



En utredning av klienters stöd- och hjälpbehov på Rådgivningen Ne-Rå

En kvalitativ studie

Sara Tahvanainen

Sanna Väisänen

Examensarbete
Det sociala området

2018

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området
Identifikationsnummer:	6318, 6319
Författare:	Sara Tahvanainen, Sanna Väisänen
Arbetets namn:	En utredning av klienters stöd- och hjälpbehov på Rådgivningen Ne-Rå
Handledare (Arcada):	Arla Cederberg
Uppdragsgivare:	Rådgivningen Ne-Rå
<p>Sammandrag:</p> <p>Trots att finländarnas allmänna hälsa och välfärd kontinuerligt förbättrats har ojämlikheten inom hälsan och välfärden bland befolkningen blivit allt mer delad. Förändringar i samhället kan orsaka försämring i levnadsförhållanden och polarisation i befolkningen, till de bättre och sämre lottade. Detta examensarbete behandlar utslagning och riskfaktorer för utslagning. Detta examensarbete skrevs för Rådgivningen Ne-Rå som är en aktör inom tredje sektorn och fungerar med lågröskelprincipen och erbjuder handledning främst i ärenden gällande socialservicetjänster. Syftet med examensarbetet var att redogöra för stöd- och hjälpbehoven hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå. Ytterligare var syftet att ur dessa stöd- och hjälpbehov identifiera och belysa riskfaktorer för utslagning. Forskningsfrågan var: Hurdana stöd- och hjälpbehov har klienterna som besöker Rådgivningen Ne-Rå? Den teoretiska referensramen för arbetet bestod av delfaktorer för delaktighet och utslagning. Materialet bestod av 111 anonyma blanketter som var ifyllda av Rådgivningen Ne-Rås personal och praktikanter efter varje enskilt klientmöte. För att bearbeta vårt material använde vi oss av induktiv innehållsanalys. Resultaten visade att stöd och hjälp behövdes främst i ärenden gällande boende, arbete och utbildning samt i myndighetsärenden. Stöd- och hjälpbehoven handlade främst om hjälp med att söka bostad, hjälp med att söka arbete samt hjälp med diverse förmåner och bidrag. Vidare visade resultaten att en stor del av klienterna på Rådgivningen Ne-Rå riskerar utslagning och lever i ekonomisk utsatthet samt i otrygghet och osäkerhet över den egna framtiden. Våra slutsatser var att Rådgivningen Ne-Rås verksamhet och tjänster är nödvändiga för de individer som inte på annat håll nått det stöd eller den hjälp de är i behov av och att Rådgivningen Ne-Rås verksamhet har en förebyggande inverkan. Stödet och hjälpen som erbjuds på Rådgivningen Ne-Rå kan hindra individernas problem från att växa och bli ohanterliga och förebygga utslagning. I våra resultat framkom även vissa stöd- och hjälpbehov med teknik och elektroniska tjänster. Elektroniska tjänster utvecklas kontinuerligt och användning av dessa prefereras allt mer. Vi föreslår att vidare studera digital utslagning som framkommer på Rådgivningen Ne-Rå.</p>	
Nyckelord:	Lågröskel, lågröskelverksamhet, delaktighet, utslagning, riskfaktorer, Rådgivningen Ne-Rå
Sidantal:	52
Språk:	svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Social services
Identification number:	6318, 6319
Author:	Sara Tahvanainen, Sanna Väisänen
Title:	A report of clients' needs of support and help at the Counselling Center Ne-Rå
Supervisor (Arcada):	Arla Cederberg
Commissioned by:	The Counselling Center Ne-Rå
<p>Abstract:</p> <p>Although general health and welfare in the Finnish population has increasingly improved, the inequality in health and welfare has become more segmented. Changes in society can cause a decline in living conditions and polarization of the population into privileged and underprivileged. This degree thesis investigates social exclusion and its risk factors and was written for the Counselling Center Ne-Rå. The Counselling Center Ne-Rå is an actor in the third sector and observes the principles of low-threshold. The Counselling Center Ne-Rå provides guidance mainly on social services and benefits, and the aim is to support individuals to manage in different situations in life. The aim of this study was to research what kind of support and help clients of the Counselling Center Ne-Rå are in need of. The aim was furthermore to identify risk factors of social exclusion. The research question was: What kind of support and help are clients of the Counselling Center Ne-Rå in need of? The theoretical framework consisted of components of social inclusion and social exclusion. Inductive content analysis was used as a research method to process the material, which consisted of 111 anonymous forms that were filled out by the personnel and interns of the Counselling Center Ne-Rå. The results showed that the clients of the Counselling Center Ne-Rå need support and help mainly with questions concerning housing, work and education, and authorities. Support and help were mainly needed with matters that concerned searching for an apartment, job seeking, education opportunities, and social benefits. The results also revealed risk factors of social exclusion stemmed from the needs of support and help. The research conclusions are that many clients of the Counselling Center Ne-Rå live in unstable financial circumstances with an uncertain or insecure future. Additionally, the services provided by the Counselling Center Ne-Rå promotes social inclusion and are necessary for individuals, who for one reason or another have not received the help they need from elsewhere. It is further concluded that certain support is needed with technical and electronic services as these are continually developing, and therefore it is recommended that the implications of digital exclusion is further studied at the Counselling Center Ne-Rå.</p>	
Keywords:	Low-threshold, low-threshold services, social inclusion, social exclusion, risk factors, Counselling Center Ne-Rå
Number of pages:	52
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTETYÖ	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala
Tunnistenumero:	6318, 6319
Tekijä:	Sara Tahvanainen, Sanna Väisänen
Työn nimi:	Selvitys Neuvontapiste Ne-Rån asiakkaiden tuen- ja avuntarpeista
Työn ohjaaja (Arcada):	Arla Cederberg
Toimeksiantaja:	Neuvontapiste Ne-Rå
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Vaikka suomalaisten yleinen terveys ja hyvinvointi ovat jatkuvasti parantuneet, on eriarvoisuus terveydessä ja hyvinvoinnissa yhä enemmän jakautunutta. Yhteiskunnalliset muutokset voivat aiheuttaa hyvinvoinnin alenemista ja kansan jakautumista hyvä- ja huono-osaisiin. Tämä työ käsittelee syrjäytymistä ja sen riskitekijöitä. Työn tilaaja on Neuvontapiste Ne-Rå, joka on kolmannen sektorin toimija ja toimii matalan kynnyksen periaatteita noudattaen. Neuvontapiste Ne-Rå tarjoaa neuvontaa ja ohjausta etupäässä erilaisiin sosiaalipalveluihin ja –etuuksiin liittyen, ja toiminnan tarkoituksena on tukea yksilöitä selviytymään erilaisissa elämäntilanteissa. Työn tarkoituksena oli selvittää, millaisia tuen- ja avuntarpeita Neuvontapiste Ne-Rån asiakkaila on, ja lisäksi tarkoituksena oli identifioida syrjäytymisen riskitekijöitä esiin tulleista tuen- ja avuntarpeista. Tutkimuskysymys työlle oli: Millaisia tuen- ja avuntarpeita Neuvontapiste Ne-Råssa asioivilla asiakkaila on? Teoreettinen viitekehys käsittelee osallisuuden ja syrjäytymisen osatekijöitä, joiden avulla syrjäytymisen riskitekijöitä analysoitiin. Tutkimusmateriaali koostui 111 lomakkeesta, jotka olivat Neuvontapiste Ne-Rån henkilökunnan ja työharjoittelijoiden täyttämisiä. Tutkimusmenetelmänä käytimme induktiivista sisällönanalyysia, jonka avulla tuen- ja avuntarpeet analysoitiin ja kategorisoitiin. Tulostemme mukaan Neuvontapiste Ne-Råssa tarvitaan eniten tukea ja apua asumiseen, työhön ja koulutukseen sekä viranomaisasioihin liittyen. Aiheet käsittelevät pääasiassa asunnon hakemista, työn hakua, koulutukseen hakeutumista sekä erilaisia sosiaalityö- ja –etuuksia. Tuen- ja avuntarpeista identifioitiin myös syrjäytymisen riskitekijöitä. Tulostemme mukaan iso osa Neuvontapiste Ne-Rån asiakkaista elää taloudellisesti epävarmassa tilanteessa, ja myös heidän tulevaisuuteensa liittyy epävarmuutta ja turvattomuutta. Johtopäätöksemme oli, että Neuvontapiste Ne-Rån tarjoamat palvelut ovat välttämättömiä yksilöille, jotka eivät syystä tai toisesta ole saaneet tarvitsemaansa apua muualta. Neuvontapiste Ne-Rån palvelut voivat myös ehkäistä yksilöiden ongelmia kasvavasta niin suuriksi, että niistä tulee ylitsepääsemättömiä. Tuloksissamme näkyi myös tekniikkaan ja sähköisiin palveluihin liittyvä tuen- ja avuntarve. Uskomme, että digitaalisten palveluiden käyttö ja sen myötä digitaalinen syrjäytyminen tulevat yleistymään, ja siksi ehdotamme Neuvontapiste Ne-Råssa tehtävien jatkotutkimusten keskittävän digitaaliseen syrjäytymiseen.</p>	
Avainsanat:	Matala kynnyks, matalan kynnyksen palvelut, osallisuus, syrjäytyminen, riskitekijät, Neuvontapiste-Ne-Rå
Sivumäärä:	52
Kieli:	ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

INNEHÅLL

1	Inledning.....	7
2	Bakgrund.....	8
2.1	Rådgivningen Ne-Rå	8
2.2	Lågtröskelverksamhet	9
2.3	Utslagning.....	10
3	Risikfaktorer för utslagning	12
3.1	Ekonomisk utsatthet	12
3.2	Bostadslöshet	14
3.3	Invandring.....	16
3.4	Kumulering av riskfaktorer.....	17
3.5	Sammanfattning	17
4	Syfte och frågeställning	18
5	Delaktighetens delfaktorer och delfaktorer för utslagning.....	18
6	Material och metod	20
6.1	Material.....	20
6.2	Induktiv innehållsanalys	21
6.3	Arbetsprocess.....	22
6.4	Etiska aspekter	23
7	Resultat	24
7.1	Stöd- och hjälpbehov gällande boende	24
7.2	Stöd- och hjälpbehov gällande arbete och utbildning	25
7.3	Stöd- och hjälpbehov i myndighetsärenden	26
7.4	Stöd- och hjälpbehov i diverse ärenden	27
7.5	Stöd- och hjälpbehov i ärenden gällande invandring	28
7.6	Stöd- och hjälpbehov som förekommer samtidigt	29
7.7	Stöd- och hjälpbehov med att fylla i blanketter	32
7.8	Sammanfattning av resultat.....	32
8	Risikfaktorer för utslagning hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå.....	34
8.1	Brister i delfaktorn acting	34
8.2	Brister i delfaktorn having	36
8.3	Brister i delfaktorn belonging.....	37
9	Diskussion	37

9.1	Metoddiskussion.....	38
9.2	Resultatdiskussion.....	38
9.3	Slutsatser.....	42
	Källförteckning.....	44
	Bilagor	52

Bilagor

Bilaga 1: Blankett	52
--------------------------	----

Figurer

Figur 1: Delaktighetens delfaktorer och delfaktorer för utslagning (THL, enheten för jämlikhet och delaktighet, Raivio & Karjalainen 2012).....	20
Figur 2: Stöd- och hjälpbehov gällande boende (n=44)	24
Figur 3: Stöd- och hjälpbehov gällande arbete och utbildning (n=30).....	25
Figur 4: Stöd- och hjälpbehov i myndighetsärenden (n=28).....	26
Figur 5: Stöd- och hjälpbehov i diverse ärenden (n=25).....	27
Figur 6: Stöd- och hjälpbehov gällande invandring (n=11)	28
Figur 7: Alla stöd- och hjälpbehoven hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå (n=138) 33	
Figur 8: Stöd- och hjälpbehov hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå där brister i delfaktorn acting förekommer och orsakar risk för utslagning	35
Figur 9: Stöd- och hjälpbehov hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå där brister i delfaktorn having förekommer och orsakar risk för utslagning	36
Figur 10: Stöd- och hjälpbehov hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå där brister i delfaktorn belonging förekommer och orsakar risk för utslagning	37
Figur 11: De vanligaste stöd- och hjälpbehoven samt riskfaktorerna för utslagning hos klienterna som besöker Rådgivningen Ne-Rå	39

Tabeller

Tabell 1: Blanketter i vilka fler än ett stöd- och hjälpbehov framkom och vilka överskrider de olika kategorierna	30
Tabell 2: Blanketter i vilka fler än ett stöd- och hjälpbehov framkom inom en kategori	31

1 INLEDNING

Trots att finländarnas allmänna hälsa och välfärd kontinuerligt förbättrats har ojämlikheten inom hälsa och välfärd bland Finlands befolkning blivit allt mer fördelad. Ojämlikheten framkommer mellan socioekonomiska grupper i nästan alla dimensioner av hälsa och välfärd. (Institutet för hälsa och välfärd 2018a) Med socioekonomisk ställning avses individens ställning i samhällets strukturfunktionella system (Statistikcentralen a) och individens materiella välfärd samt förutsättningar för anskaffning av materiella resurser (Institutet för hälsa och välfärd 2018a). Inkomster, egendom och boendestandard utgör de materiella resurserna. Förutsättningar för anskaffning av dessa är utbildning, yrke och en position i arbetslivet. (Institutet för hälsa och välfärd 2018a) Bristande materiella resurser ökar risk för utslagning (Raivio & Karjalainen 2013 s. 17) och utslagning och fattigdom förorsakar ojämlikhet (Social- och hälsovårdsministeriet).

