoutuminen ei olisi onnistunutkaan niin hyvin - Nuorten Paavo on toiminut linkkinä asiakkaan ja peruspalvelujärjestelmän välillä - Asiakkaat saavat hyödyntää jälkiseurantaa molempien tahojen kautta halutessaan pitkäänkin palvelun jälkeen - Asiakas saa apua asunnon hakemisessa ja muutosvaiheessa 	<p>HEIKKOUEDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaan sosiaalityön suunnitelmien jatkosuunnitelman teon vastuu siirtyy uuden asuinalueen sosiaalityöntekijälle asiakkaan muuttaessa, huomioitava saattaen vaihtaminen
<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaat käyneet pitkän sosiaalisen kuntoutuksen läpi, joten ovat paljon "vaarattomampia" vuokralaisia kuin ilman tukea olleet tuntemattomat vuokralaiset 	<p>UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muuttaminen itsenäiseen asuntoon Paavon jälkeen on haasteellista luottotietomerkintöjen vuoksi - Valittavissa olevat asuinalueet eivät tue asiakkaan kuntoutumista ja päihdeetöntä elämää - Asiakkailla yhä vuokratärastejä muille vuokranantajille.