Europa 2020-strategin är Europeiska Unionens (EU) tillväxt och sysselsättningsstrategi vars mål är bland annat att öka sysselsättning och minska antalet människor som lever i fattigdom eller riskerar att leva i fattigdom och social utestängning. Utifrån EU:s överordnade mål har medlemsländerna fastställt egna nationella mål. Enligt Finlands nationella mål skall antalet personer som riskerar att leva i fattigdom eller utslagning reduceras med 150 000 personer. (Europa 2020-strategin)

Organisationer och föreningar, särskilt social- och hälsovårdsorganisationer, har en betydande roll för främjande av välbefinnande. Verksamheten främjar individers hälsa och välbefinnande, stärker individers resurser och skapar delaktighet. (Ahokas & Rouvinen-Wilenius 2017 s. 40–41) Lågtröskelverksamhetstjänster strävar till att nå de individer som av diverse orsaker blivit utanför servicesystemet. Verksamheten, som ordnas av organisationer som fungerar med lågtröskelprincipen, ökar delaktighet hos de individer som lever i utsatta livssituationer. (Leemann & Hämäläinen 2015 s. 1)

Detta examensarbete är en utredning till Rådgivningen Ne-Rå som är en aktör på tredje sektorn och erbjuder handledning och rådgivningstjänster med lågtröskelprincipen främst i ärenden gällande socialservicetjänster. Syftet med detta examensarbete är att redogöra

för stöd- och hjälpbehoven hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå. Ytterligare är syftet att ur dessa stöd- och hjälpbehov identifiera och belysa riskfaktorer för utslagning. Detta examensarbete ger en djupare insikt på varför det är viktigt att tjänster med lågtröskelprincipen så som Rådgivningen Ne-Rå finns. Arbetet belyser stöd- och hjälpbehoven hos de människor som inte på annat håll nått den hjälp de behövt eller haft kännedom om varifrån hjälp kan fås.

2 BAKGRUND

I följande kapitel redogörs för Rådgivningen Ne-Rå som är uppdragsgivaren för detta examensarbete. Sedan behandlas begreppet lågtröskel samt redogörs för lågtröskelverksamhet och dess principer. Därefter redogörs för begreppet utslagning samt förklaras hur fenomenet kan granskas på samhällsnivå, gruppnivå samt på individnivå.

2.1 Rådgivningen Ne-Rå

Rådgivningen Ne-Rå är en del av Kalliolan settlementti, som är en aktör inom tredje sektorn, och producerar tjänster inom socialt arbete, ordnar medborgar- och frivilligverksamhet samt upprätthåller ett medborgarinstitut (Kalliolan settlementti a). Settlementrörelsen uppstod i England, i slutet av 1800-talet, då universitetsstuderande började uppmärksamma eländighet, förslumning och utslagning, vilka var följdfeomen av samhällets industrialisering. Studeranden grundade medborgarcentraler, settlement, i de allra fattigaste kvarteren i London där skolning och stöd erbjöds för dem i behov av hjälp. (Settlementförbundet) Kalliolan settlementti grundades i Berghäll i Helsingfors år 1919 (Kalliolan settlementti b). Grunder för Kalliolas verksamhet är att stärka sociala gemenskaper och individers välbefinnande. Kalliolas värdegrunder baserar sig på att främja jämlikhet och mångfald, att hävda jämställdhet och rättvisa samt att ha tro på individers och gemenskapens förmåga att växa och utvecklas. (Kalliolan settlementti c)

Rådgivningen Ne-Rå erbjuder handledning och Rådgivningen i olika ärenden gällande socialservicetjänster och bidrag. Stöd och hjälp erbjuds också i boendeärenden, i utredning av service möjligheter och med att fylla i blanketter och olika ansökningar. Rådgivningen Ne-Rå fungerar inom tredje sektorn, enligt lågtröskelprincipen och är öppen för alla. Syftet med verksamheten är att stärka individens egna resurser och stöda dem att klara sig i olika livssituationer. Ärenden kan skötas anonymt och servicen är avgiftsfri. Rådgivningen Ne-Rå ordnar och organiserar också olika evenemang, kurser och enskilda föreläsningar. (Ne-Rå a) Personalen i Rådgivningen Ne-Rå består av ordinarie personal samt svensk- och finskspråkiga högskolestuderande som utför praktikperioder eller studier på Rådgivningen Ne-Rå (Ne-Rå b).

2.2 Lågtröskelverksamhet

I talspråk är begreppet lågtröskel (*matala kynnys, low-threshold*), enligt Törmä (2009 s. 164), ett allmänt uttryck som används för att beskriva lätt tillgänglighet till något. Enligt Leemann och Hämäläinen (2015) är lågtröskel ett relativt begrepp och kan betyda olika saker i olika sammanhang. Grundprinciperna för verksamhet, som fungerar med lågtröskelprincipen, är bland annat möjlighet att uträtta ärenden anonymt och utan tidsbeställning, minskad byråkrati samt att servicen oftast är avgiftsfri och att uppehållstiderna oftast är anpassade enligt målgruppen. (Leemann & Hämäläinen 2015 s. 4)

I Europa började begreppet lågtröskel framkomma inom vårdsystemet för drogmissbrukare i början av 1980-talet, då man aktivt började agera mot skadorna som framkom av droganvändning (Törmä 2009 s. 164). Under 1990-talet befästes lågtröskelverksamhetstjänster i Finland och lågkonjunkturen hade stor inverkan på detta. Lågkonjunkturen orsakade en samhällelig kris som ökade fattigdomen och människornas svårigheter och problematik, vilket ledde till ökat behov av stöd och hjälp. Lågkonjunkturen orsakade också en kris i välfärds-Finland. Den offentliga sektorns knappa resurser ledde till att specialservicen riktades allt mer mot tredje sektorn som drevs av organisationer och föreningar. (Leemann & Hämäläinen 2015 s. 5–6)

Organisationer och föreningar har från första början haft en betydande roll inom organisering av lågtröskelverksamhet och dess modeller. Penningautomatföreningen (RAY) som numera är Veikkaus Oy har traditionellt fungerat som största finansiären för dessa social- och hälsovårdsorganisationer. (Leemann & Hämäläinen 2015 s. 5) Social- och hälsoorganisationernas understödscentral ansvarar för utbetalning av Veikkaus Oy:s spelavkastning som beviljas för dessa organisationer (STEA). De fattigaste och mest utsatta individerna och folkgrupperna är en viktig målgrupp för social- och hälsovårdsorganisationerna och de fungerar och hjälper individerna nära i deras vardag (Jalava & Koiso-Kanttila 2013 s. 172).

Leemann och Hämäläinen (2015) betonar att tillgång till och åtkomlighet av service och tjänster är centrala delar för social delaktighet. Desto svårare situation och omfattande hjälpbehov individen har, desto högre är tröskeln för att söka sig till service och tjänster. Det kan finnas olika skäl och hinder för att bli utanför servicen, sådana som är relaterade till det officiella servicesystemet och sådana som är relaterade till individen i stödbehov. Individ relaterade hinder kan förekomma som fysiska eller psykiska hinder, skamkänslor och mångproblematik. Långa köer i det officiella servicesystemet samt det officiella servicesystemets svåra åtkomlighet kan vara orsaker för att individen blir utanför service och tjänster. Lågtröskelverksamheten strävar till att bryta och sänka möjliga hinder för dem som är utanför servicesystemet och strävar till att få dem in i servicekretsen. (Leemann & Hämäläinen 2015 s. 2–3)

2.3 Utslagning

Utslagning kan granskas på samhällsnivå, gruppnivå samt på individnivå. Granskning av fenomenet på samhällsnivå handlar vanligen om olika slags politiska och kulturella förändringstendenser och följderna av dessa. Det handlar alltså om förändringar i samhället som orsakar försämring i levnadsförhållanden samt polarisation i befolkningen till de bättre och sämre lottade. Problem i det socialpolitiska systemet kan ses vara kopplade till att individers och folkgruppers samhällseliga aktörskap och samhällseliga resurser förminskas. Då utslagning granskas på gruppnivå, granskas fenomenet till exempel genom långtidsarbetslöshet och missbruk, d.v.s. fenomenet granskas bland folkgrupper som lever i

svåra livssituationer. Faktorer som påverkar utslagning granskas inte då ur samhällliga faktorer, utan genom individens egna aktioner och individens levnadsmiljö och kulturmiljö. På individnivå kan utslagning framkomma i olika dimensioner så som utslagning från arbete, sociala förhållanden och makt. Arbete och utbildning är viktiga institutioner för människors gemenskap, samtidigt som de är de viktigaste banden mellan individen och samhället. Genom att granska denna synpunkt kan de individer som är utanför arbetslivet och utan utbildning ses som de, som är i största risken för att bli utslagna. (Järvinen & Jahnukainen 2001 s. 127–129)

Förutom begreppet utslagning används också andra begrepp för att beskriva och förklara ojämlikhet i samhället samt i hälsa och välfärd hos individer och folkgrupper. Utestängning, utsatthet, marginalisering och exklusion samt utanförskap, missgynnsamhet och fördelning är begrepp som kan förklara positionen i samhället eller situationen hos dem som lever i de allra sårbaraste livssituationerna (t.ex. Björngren Cuadra et al. 2013 s. 4; Järvinen & Jahnukainen 2001 s. 127–128; Institutet för hälsa och välfärd 2018b; Social och hälsovårdsministeriet). Exklusion (*syrjäytyminen, exclusion*) betraktas ofta som en process och missgynnsamhet (*huono-osaisuus, disadvantaged*) som ett tillstånd eller position (Berghman 1995 se Berg 2017 s. 18).

Enligt Berg (2017) har många teorier diskuterat begreppet missgynnad (*huono-osainen, disadvantaged*) som något som är i relation med individens behov och resurser samt i relation med individens möjligheter och handlingar. Missgynnsamhet kan också granskas ur individnivå emot strukturell nivå. Marginalisering och exklusion relateras ofta med missgynnsamhet och begreppen används ibland som synonymer. I detta fall bör man definiera något som individen är exkluderad från och exklusion kan betraktas ur ekonomiska, politiska och sociala perspektiv. Berg menar att exklusion eller marginalisering betraktas som en position eller som en process som är avvikande från samhällets normer. (Berg 2017 s. 18–19) Utslagning borde också granskas som en process, orsakad av brister i välbefinnandet som hopat sig hos individen. Problem och utmaningar inom någon del av välbefinnandet orsakar inte nödvändigtvis utslagning, men då problemen hopar sig och individens egna möjligheter att ha kontroll över det egna livet minskar, kan detta leda till utslagning. (Institutet för hälsa och välfärd 2018b)

3 RISKFAKTORER FÖR UTSLAGNING

I följande kapitel behandlas de vanligaste riskfaktorerna för utslagning. Enligt Social- och hälsovårdsministeriet kan arbetslöshet, fattigdom, mental ohälsa, missbruk och förlust av allt inflytande i samhället leda till utslagning, vilket förhindrar ett fullständigt deltagande i samhällets vanliga aktiviteter (Social- och hälsovårdsministeriet). Då det gäller invandring, kan riskfaktorerna handla om låg utbildningsnivå, att vara utan utbildning eller att inte ha tillräckliga språkkunskaper (Nieminen & Larja 2015 s. 44; Sutela & Larja 2015a s. 39). Att flytta till ett nytt land är också en stor livsförändring. Risk för utslagning är särskilt stor vid omställningar i livet (Social- och hälsovårdsministeriet).

3.1 Ekonomisk utsatthet

År 2016 var 623 000 personer i Finland låginkomsttagare (Findikaattori 2018) och ett år tidigare låg 16,6 %, ungefär 896 000 personer, av hushållen i Finland i risk för att drabbas av fattigdom och utslagning (Finlands officiella statistik a). Bakomliggande faktorer för fattigdom är oftast långvarig arbetslöshet, överföring av social utsatthet från generation till generation, låg utbildningsnivå och ensamboende samt missbruk och mental ohälsa. Att ha flera barn, d.v.s. att vara en flerbarnsfamilj eller att vara ensamförsörjare är också bakomliggande faktorer för fattigdom. Att ha en funktionsnedsättning som orsakar arbetsoförmåga eller att ha en långtidssjukdom är också faktorer som ligger bakom fattigdom. (Sironen & Saastamoinen 2014 s. 12)

Arbetslöshet är ändå den vanligaste faktorn som ökar risk för fattigdom. Arbetslöshet leder till förminskade inkomster och då arbetslösheten blir långvarig ökar fattigdomsrisken. (Sironen & Saastamoinen 2014 s. 15) Enligt Leemann (et al. 2018) är en tillräcklig inkomst, den mest centrala förutsättningen för delaktighet. Ekonomisk knapphet, känslan av fattigdom och brist av materiella resurser förminskar möjligheterna till aktörskap. (Leemann et al. 2018 s. 29) I en färsk studie Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi (Leemann et al. 2018), granskades upplevelser av delaktighet, den upplevda hälsan och välmående samt levnadsförhållanden hos personer utanför arbetslivet. Resultaten visade att nästan 60 % av deltagarna upplevde det utmanande att täcka hushållets

utkomster, då alla inkomsterna uppmärksammades. Ungefär 40 % av deltagarna hade inom det senaste året varit oroliga över att maten skulle ta slut innan de fick pengar igen för att handla mer. 53,3 % av deltagarna hamnade på grund av brist på pengar pruta på mat, mediciner eller läkarbesök. Osäkerhet över den egna ekonomin och inkomsterna är psykiskt påfrestande och samtidigt förminskar det möjligheterna till delaktighet. Resultaten visade att framtidsplanering upplevdes som svårt och att största delen av deltagarna inte visste deras inkomster för nästa år. Över hälften av deltagarna planerade inte framtiden, utan levde en dag i sänder. Enligt Leemann (et al. 2018) tyder resultaten klart på att majoriteten av deltagarna lever i en ekonomisk osäkerhet och oförutsägbarhet. (Leemann et al. 2018 s. 29–31)

I Finland är utkomststödet det bidrag som beviljas i sista hand för att skydda utkomst. Utkomststödet är avsett för att täcka utgifter utöver vad som är nödvändigt för den försörjning, som krävs för ett värdigt liv samt att ge möjligheter till delaktighet i samhället. (Kuivalainen & Sallila 2013 s. 59) Utkomststödet består av det grundläggande utkomststödet som beviljas av Folkpensionsanstalten (FPA) samt det kompletterande och förebyggande utkomststödet som beviljas av kommunen (Folkpensionsanstalten 2018d). Utkomststödet är riktat till dem som är i den allra sämsta ekonomiska ställningen (Kuivalainen & Sallila 2013 s. 59). Problem med utkomst framkommer mer ofta hos dem som har klientskap för utkomststöd än hos resten av befolkningen (Hannikainen-Ingman et al. 2013 s. 85). Problem med utkomst hos dem med klientskap för utkomststöd visar sig som svårigheter med att täcka utgifterna med de inkomster som står till förfogande (Hannikainen-Ingman et al. 2013 s. 108). Under året 2017 betalade FPA grundläggande utkomststöd till 277 316 hushåll och sammanlagt var det 402 564 personer som fick denna förmån, d.v.s. 7 % av befolkningen (Folkpensionsanstalten 2018a).

Grundläggande utkomststöd kan också beviljas för skäligen boendeutgifter. Familjens storlek och bostadens ort beaktas vid skälighetsbedömningen och om utgifterna, d.v.s. hyran, är högre än den allmänna prisnivån på orten i fråga och om utgifterna inte anses vara nödvändiga, kan beloppet sänkas till den nivå som motsvarar den allmänna prisnivån på orten i fråga. (Folkpensionsanstalten 2018b) Till exempel i Helsingfors är de godtagbara hyresutgifterna i månaden för en ensamboende 675 euro (Folkpensionsanstalten 2018c). Ifall hyresutgifterna överstiger de godtagbara gränserna, kan FPA be om att ansöka om

billigare bostad. FPA uppmanar att ställa sig i den kommunala bostadskön och inga omotiverade önskemål om exempelvis bostadsområdet eller andra bekvämligheter får anges då hyresbostad söks. Hyresbostad måste även sökas av privata uthyrare. (Folkpensionsanstalten 2018b)

Att bo på hyra är vanligare bland ensamlevande och deras boendekostnader i relation till inkomsterna är högre än i andra hushåll (Kauppinen et al. 2014 s. 25–26). Mindre bostäder är dyrare i relation till större bostäder. Små bostäder är mer efterfrågade, men erbjudandet av små bostäder är litet (Lehtonen & Salonen 2008 s. 105). Boendeutgifterna utgör den största utgiften i hushållen och påverkar starkt på hur mycket pengar hushållet har kvar till annan konsumtion (Ilmarinen & Kauppinen 2018 s. 74). I Finland stöds låginkomsttagares boende med bostadsbidrag, med utkomststöd och med produktion av hyresbostäder (Kauppinen et al. 2015 s. 13). Ensamboende personer är överrepresenterade inom klientskapet för bostadsbidrag (Kauppinen et al. 2014 s. 26). Hushåll med ensamboende i hyresbostäder, som lyft FPA:s allmänna bostadsbidrag, fanns år 2017 drygt 240 000. Detta är nästan två tredjedelar av alla hushåll som lyft FPA:s allmänna bostadsbidrag (Finlands officiella statistik b).

3.2 Bostadslöshet

Enligt Sironen & Saastamoinen (2014) är obetalda hyror en vanlig orsak för bostadslöshet. Andra bakomliggande faktorer för bostadslöshet kan vara missbruk, mental ohälsa, separation, skuldspiral, betalningsanmärkning eller olika störningar i boendet. (Sironen & Saastamoinen 2014 s. 27) Problemen, som kan leda till bostadslöshet i framtiden, börjar oftast i barndomen eller den tidiga ungdomen (Lehtonen & Salonen 2008 s. 104). Resultaten från en inhemsk undersökning gällande riskfaktorer för bostadslöshet, eller för att vara utan adress, visade att mental ohälsa, missbruk och problem i skolgången eller hemma var orsaker för bostadslöshet eller adresslöshet senare i livet (Fröjd et al. 2012 s. 237).

Som riskfaktorer för bostadslöshet nämner Lehtonen och Salonen (2008) avbrutna andra stadiets studier och låg utbildningsnivå samt arbetslöshet, som ofta är en påföljd av den

låga utbildningsnivån. Dessa kan leda till beroende av utkomststöd och att bidragen blir den enda inkomstkällan, vilket kan leda till ekonomiska svårigheter om inte rent ut sagt fattigdom. (Lehtonen & Salonen 2008 s. 104–105) Omhändertagande och placering utanför hemmet i barndomen visade sig också vara riskfaktorer för bostadslöshet (Lehtonen & Salonen 2008 s. 104; Ruuskanen 2015 s. 54, 80). Enligt Lehtonen och Salonen (2008) har familjen och det sociala nätverket en betydande roll för förebyggande av bostadslöshet och i Lehtonen och Salonens undersökning poängterade de bostadslösa personerna betydelsen av familjen för det psykiska välmående (Lehtonen & Salonen 2008 s. 105).

Trots den ekonomiska recessionen och sociala påtryckningar är Finland enligt FEANTSA (the European Federation of National Organisations Working with the Homeless), det enda EU-landet där bostadslösheten fortfarande minskar. I programmet för minskning av långtidsbostadslösheten (PAAVO 2008–2015) etablerades ”bostad först” principen. Antalet långtidsbostadslösa minskade med 1345 personer under programperioden. De sektorerade boende-, social-, hälsovårds- och arbetskraftstjänsterna stöder inte tillräckligt den tidiga identifieringen av bostadslöshet och förebyggandet av bostadslöshet, utan i värsta fall orsakar de en återgång till bostadslöshet samt en långsam övergång till självständigt boende och arbetslivet. Bakomliggande faktorer för detta är brist på rimligt prisatta bostäder och brist på integrerade lågtröskeltjänster. (Miljöministeriet 2016 s. 2)

Enligt Finansierings- och utvecklingscentralen för boendets (ARA) utredning fanns det 7112 bostadslösa personer i Finland år 2017 (Asunto ensin 2018). Av dessa var 6615 personer ensamlevande och långtidsbostadslösa personer 1893 (ARA 2018). Under 25-årigas bostadslöshet växte med 186 personer. Bostadslösa familjer fanns 214 stycken år 2017, vilket är 111 familjer mindre än året innan. Totalantalet bostadslösa personer har sjunkit sedan 2012, och långtidsbostadslöshet har sjunkit under en period på tio år. (Asunto ensin 2018) Enligt Fröjd (et al. 2012 s. 232) är långvarig bostadslöshet en allvarlig riskfaktor för utslagning.

3.3 Invandring

Enligt Statistikcentralen fanns det år 2017 ungefär 385 000 personer i Finland med utländsk bakgrund och de vanligaste länderna man flyttat ifrån var forna Sovjetunionen, Estland, Irak och Somalia (Statistikcentralen b). De personer som kommer utanför EU-länderna till Finland och skall vistas i landet över 90 dagar, måste ansöka om uppehållstillstånd (Migrationsverket 2018a). Under året 2017 beviljades 59 461 uppehållstillstånd i Finland (Migrationsverket 2018b). Det första uppehållstillståndet kan beviljas på grund av olika skäl, så som att arbeta i Finland, att flytta till en familjemedlem som bor i Finland, att studera i Finland, då man blivit offer för människohandel, återflyttning till Finland eller på grund av andra orsaker (Migrationsverket 2018c). Familjerelaterade orsaker var den främsta orsaken till att flytta till Finland. Över hälften av de personer med utländsk bakgrund, ungefär 123 000 individer, som bodde i Finland år 2014 nämnde att de flyttat till Finland på grund av familjen eller parförhållande. Ungefär 41 000 personer nämnde arbete och ungefär 23 000 personer studier som orsak till flytten till Finland. (Sutela & Larja 2015b s. 16)

Var femte av de personer som flyttat till Finland i tidig vuxenålder, mellan 20–29 år, hade studier som huvudsaklig orsak. Ungefär 30 % av de personer som fyllt 30 år innan de flyttat till Finland nämnde arbete som främsta orsaken. I bägge grupperna nämns ändå familjerelaterade orsaker som den främsta orsaken. (Sutela & Larja 2015b s. 18) Enligt undersökningen UHT Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014, som gällde arbete och välbefinnande hos dem med utländsk bakgrund i Finland år 2014, hade ungefär var fjärde person med utländsk bakgrund i ålder 15–64 enbart gått grundskolan och 42 % av denna grupp hade avlagt andra stadiets studier. (Sutela & Larja 2015a s. 30) År 2014 var 8000 personer, mellan åldrarna 25–54, med utländsk bakgrund i Finland utan grundskolning eller skolning som motsvarar grundskolstadiet i Finland. Majoriteten av dessa personer var inte inskrivna i någon skola eller hade inte deltagit i någon form av kursutbildning, inom de fyra senaste veckorna, då undersökningen tog plats. (Sutela & Larja 2015a s. 39) Språkkunskap är en viktig del av integreringsprocessen och underlättar utträttandet av ärenden och anpassningen till den nya miljön och omgivningen. Att kunna språket förbättrar även arbets- och studiemöjligheterna. (Nieminen & Larja 2015 s. 44) Att flytta till ett nytt och eventuellt främmande land är en stor förändring och

enligt Social- och hälsovårdsministeriet är risk för utslagning särskilt stor vid omställningar i livet (Social- och hälsovårdsministeriet).

3.4 Kumulering av riskfaktorer

I följande behandlas kumulering av riskfaktorer och enligt Institutet för hälsa och välfärd (THL) är risken för utslagning särskilt stor då problemen hopar sig hos individen (Institutet för hälsa och välfärd 2018b). Socioekonomiska riskfaktorer för utslagning och kumulering av dessa hos unga vuxna födda år 1977, har granskats i studien Sosioekonomisten syrjäytymisriskien kasautuminen vuonna 1977 syntyneillä nuorilla aikuisilla (Ilmakunnas et al. 2015). I studien granskades låg utbildningsnivå, klientskap för utkomststöd samt arbetslöshet hos dessa unga vuxna under den period de var 18–30 år (Ilmakunnas et al. 2015 s. 249). Resultaten visade att arbetslöshet i något skede av tidig vuxenålder är vanligt och oftast tillfälligt. Klientskap för utkomststöd är allt som oftast också tillfälligt, men för en liten grupp blir utkomststödet en långvarig inkomstkälla redan i tidig vuxenålder. För största delen, 80 % av de unga vuxna, var upplevelser av riskfaktorer för utslagning sällsynt. Resultaten visade ändå, att riskfaktorer för utslagning upplevdes. Arbetslöshet samt arbetslöshet och klientskap för utkomststöd samtidigt, visade sig vara de främsta orsakerna. Resultaten visade också att klientskap för utkomststöd och arbetslöshet förekom oftare hos de 20-åringar som saknade andrastadiets utbildning, än hos andra i samma ålder. Låg utbildningsnivå är en stor riskfaktor för att klientskapet för utkomststödet förblir upprepad eller långvarig. (Ilmakunnas et al. 2015 s. 258–259)

3.5 Sammanfattning

Låg utbildningsnivå, arbetslöshet och låga inkomster är de vanligaste riskfaktorerna för utslagning (Ilmakunnas et al. 2015 s. 258–259; Sironen & Saastamoinen 2014 s. 12; Social- och hälsovårdsministeriet). Den låga utbildningsnivån är starkt kopplad till arbetslöshet vilket i sig kan orsaka låga inkomster och fattigdom (Sironen & Saastamoinen 2014 s. 12). Mental ohälsa och missbruk visar sig som de största riskfaktorerna för bostadslöshet (Fröjd et al. 2012 s. 237; Sironen & Saastamoinen 2014 s. 27). Andra vanliga

bakomliggande orsaker för bostadslöshet är skulder och obetalda hyror (Sironen & Saastamoinen 2014 s. 27). Låg utbildningsnivå eller att vara helt och hållet utan utbildning kan vara en betydlig riskfaktor för utslagning bland invandrare. År 2014 var 8000 personer, mellan åldrarna 25–54, med utländsk bakgrund i Finland, utan grundskolning (Sutela & Larja 2015a s. 39). Enligt Nieminen och Larja (2015 s. 44) är språkkunskap en viktig del av integreringsprocessen. Att kunna språket underlättar utträttandet av ärenden och förbättrar arbets- och studiemöjligheterna (Nieminen & Larja 2015 s. 44). Risk för utslagning blir särskilt stor då problemen hopar sig hos individen (Institutet för hälsa och välfärd 2018b).

4 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING

Syftet med detta examensarbete är att redogöra för stöd- och hjälpbehoven hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå. Ytterligare är syftet att ur dessa stöd- och hjälpbehov identifiera och belysa riskfaktorer för utslagning. Forskningsfrågan för detta examensarbete är:

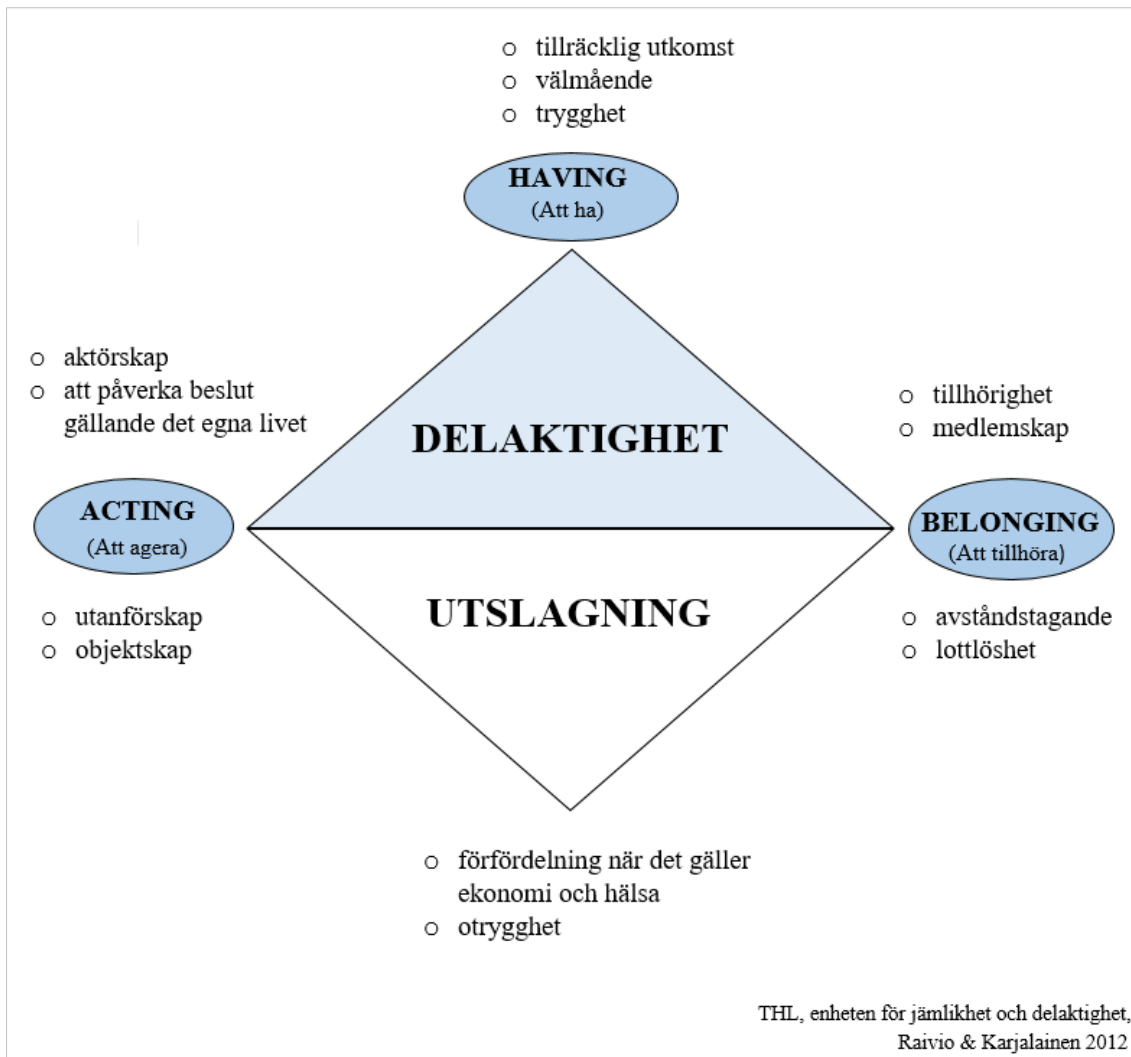
- Hurdana stöd- och hjälpbehov har klienterna som besöker Rådgivningen Ne-Rå?

5 DELAKTIGHETENS DELFAKTORER OCH DELFAKTORER FÖR UTSLAGNING

I följande kapitel redogörs för delaktighet samt delaktighetens delfaktorer och delfaktorer för utslagning. Delaktighet är tillhörighet till något eller någon helhet där individen kan förknippa sig med källor till välbefinnande och till betydelsefulla relationer och samspel. Delaktighet är också att kunna påverka det egna livet, de egna möjligheterna och handlingarna samt service och gemensamma saker. (Isola et al. 2017 s. 5) Enligt Isola (et al. 2017) ökar delaktigheten i människans liv med skaplig inkomst och med service och tjänster som motsvarar behoven. Delaktigheten ökar också genom att erbjuda tillfällen där människan har möjlighet till handling och där det finns möjlighet till att skapa gemenskap med andra människor. (Isola et al. 2017 s. 25) För att kunna vara delaktig behövs

resurser, så som exempelvis tillräcklig inkomst, tillit, trygghet, kunskap och färdigheter (Leemann et al. 2018 s. 13).

Delaktighet kan enligt Raivio och Karjalainen (2013) delas in i tre olika delfaktorer: *acting*, *having* och *belonging*. *Acting* (att agera) definieras med att individen är en aktör i beslutsfattandet gällande det egna livet. *Having* (att ha) definieras med att individen har tillräckliga materiella resurser som står till hens förfogande. *Belonging* (att tillhöra) definieras med att individen har viktiga, betydelsefulla sociala relationer (Institutet för hälsa och välfärd 2016 se Raivio & Karjalainen 2013 s. 16-17). Det aktiva aktörskapet och agerandet beskriver delaktighet i delfaktorn *acting*, tillräcklig utkomst och välmående beskriver delaktighet i delfaktorn *having* och medlemskap samt tillhörighet till någon gemenskap beskriver delaktighet i delfaktorn *belonging* (Raivio & Karjalainen 2013 s. 16). Med hjälp av dessa delfaktorer kan även förklaras vad som motarbetar delaktighet. Brist i någon av delaktighetens delfaktor betyder minskad delaktighet och ökad risk för utslagning, d.v.s. en fullständig delaktighet förverkligas inte ifall någon av delaktighetens delfaktorer är bristfällig (Raivio & Karjalainen 2013 s. 17). Brister i delfaktorn *acting* kan ses som utanförskap och objektskap. Brister i delfaktorn *having* kan ses som otillräckliga inkomster och otrygghet. Brister i delfaktorn *belonging* kan ses som avståndstagande och lottlöshet. (Institutet för hälsa och välfärd 2016, Raivio & Karjalainen 2013 s. 17) Dessa utgör utgångspunkterna för den begreppsliga modellen (se Figur 1) som THL enheten för jämlikhet och delaktighet samt Helka Raivio och Jarno Karjalainen utarbetat (Institutet för hälsa och välfärd 2016). I detta examensarbete kommer den begreppsliga modellen fungera som den teoretiska referensramen.



Figur 1: Delaktighetens delfaktorer och delfaktorer för utslagning (THL, enheten för jämlikhet och delaktighet, Raivio & Karjalainen 2012)

6 MATERIAL OCH METOD

I följande kapitel beskrivs studiens material varefter valet av analysmetod motiveras. Sedan beskrivs arbetsprocessen samt de forskningsetiska aspekterna.

6.1 Material

Materialet bestod av 111 anonyma blanketter (se Bilagor) som fylldes i av Rådgivningen Ne-Rås personal och praktikanter efter varje enskilt klientmöte. Blanketterna var ifyllda

under en månads tidsperiod i augusti och september 2018. Blanketterna innehöll kortfattad information om klienten, som till exempel klientens ålder, kön, arbetsmarknadsstatus och boendeförhållanden. Blanketterna innehöll också längre beskrivningar om klientens situation och stödbehov. Denna information är personalens antagande och uppskattning av klientens situation. Beskrivningarna var varierande, vilket kan bero på personalens olika sätt att dokumentera och fylla i blanketterna. På vissa blanketter framkom beskrivningarna av stöd- och hjälpbehoven och livssituationen mer omfattande och mer detaljerat och i vissa blanketter var informationen väldigt snäv. Materialets urval bestämdes tillsammans med uppdragsgivaren. Irrelevant information från materialet exkluderades och enbart information som var ifylld i blanketten under ”Kuvaus avuntarpeesta ja elämäntilanteesta” inkluderades. I detta arbete används översättningen ”Beskrivning av stödbehov och livssituation”.

6.2 Induktiv innehållsanalys

Syftet med innehållsanalysen är att skapa en tydlig beskrivning av det fenomen som forskas genom sammanfattning av materialet och det är viktigt att inget av materialets innehåll försvinner. (Hämäläinen 1987, Burns & Grove 1997, Strauss & Cobin 1990, 1998 se Tuomi & Sarajärvi 2009 s. 108) Induktiv innehållsanalys rekommenderas ifall det inte finns tidigare kunskap om fenomenet eller ifall kunskapen är fragmentarisk (Elo & Kyngäs 2008 s. 109). På grund av att innehållet i vårt material var fragmentariskt och ingen liknande tidigare kunskap fanns tillgänglig, ansåg vi att denna analysmetod var den mest passande. Induktiv innehållsanalys är en materialbaserad kvalitativ analysmetod (Miles & Huberman 1994 se Tuomi & Sarajärvi 2009 s. 108). På grund av att metoden är materialbaserad, borde tidigare forskning och teori inte påverka genomförandet och resultatet av analysen (Tuomi & Sarajärvi 2009 s. 95).

Den induktiva innehållsanalysen kan indelas i tre faser: reducering, klustring och abstrahering (Miles & Huberman 1994 se Tuomi & Sarajärvi 2009 s. 108). Materialet reduceras, d.v.s. förenklas, så att all irrelevant information för forskningen utesluts och den relevanta informationen sammanfattas eller indelas. Från den sammanfattade informationen söks relevanta begrepp med hjälp av forskningsfrågan och sedan listas dessa begrepp.

Klustring betyder att likheter och/eller olikheter från de listade begreppen söks fram och grupperas, var efter underkategorier bildas. (Tuomi & Sarajärvi 2009 s. 109–110) Klustring kan ses som en del av abstrahering. I abstraheringsfasen slås underkategorier ihop, huvudkategorier bildas och ett sammanfattande begrepp formas. Genom att koppla ihop begreppen fås svaret till forskningsfrågan. (Tuomi & Sarajärvi 2009 s. 109, 111–112)

6.3 Arbetsprocess

För att få en förförståelse av materialet, lästes alla 111 stycken blanketter innan den egentliga processen påbörjades. En blankett exkluderades i detta skede på grund av otydlighet i beskrivningarna, vilket gjorde innehållet svårt att tolka. Materialet bestod nu av 110 stycken blanketter. Efter detta valdes analysenheten, vilken enligt Polit och Hungler (1997) samt Burns och Grove (1997) (se Tuomi & Sarajärvi 2009) definieras före den egentliga forskningen påbörjas och analysenheten kan vara ett ord, en mening, en del av en mening eller en tankehelhet (Polit & Hungler 1997, Burns & Grove 1997 se Tuomi & Sarajärvi 2009 s. 110). Som analysenhet för denna kartläggning valdes ”Beskrivning av stödbehov och livssituation”.

Processen började med att materialet reducerades, d.v.s. att all irrelevant information exkluderades. Ur varje enskild blankett sammanfattades beskrivningarna av stödbehoven och livssituationen till kortfattade meningar. Denna del upplevdes utmanande på grund av att beskrivningarna i analysenheten var varierande. På vissa blanketter framkom beskrivningarna av stödbehoven och livssituationen mer omfattande och i vissa blanketter var informationen väldigt snäv. Processen fortsatte med att skapa en tabell över de kortfattade meningarna och sedan söktes likheter ur meningarna. Dessa likheter markerades med olika symboler. Likheterna färgkodades och kategoriserades först i större kategorier. Ur dessa kunde sedan fem tydliga huvudkategorier bildas: ärenden gällande boende, ärenden gällande arbete och utbildning, myndighetsärenden, hjälp med att fylla i blanketter och ärenden gällande invandring. Ärenden som inte passade i de fem kategorierna placerades under ”övriga” kategorin. Sedan skapades underkategorier för varje huvudkategori,

vilket var den mest utmanande delen i hela processen. Det varierande innehållet i beskrivningarna gjorde det svårt att placera in vissa ärenden i någon underkategori. Då ärenden i ”övriga” kategorin underkategoriserades, upptäcktes behovet av att gå igenom alla huvudkategorier och underkategorier på nytt. Alla färgkodade likheter granskades, vissa ärenden omplacerades och vissa kategorier sammanslogs. I detta skede exkluderades ytterligare två blanketter på grund av att beskrivningarna i analysenheten behandlade känsliga ämnen och inte kunde placeras under någon av kategorierna.

Slutligen bildades fem huvudkategorier ur sammanlagt 108 blanketter: 1. stöd- och hjälpbehov gällande boende, 2. stöd- och hjälpbehov gällande arbete och utbildning, 3. stöd- och hjälpbehov i myndighetsärenden, 4. stöd- och hjälpbehov i diverse ärenden och 5. stöd- och hjälpbehov i ärenden gällande invandring. Till sist i processen skapades punkterna: stöd- och hjälpbehov som förekommer samtidigt och stöd- och hjälpbehov med att fylla i blanketter. Dessa är inga egentliga kategorier, utan deras syfte är att redovisa stöd- och hjälpbehoven som förekommer samtidigt och antalet stöd- och hjälpbehov med att fylla i blanketter.

6.4 Etiska aspekter

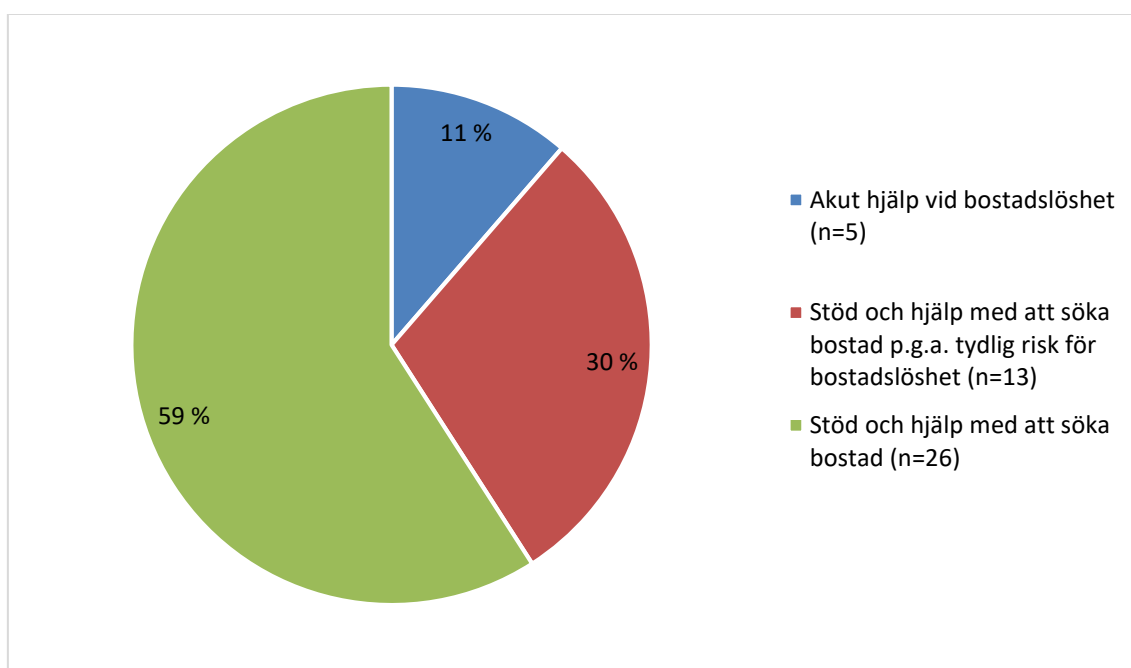
Det ursprungliga forskningsmaterialet för detta arbete bestod av 111 anonyma blanketter, som Rådgivningen Ne-Rås personal och praktikanter fyllt i efter möten med klienter. Blanketterna innehöll information om klienterna, så som exempelvis ålder, kön, arbetsmarknadsstatus och boendeförhållanden. Då denna information var personalens antagande och uppskattning av klientens situation, uteslöt vi denna information på grund av dess opålitlighet. Vi använde oss enbart av den information som beskrev klientens stödbehov och livssituation. Vi vill betona att blanketterna var färdigt ifyllda och att vi varken deltagit i något klientmöte eller kunnat påverka innehållet på blanketterna.

I arbetet följs Forskningsetiska delegationens riktlinjer för god vetenskaplig praxis (Forskningsetiska delegationen 2012). Omsorgsfullhet och noggrannhet i presentation av arbetsprocessen och i redovisning av resultaten har i hög grad beaktats.

7 RESULTAT

I följande kapitel presenteras resultaten som besvarar frågan ”hurdana stöd- och hjälpbehov har klienterna som besöker Rådgivningen Ne-Rå”. Resultaten visar de främsta stöd- och hjälpbehoven hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå. Dessa stöd- och hjälpbehov gällde boende, arbete och utbildning, myndighetsärenden, diverse ärenden samt ärenden gällande invandring. Resultaten visar också att en del av klienterna på Rådgivningen Ne-Rå kämpar med samtidiga problem i vilka de behöver stöd och hjälp och dessa stöd- och hjälpbehov presenteras senare i kapitlet. Utöver dessa presenteras också stöd- och hjälpbehoven med att fylla i blanketter i slutet av kapitlet.

7.1 Stöd- och hjälpbehov gällande boende



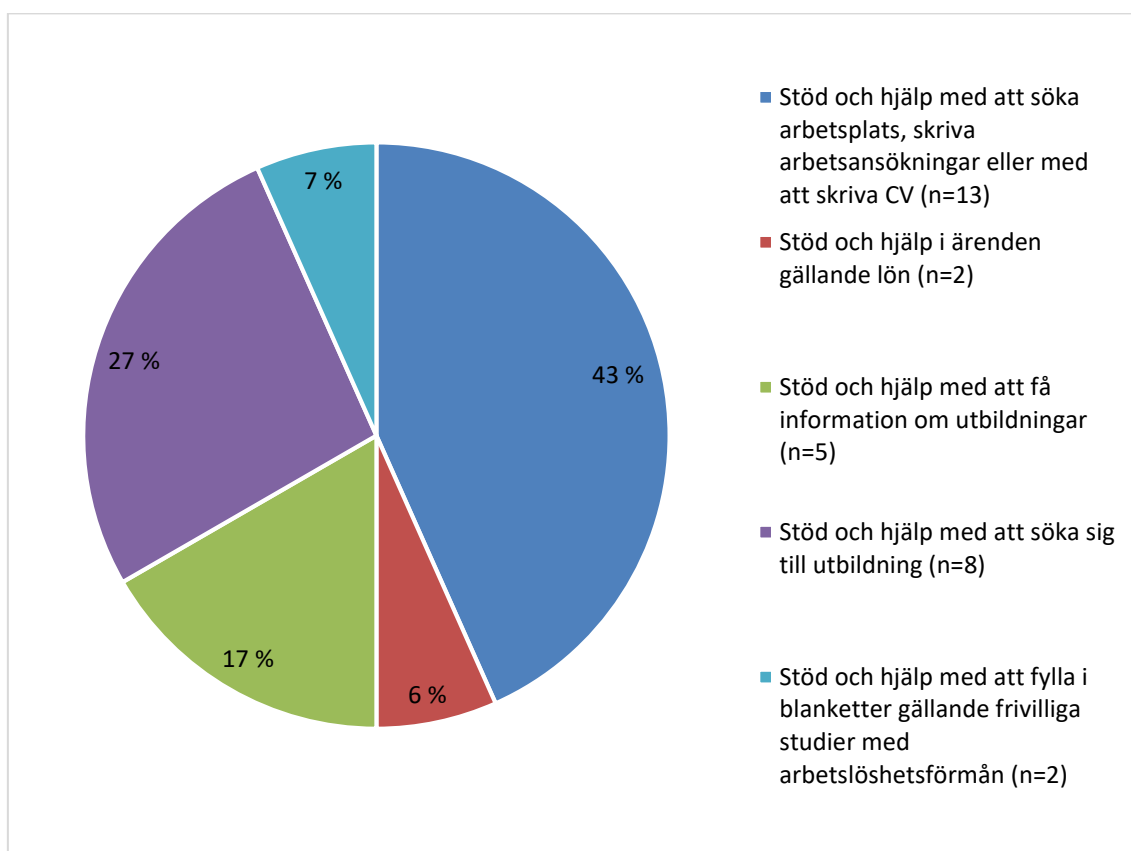
Figur 2: Stöd- och hjälpbehov gällande boende (n=44)

Majoriteten av stöd- och hjälpbehoven på Rådgivningen Ne-Rå gällde boende (se Figur 2). Ur de sammanlagt 138 stöd- och hjälpbehoven gällde 44 boende (n=44) och dessa delades i tre underkategorier: hjälp med att söka bostad (n=26), hjälp med att söka bostad på grund av tydlig risk för bostadslöshet (n=13) och akut hjälp vid bostadslöshet (n=5).

Inom boende var hjälp med att söka bostad (n=26) det märkbaraste stöd- och hjälpbehovet. Stöd- och hjälpbehov med att söka billigare bostad framkom sammanlagt 14 gånger (n=14), varav största delen gällde byte till billigare bostad på grund av påtryckning från FPA (n=10). I fyra stöd- och hjälpbehov framkom ingen orsak (n=4). Konkret hjälp med att fylla i bostadsansökan framkom 6 gånger (n=6). I resten av stöd- och hjälpbehoven i denna kategori nämndes inga orsaker (n=6).

Hjälp med att söka bostad på grund av tydlig risk för bostadslöshet framkom 13 gånger (n=13) och orsaker som nämndes var ändringar i livssituationen, så som dödsfall av partner (n=1), separation (n=2) eller upphörande av hyreskontraktet (n=4). I sex stöd- och hjälpbehov framkom ingen orsak (n=6). Akut hjälp vid bostadslöshet framkom fem gånger (n=5). Beaktansvärt är att barn och familj nämndes i två av fallen.

7.2 Stöd- och hjälpbehov gällande arbete och utbildning

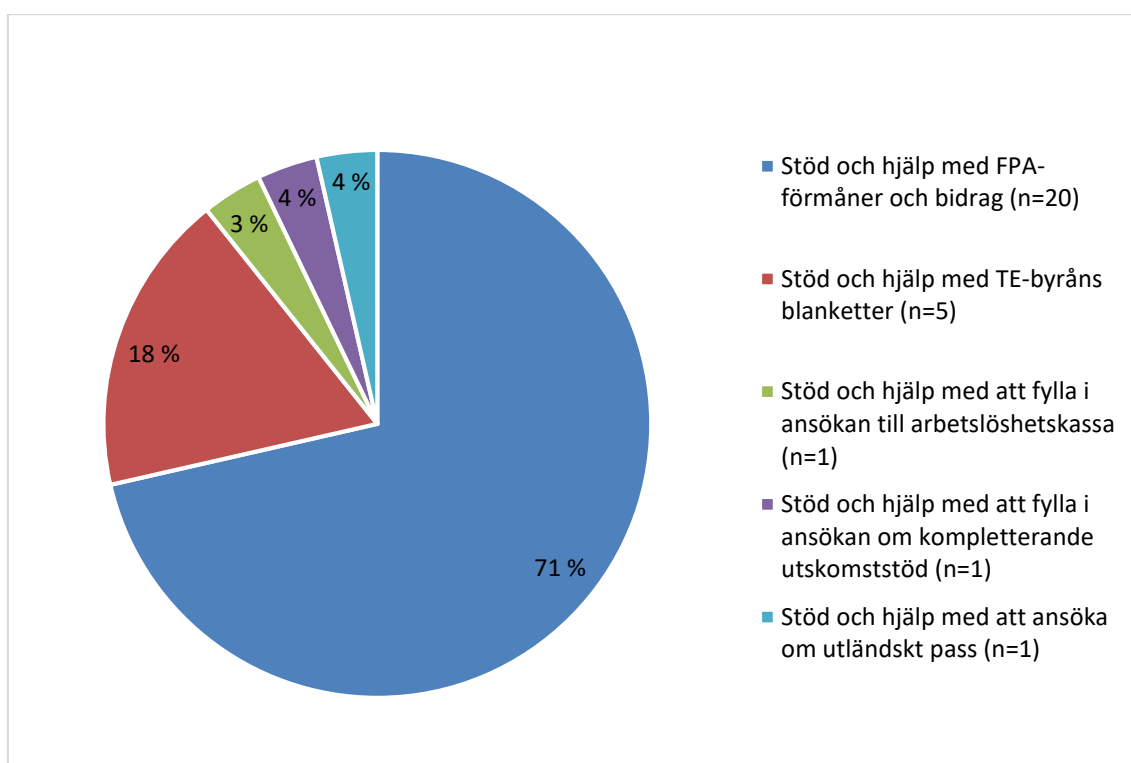


Figur 3: Stöd- och hjälpbehov gällande arbete och utbildning (n=30)

Ur alla 138 stöd- och hjälpbehoven gällde 30 arbete och utbildning (n=30) (se Figur 3). Hälften av stöd- och hjälpbehoven gällde arbete (n=15) och hjälp behövdes med att skriva CV (n=6), med att söka arbetsplats och skriva arbetsansökningar (n=7) samt i ärenden gällande lön (n=2).

Utbildningsrelaterade stöd- och hjälpbehov framkom 15 gånger (n=15). Hjälp behövdes med att söka sig till utbildning (n=8) och stöd- och hjälpbehoven handlade om att fylla i ansökan till utbildning (n=4), hjälp med att söka praktikplats (n=2) och i ärenden gällande kurser (n=2). Hjälp behövdes också med att få information om utbildningar (n=5) och med att fylla i blanketter gällande frivilliga studier med arbetslöshetsförmån (n=2).

7.3 Stöd- och hjälpbehov i myndighetsärenden

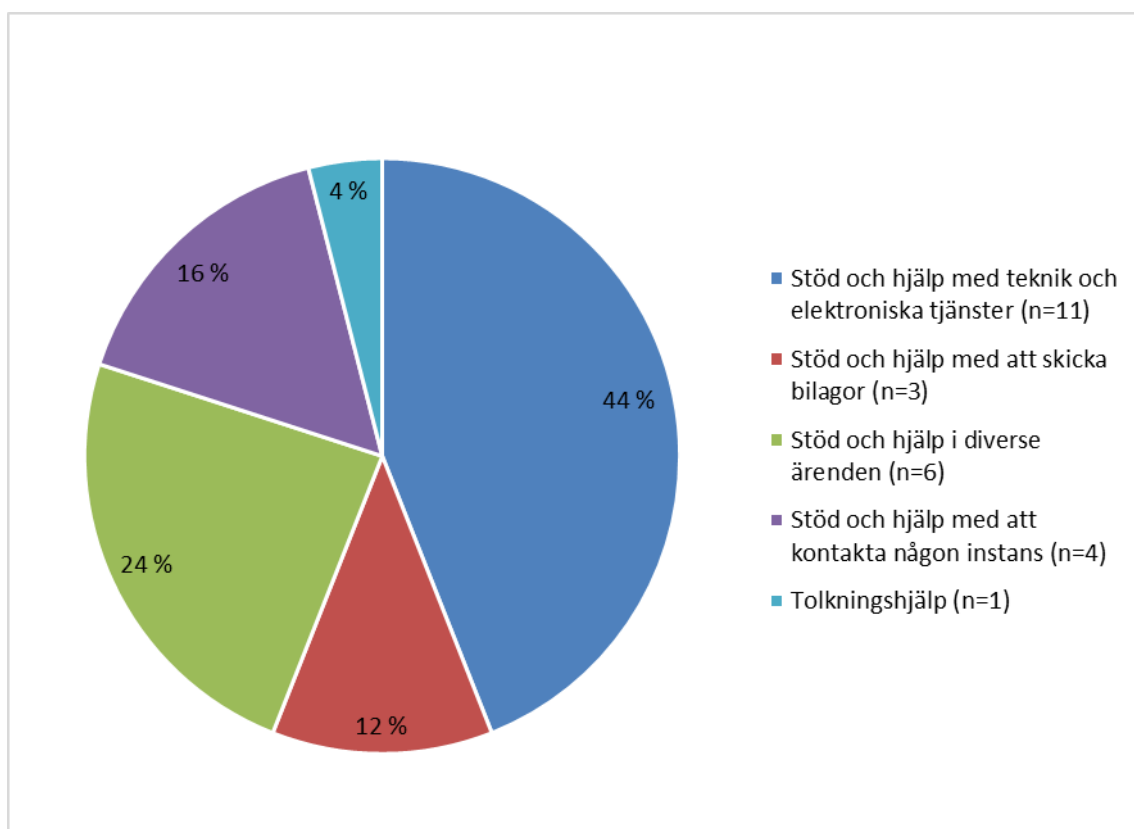


Figur 4: Stöd- och hjälpbehov i myndighetsärenden (n=28)

Ur de sammanlagt 138 stöd- och hjälpbehoven gällde 28 myndighetsärenden (n=28) (se Figur 4). Majoriteten handlade om hjälp med FPA-förmåner och bidrag (n=20) så som stöd- och hjälpbehov med att fylla i blanketter (n=2), med att tolka beslut (n=1), med att skicka bilagor (n=1) och med att utreda ärenden gällande avbrutna förmåner (n=3). Stöd- och hjälp behövdes också med specifika förmåner och bidrag så som med utkomststöd (n=3), arbetslöshetsförmån (n=2), bostadsbidrag (n=2), arbetsmarknadsstöd (n=1) och med grunddagpenning (n=1). I fyra stöd- och hjälpbehov nämndes ingen specifik orsak (n=4).

Utöver ärenden gällande FPA framkom stöd- och hjälpbehov med Arbets- och näringsbyråns (TE-byrå) blanketter (n=5), med att fylla i ansökan till arbetslöshetskassa (n=1), med att fylla ansökan om kompletterande utkomststöd (n=1) och med att ansöka om utländskt pass (n=1).

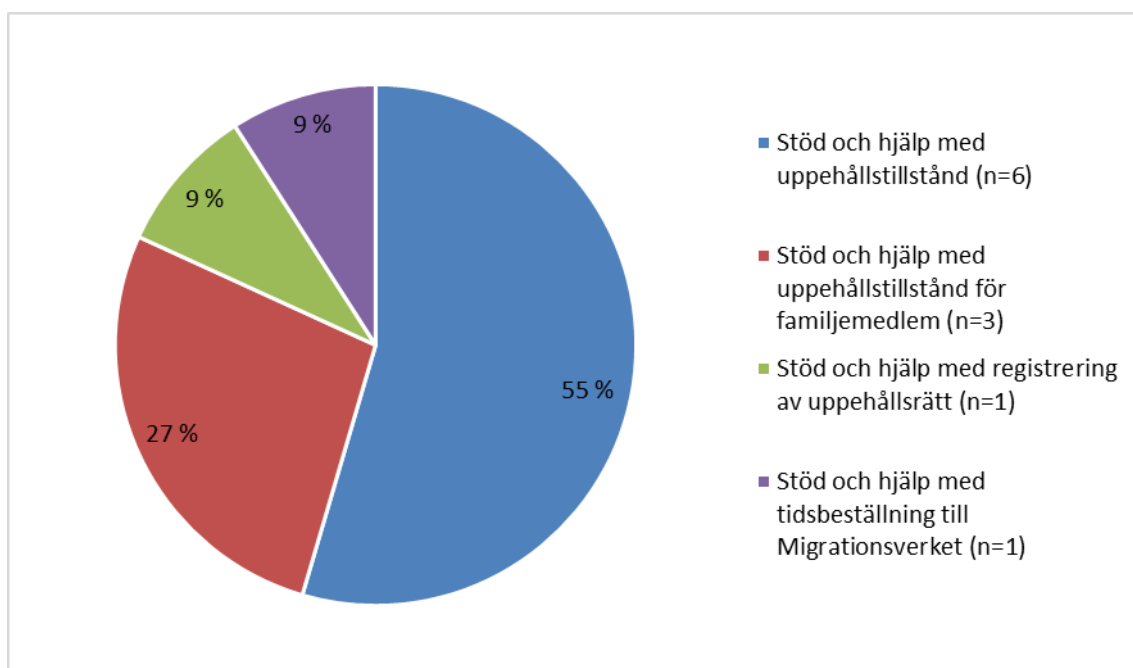
7.4 Stöd- och hjälpbehov i diverse ärenden



Figur 5: Stöd- och hjälpbehov i diverse ärenden (n=25)

Ur alla 138 stöd- och hjälpbehoven gällde 25 hjälp med diverse ärenden (n=25) (se Figur 5). Stöd- och hjälp behövdes mest med teknik och elektroniska tjänster (n=11) och hjälp behövdes med kopiering och med att printa ut material (n=4), med att använda e-post (n=2), e-tjänster (n=2), mobiltelefon (n=2) samt med diverse datatekniska ärenden (n=1). Stöd och hjälp behövdes också i diverse ärenden (n=6) som med räkningar (n=2) och elavtal (n=2) samt med att göra flyttanmälan (n=1) och felanmälan (n=1). Dessutom behövdes stöd och hjälp med att kontakta någon instans (n=4), med att skicka bilagor (n=3) samt behövdes tolkningshjälp med att fylla i blankett (n=1).

7.5 Stöd- och hjälpbehov i ärenden gällande invandring



Figur 6: Stöd- och hjälpbehov gällande invandring (n=11)

Stöd- och hjälpbehov kring invandring framkom 11 gånger (n=11) (se Figur 6). Hjälp behövdes i ärenden gällande uppehållstillstånd (n=6) och i ärenden gällande uppehållstillstånd till någon familjemedlem (n=3). Stöd- och hjälpbehov med registrering av uppehållsrätt (n=1) och tidsbeställning till Migrationsverket (n=1) framkom vardera en gång.

7.6 Stöd- och hjälpbehov som förekommer samtidigt

I följande presenteras de blanketter där fler än ett stöd- och hjälpbehov framkom. Resultaten visar att en del av klienterna på Rådgivningen Ne-Rå kämpar med samtidiga problem i vilka de behöver stöd och hjälp. Av sammanlagt 108 blanketter framkom fler än ett stöd- och hjälpbehov på 24 blanketter.

Tabell 1 (se Tabell 1) presenterar blanketterna där fler än ett stöd- och hjälpbehov framkom och vilka överskrider de olika kategorierna. Tabell 2 (se Tabell 2) presenterar blanketterna där fler än ett stöd- och hjälpbehov framkom inom en kategori. Den horisontella spalten som börjar med en bokstav presenterar alltid en blankett där fler än ett ärende framkom. Exempelvis på blanketten med bokstaven A (se Tabell 1) framkom två hjälpbehov: hjälp med att anmäla sig till utbildning och hjälp med utkomstskydd för arbetslösa. På blanketten med bokstaven O (se Tabell 2) framkom också två hjälpbehov: hjälp med att skriva CV och hjälp med att söka arbetsplats och med att skriva arbetsansökningar. Dessa hjälpbehov framkom enbart i kategorin arbete och utbildning. På blanketten med bokstaven H (se Tabell 1) framkom tre hjälpbehov: hjälp med att söka bostad, hjälp med ärenden gällande lön och hjälp med att ansöka om utkomststöd. Dessa hjälpbehov överskrider tre kategorier.

	Boende	Arbete och utbildning	Invandring	Myndighetsärenden	Diverse ärenden
A		Hjälp med att anmäla sig till utbildning		Hjälp med utkomstskydd för arbetslösa	
B	Hjälp med att söka billigare bostad p.g.a. påtryckning från FPA			Hjälp med att ansöka om bostadsbidrag	
C	Hjälp med att söka billigare bostad		Hjälp med uppehållstillstånd		
D	Konkret hjälp med att fylla i bostadsansökningar			Hjälp med FPA:s blanketter	
E			Hjälp med uppehållstillstånd	Hjälp med TE-byråns blanketter	
F				Hjälp med att ansöka om utkomststöd	Hjälp med kopiering och med att printa ut material &

					Hjälp med att skicka bilagor & Hjälpa med att kontakta någon instans
G				Hjälp med FPA-förmåner och bidrag	Hjälp med kopiering och med att printa ut material
H	Hjälp med att söka bostad	Hjälp med ärenden gällande lön		Hjälp med att ansöka om utkomststöd	
I	Hjälp med att söka bostad	Hjälp med ärenden gällande lön		Hjälp med att ansöka om utkomststöd	
J	Hjälp vid bostadslöshet			Hjälp med FPA:s blanketter	Hjälp med att kontakta någon instans
K	Hjälp med att söka bostad p.g.a. risk för bostadslöshet	Hjälp med att få information om utbildningar			
L		Hjälp med att få information om utbildningar		Hjälp med utkomstskydd för arbetslösa	
M				Hjälp med kompletterande utkomststöd	Hjälp med e-tjänster & Hjälpa med e-post
N				Hjälp med utkomstskydd för arbetslösa	Hjälp med kopiering och med att printa ut material

Tabell 1: Blanketter i vilka fler än ett stöd- och hjälpbehov framkom och vilka överskrider de olika kategorierna

Tabellen ovan (se Tabell 1) presenterar de blanketterna där fler än ett stöd- och hjälpbehov framkom och vilka överskrider de olika kategorierna. Resultaten visar att stöd och hjälp behövdes mest samtidigt i ärenden gällande boende och i myndighetsärenden och i alla dessa fall behövdes samtidigt hjälp med att söka bostad och med FPA-förmåner och bidrag. Stöd och hjälp behövdes också samtidigt i myndighetsärenden och i diverse ärenden samt samtidigt i myndighetsärenden och i ärenden gällande arbete och utbildning.

Tabellen nedan (se Tabell 2) presenterar de blanketter i vilka fler än ett stöd- och hjälpbehov framkom inom en kategori. Samtidig hjälp behövdes mest i ärenden gällande arbete och utbildning och de flesta gällde samtidigt stöd- och hjälpbehov med att skriva CV och med att söka arbetsplats och skriva arbetsansökningar. Samtidig hjälp behövdes också i diverse ärenden och hjälp behövdes mest med teknik och elektroniska tjänster.

Tabell 2: Blanketter i vilka fler än ett stöd- och hjälpbehov framkom inom en kategori

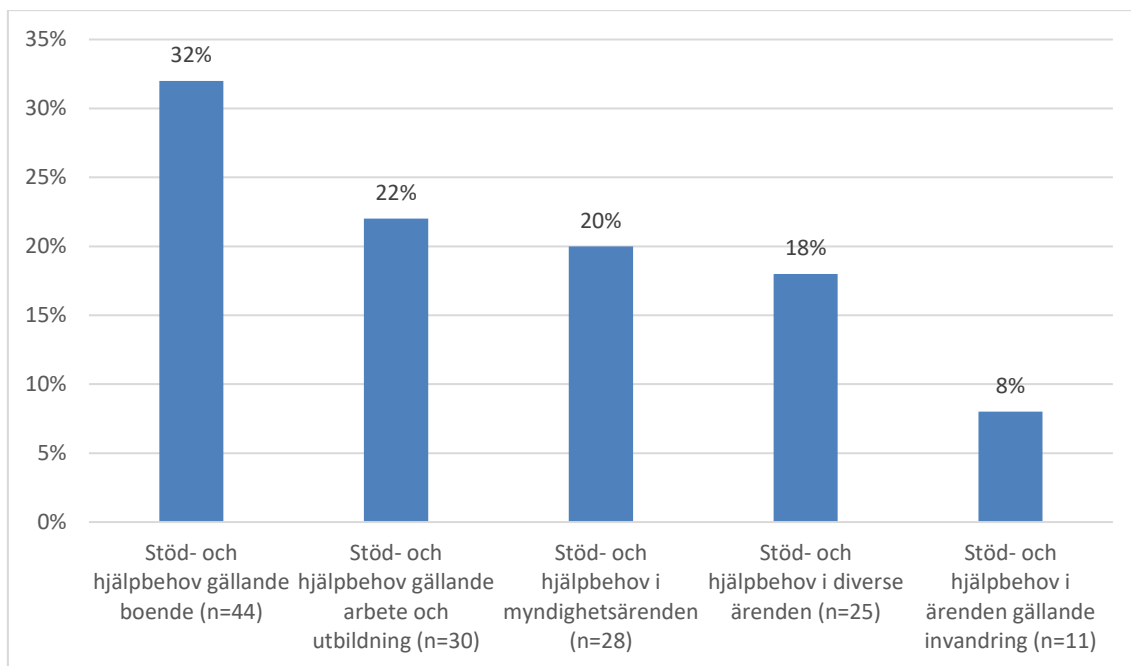
	Boende	Arbete och utbildning	Invandring	Myndighetsärenden	Diverse ärenden
O		Hjälp med att skriva CV & Hjälp med att söka arbetsplats och med att skriva arbetsansökningar			
P		Hjälp med att skriva CV & Hjälp med att söka arbetsplats och med att skriva arbetsansökningar			
Q		Hjälp med att skriva CV & Hjälp med att söka arbetsplats och med att skriva arbetsansökningar			
R					Hjälp med att använda mobiltelefon & Hjälp med att göra en felanmälan
S		Hjälp med att skriva CV & Hjälp med att söka arbetsplats och med att skriva arbetsansökningar			
T		Hjälp med blanketter gällande frivilliga studier med arbetslöshetsförmån & Hjälp med att få information om utbildningar			
U		Hjälp med blanketter gällande frivilliga studier med arbetslöshetsförmån & Hjälp med att få information om utbildningar			
V					Hjälp med att använda e-post & Hjälp med att använda e-tjänster
W					Hjälp med att kopiera och printa ut material & Hjälp med att kontakta någon instans
X					Hjälp med elavtal & Hjälp med att använda mobiltelefon

7.7 Stöd- och hjälpbehov med att fylla i blanketter

I följande belyses stöd- och hjälpbehoven med att fylla i blanketter, vilka framkom i samband med andra stöd- och hjälpbehov. Stöd- och hjälpbehov med att fylla i blanketter framkom sammanlagt 31 gånger (n=31). De flesta stöd- och hjälpbehoven gällde myndighetsärenden och hjälp behövdes med att fylla i blanketter gällande ansökan om förmaner från FPA (n=7), gällande utkomstskydd för arbetslösa (n=4), gällande TE-byråns blanketter (n=3) och gällande ansökan om kompletterande utkomststöd (n=1). Inom kategorin boende behövdes stöd och hjälp med att fylla i bostadsansökningar (n=9), inom kategorin arbete och utbildning behövdes stöd och hjälp med att fylla i blanketter gällande frivilliga studier med arbetslöshetsförmån (n=2) och gällande ansökan till utbildning (n=2). Inom kategorin invandring behövdes stöd och hjälp med att fylla i blanketter gällande uppehållstillstånd (n=2) och i kategorin diverse ärenden behövdes tolkningshjälp med att fylla i diverse blanketter (n=1).

7.8 Sammanfattning av resultat

Figuren nedan presenterar hurdan stöd och hurdan hjälp klienterna på Rådgivningen Ne-Rå var i behov av under en månads tidsperiod i augusti och september 2018 (se Figur 7). Klienterna på Rådgivningen Ne-Rå behövde stöd och hjälp i ärenden som gällde boende, arbete och utbildning, i myndighetsärenden, i diverse ärenden samt i ärenden gällande invandring.



Figur 7: Alla stöd- och hjälpbehoven hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå (n=138)

Av alla 138 stöd- och hjälpbehov på Rådgivningen Ne-Rå gällde 44 boende och hjälp med att söka bostad (n=26) framkom som det största stöd- och hjälpbehovet. Av alla stöd- och hjälpbehoven gällande boende framkom hjälp med att söka bostad på grund av tydlig risk för bostadslöshet 13 gånger och akut hjälp vid bostadslöshet behövdes fem gånger. Av alla 138 stöd- och hjälpbehov gällde 30 arbete och utbildning, varav hälften gällde arbete (n=15) och hälften utbildning (n=15). Majoriteten av stöd- och hjälpbehoven gällande myndighetsärenden (n=28) handlade om stöd och hjälp med diverse FPA-förmåner (n=20). Av alla 138 stöd- och hjälpbehoven på Rådgivningen Ne-Rå gällde 25 stöd och hjälp i diverse ärenden. Stöd- och hjälpbehov i ärenden gällande invandring framkom sammanlagt 11 gånger och största delen handlade om uppehållstillstånd.

I sammanlagt 24 blanketter framkom stöd- och hjälpbehov i fler än ett ärende. Resultaten visar att klienterna på Rådgivningen Ne-Rå behövt mest samtidigt stöd och hjälp i ärenden gällande arbete och utbildning, i diverse ärenden samt i myndighetsärenden. Utöver detta uppmärksammades stöd- och hjälpbehov med att fylla i blanketter (n=31) och majoriteten av dessa stöd- och hjälpbehoven gällde myndighetsärenden.

8 RISKFAKTORER FÖR UTSLAGNING HOS KLIENTERNA PÅ RÅDGIVNINGEN NE-RÅ

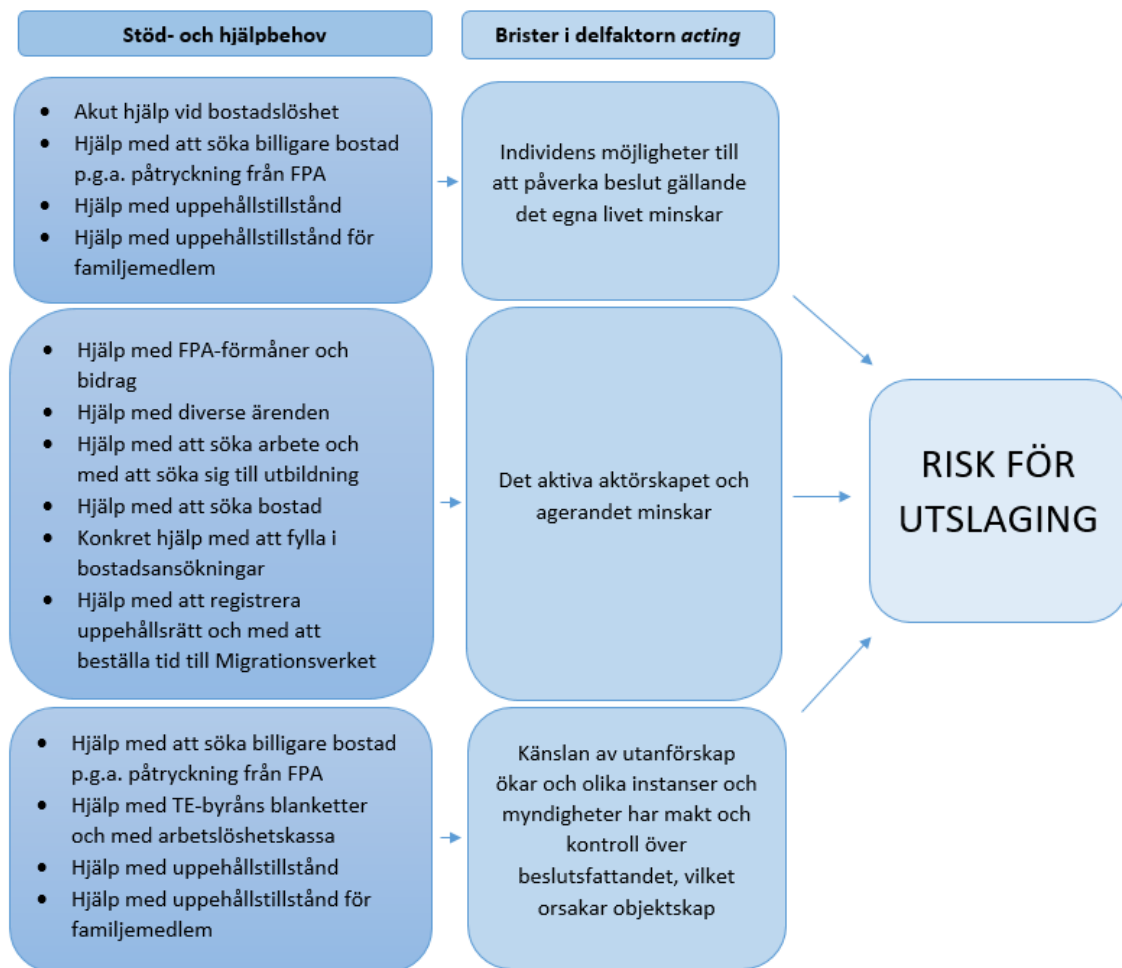
I följande kapitel presenteras stöd- och hjälpbehoven hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå, i vilka brister i någon av delaktighetens delfaktor framkom. Enligt Raivio och Karjalainen (2013) betyder brist i någon av delaktighetens delfaktor minskad delaktighet och ökad risk för utslagning. Då någon av delaktighetens delfaktor är bristfällig förverkligas inte en fullständig delaktighet (Raivio & Karjalainen 2013 s. 17). Stöd- och hjälpbehoven granskas ur den begreppsliga modellen, som utgörs av de tre delaktighetens delfaktorer *acting*, *having* och *belonging*. Stöd- och hjälpbehoven hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå, där riskfaktorer för utslagning identifierades, är placerade i figurena nedan (se Figur 8, Figur 9, Figur 10). Dessa figurer baserar sig på den begreppsliga modellen av Raivio och Karjalainen och THL enheten för jämlikhet och delaktighet.

8.1 Brister i delfaktorn *acting*

Brister i delfaktorn *acting* kan ses som utanförskap, objektskap och som att inte kunna påverka beslut gällande det egna livet. Brister i delfaktorn *acting* kan tydligt ses i stöd och hjälpbehoven med att söka billigare bostad på grund av påtryckning från FPA. Då FPA uppmanar att ansöka om billigare bostad, får inga omotiverade önskemål över bostaden eller bostadsområdet anges i ansökan, vilket tyder på att individen inte har möjlighet till att bestämma och påverka beslut gällande det egna boendet. Detta orsakar också objektskap, d.v.s. FPA har makt och kontroll över individens boende och boendevillkor. Objektskap och att inte kunna bestämma över ärenden gällande det egna livet ses som brister i delfaktorn *acting* (Raivio & Karjalainen 2013 s. 16–17).

Stöd- och hjälpbehoven med att skriva CV och arbetsansökningar och med att fylla i diverse blanketter samt alla stöd- och hjälpbehov i kategorin diverse ärenden och i stöd- och hjälpbehoven gällande uppehållstillstånd kan ses som brister i delfaktorn *acting*. Dessa stöd- och hjälpbehov tyder på att individen inte har tillräcklig kunskap, kompetens eller tillräckliga färdigheter för att självständigt kunna uträtta ärenden. Stöd- och hjälpbehoven kan även betyda att individen inte har den kunskap som behövs för att använda

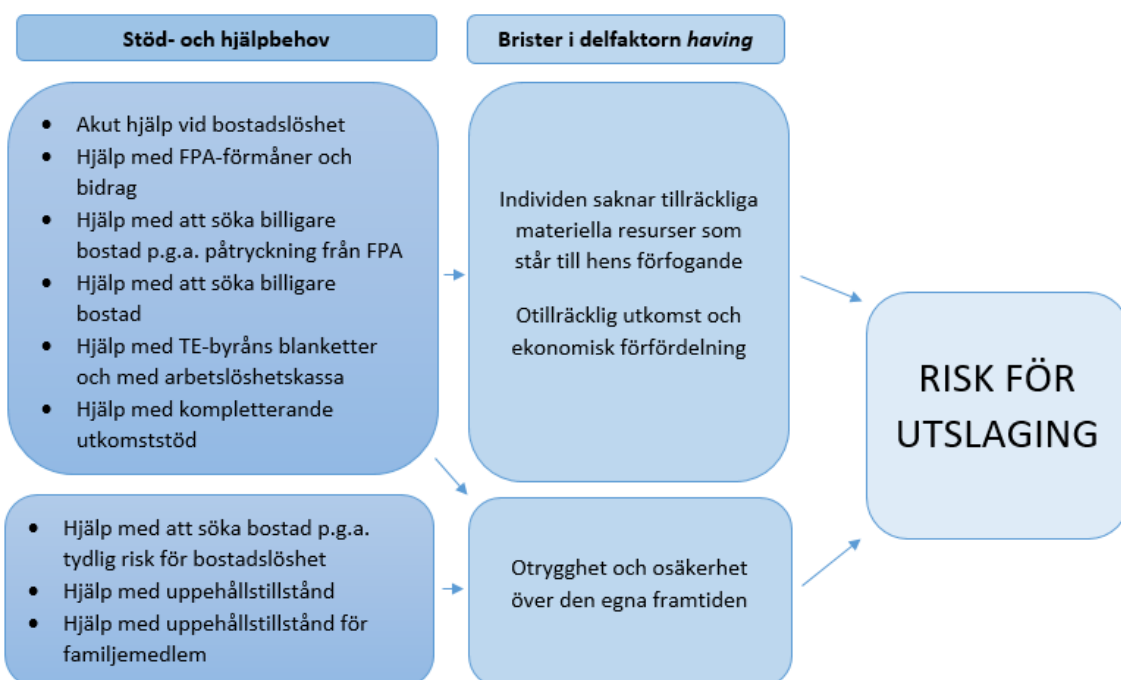
exempelvis dator eller printar. Leemann (et al. 2018 s. 13) menar att tillräckliga kunskaper och färdigheter är väsentliga kompetenser för att kunna vara delaktig. Isola (et al. 2017 s. 5) menar att delaktighet är att kunna påverka det egna livet och de egna möjligheterna. Ansökningsprocessen för uppehållstillstånd kan ses som en riskfaktor för utslagning och som en brist i delfaktorn *acting*, då individen inte har möjlighet till att påverka beslut gällande det egna livet.



Figur 8: Stöd- och hjälpbehov hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå där brister i delfaktorn *acting* förekommer och orsakar risk för utslagning

8.2 Brister i delfaktorn *having*

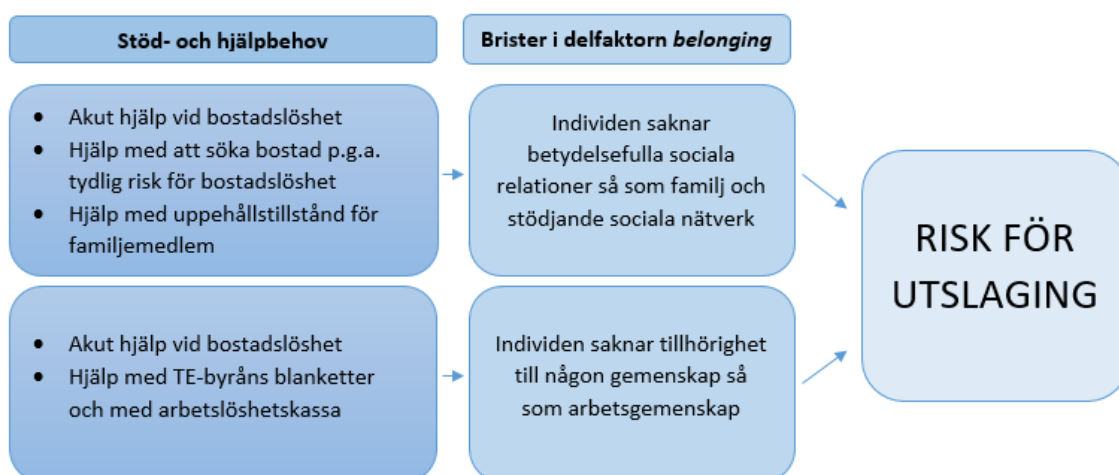
Brister i delfaktorn *having* kan ses som ekonomisk förfördelning, otillräckliga materiella resurser och som otrygghet. Bostadslöshet, risk för bostadslöshet, hjälp med att söka billigare bostad, stöd och hjälp med FPA-förmåner och bidrag samt hjälp med uppehållstillstånd tyder på brister i delfaktorn *having*. Bostadslöshet tyder på allvarliga brister av materiella resurser och orsakar otrygghet. Risk för bostadslöshet skapar också otrygghet och osäkerhet över den egna framtiden. Hjälp med att ansöka om billigare bostad och hjälp med FPA-förmåner och bidrag tyder på otillräckliga inkomster. Ansökningsprocessen för uppehållstillstånd kan orsaka otrygghet och osäkert över den egna och familjens framtid. Då individen har ett behov av bidrag och förmåner från FPA, kan det antas att individen är ekonomiskt utsatt, antingen tillfälligt eller kontinuerligt. Detta kan orsaka otrygghet och brister av materiella resurser. Enligt Leemann (et al. 2018 s. 29) är tillräckliga inkomster den mest centrala förutsättningen för delaktighet. Otillräckliga inkomster är en riskfaktor för utslagning och en brist i delfaktorn *having*.



Figur 9: Stöd- och hjälpbehov hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå där brister i delfaktorn *having* förekommer och orsakar risk för utslagning

8.3 Brister i delfaktorn belonging

Brister i delfaktorn *belonging* kan ses som utanförskap och lottlöshet. Avsaknad av betydelsefulla sociala relationer och att inte tillhöra någon gemenskap är också brister i delfaktorn *belonging*. Stöd och hjälp med att ansöka om uppehållstillstånd till familjemedlem samt hjälp vid akut bostadslöshet skapar en risk för att individen blir utanför betydelsefulla sociala relationer och gemenskap. Då individen har möjlighet till att skapa gemenskap med andra människor ökar delaktigheten (Isola et al. 2017 s. 25)



Figur 10: Stöd- och hjälpbehov hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå där brister i delfaktorn *belonging* förekommer och orsakar risk för utslagning

9 DISKUSSION

Syftet med detta examensarbete var att redogöra för stöd- och hjälpbehoven hos klienterna på Rådgivningen Ne-Rå. Ytterligare var syftet att ur dessa stöd- och hjälpbehov identifiera och belysa riskfaktorer för utslagning. I detta kapitel diskuteras fördelar och nackdelar gällande metod och arbetsprocess. Sedan diskuteras arbetets resultat och slutsatserna. Slutligen ges förslag till fortsatt forskning.

9.1 Metoddiskussion

Som metod för denna studie valdes induktiv innehållsanalys, vilken enligt Elo och Kyngäs (2008 s. 109) anses vara den lämpligaste metoden då materialet är fragmentariskt. Blanketterna innehöll mycket information och den induktiva innehållsanalysen gav möjlighet till att välja den delen av innehållet som vi ville granska. För att kunna besvara frågeställningen valdes ”beskrivning av stödbehov och livssituation” som analysenhet. Enligt Polit och Hunger (1997) samt Burns och Grove (1997) (se Tuomi & Sarajärvi 2009 s. 110) är enheten viktig att bestämma i början av analysen. På grund av att innehållet i materialet var fragmentariskt var det nödvändigt för oss att välja en analysenhet. Fördelen med analysenheten var att den tydligt avgränsade innehållet av materialet. Som nackdel anser vi att det är möjligt att någon viktig information uteblev. Innehållet i materialet ordnades i huvudkategorier och underkategorier, vilket vi ansåg vara utmanande på grund av en stor mängd blanketter. Samtidigt var innehållet i analysenheten mycket varierande. Fastän analysprocessen var utmanande anser vi att den induktiva innehållsanalysen var den mest passande analysmetoden för vår studie och vårt material.

9.2 Resultatdiskussion

Resultaten visar att hjälp från Rådgivningen Ne-Rå söks främst i ärenden gällande boende, arbete och utbildning samt i myndighetsärenden. Dessutom besöks Rådgivningen Ne-Rå för att få hjälp i diverse ärenden samt i ärenden gällande invandring. Figuren nedan presenterar de vanligaste stöd- och hjälpbehoven samt riskfaktorerna för utslagning hos klienterna som besöker Rådgivningen Ne-Rå (se Figur 11).



Figur 11: De vanligaste stöd- och hjälpbehoven samt riskfaktorerna för utslagning hos klienterna som besöker Rådgivningen Ne-Rå

Majoriteten av stöd- och hjälpbehoven i våra resultat gällde boende relaterade ärenden och det främsta stöd- och hjälpbehovet framkom som hjälp med att söka bostad. En stor del av dessa handlade om hjälpbehov med att söka billigare bostad, vilket vi anser kan vara en följd av huvudstadsregionens höga hyror. Att bo på hyra är enligt Kauppinen (et al 2014 s. 25–26) mer vanligt för ensamlevande personer och deras boendekostnader i relation till inkomsterna är högre än i andra hushåll. Majoriteten av dem som behövde hjälp med att söka billigare bostad, behövde hjälp på grund av påtryckning från FPA. FPA uppmanar de individer som får det grundläggande utkomststödet för att betala boendeutgifter, att ansöka om billigare bostad ifall FPA anser deras boendeutgifter vara för höga. Dessa individer har ytterst liten möjlighet att kunna påverka de beslut som angår dem och detta ses som en brist i delfaktorn *acting*. På grund av att det grundläggande utkomststödet är det bidrag som beviljas i sista hand för att skydda utkomst (Kuivalainen

& Sallila 2013 s. 59) kan vi också anta att dessa individer har ytterst låga inkomster och lever i en allvarlig ekonomisk utsatthet. Otillräcklig utkomst är en brist i delfaktorn *having*.

I resultaten framkom även stöd- och hjälpbehov med att söka bostad på grund av risk för bostadslöshet och hjälp vid akut bostadslöshet som båda tyder på osäkerhet samt otrygghet och är brister i delfaktorn *having*. Fast risk för bostadslöshet och hjälp vid akut bostadslöshet framkom relativt lite, är det beaktansvärt på grund av att materialet endast innefattade blanketter från en månads tidsperiod. Vi kan anta att bostadslöshet och risk för bostadslöshet framkommer regelbundet på Rådgivningen Ne-Rå och mängden av bostadslösa personer och personer som riskerar för att bli bostadslösa är oroväckande.

De främsta hjälpbehoven gällande arbete och utbildning framkom i resultaten som hjälp med att söka arbete och hjälp med att söka sig till utbildning. Vi anser att dessa hjälpbehov tyder på att individen är aktiv och har vilja för att arbeta och utbilda sig men eventuellt inte har den kunskap och kännedom som krävs för att självständigt kunna uträtta dessa ärenden.

Hjälpbehoven gällande myndighetsärenden framkom främst som hjälpbehov med FPA-förmåner och bidrag samt med TE-byråns blanketter. I våra resultat framkom hjälpbehov med vissa FPA-förmåner och bidrag samt med TE-byråns blanketter, vilka klart tyder på arbetslöshet. Enligt Sironen och Saastamoinen (2014 s. 15) är arbetslöshet den vanligaste faktorn som ökar risk för fattigdom. Stöd- och hjälpbehoven med FPA-förmåner och bidrag samt med TE-byråns blanketter kan också tyda på att individerna lever i ekonomisk utsatthet. Detta kan ses som en brist i delfaktorn *having*.

Stöd- och hjälpbehoven gällande diverse ärenden framkom främst som hjälp med teknik och elektroniska tjänster och med att utreda diverse ärenden. Vi anser att hjälpbehoven med teknik och med elektroniska tjänster tyder på att individen inte har den kunskap och färdigheter eller sådana tekniska och digitala verktyg som krävs för att uträtta dessa ärenden självständigt. Stöd- och hjälpbehoven med att utreda diverse ärenden, så som räkningar och elavtal, kan betyda att individen har utmaningar med att sköta de skyldigheter

som krävs för ett självständigt boende. De flesta stöd- och hjälpbehoven i kategorin diverse ärenden tyder på att individerna behöver stöd i vardagliga saker och ärenden. Dessa individers möjligheter till ett fullständigt deltagande förverkligas inte på grund av otillräckliga kunskaper eller kompetenser och detta ses som brister i delfaktorn *acting*.

Majoriteten av hjälpbehoven i kategorin invandring handlade om uppehållstillstånd. Hjälpbehoven tyder på att ansökningsprocessen för uppehållstillstånd är svår och komplicerad, i synnerhet då individen eventuellt inte har tillräcklig språkkunskap. Ansökningsprocessen skapar otrygghet samt osäkert över individens framtid, särskilt då uppehållstillstånd ansöks för familjemedlem. Detta kan ses som brister i alla delaktighetens delfaktorer på grund av att ansökningsprocessen kan orsaka osäkerhet och otrygghet (*having*), utanförskap och objektskap (*acting*) samt avsaknad av känslan att tillhöra någon gemenskap (*belonging*).

Resultaten visar också att en del av Rådgivningen Ne-Rås klienter hade fler stöd- och hjälpbehov samtidigt. Då individen kämpar med fler problem samtidigt, ökar risken för att brister i alla delaktighetens delfaktorer framkommer. Dessa individer kräver mer heltäckande hjälp och enligt THL blir risken för utslagning särskilt stor ifall problemen hopar sig hos individen (Institutet för hälsa och välfärd 2018b).

I resultaten framkom också att stöd och hjälp behövs med att fylla i blanketter. Hjälp behövdes främst med att fylla i TE-byråns blanketter, blanketter gällande FPA-förmåner och bidrag samt med att fylla i bostadsansökningar. Vi anser att otillräcklig språkkunskap kan vara ett förhinder för att kunna fylla i blanketter självständigt. När det gäller TE-byråns blanketter och blanketter gällande FPA-förmåner och bidrag kan blanketternas obegriplighet vara ett förhinder.

Resultaten tyder alltså på att en stor del av klienterna på Rådgivningen Ne-rå riskerar utslagning. Urvalet av materialet i denna studie är från en månads tidsperiod vilket skall beaktas då resultatens generaliserbarhet granskas. I studiens resultat framkom sammanlagt 138 stöd- och hjälpbehov. Detta antal stöd- och hjälpbehov ger antydning till hur många stöd- och hjälpbehov kan framkomma på Rådgivningen Ne-Rå under ett år.

9.3 Slutsatser

De flesta stöd- och hjälpbehoven på Rådgivningen Ne-Rå handlade om hjälp med att söka bostad, hjälp med ärenden gällande FPA-förmåner och bidrag, hjälp med att söka arbete och utbildning, hjälp med teknik och elektroniska tjänster samt med ärenden gällande uppehållstillstånd. De flesta stöd- och hjälpbehoven tyder på individernas låga inkomster och ekonomisk utsatthet. Låga inkomster är en betydlig risk för utslagning och framkommer främst i hjälpbehoven med FPA-förmåner och bidrag. Låga inkomster framkommer också i stöd- och hjälpbehoven med att ansöka om billigare bostad på grund av påtryckning från FPA. Risk för bostadslöshet och bostadslöshet tyder på allvarliga brister av materiella resurser och är betydliga risker för utslagning hos dessa individer.

Stöd- och hjälpbehov med teknik och elektroniska tjänster tyder på att dessa individer eventuellt inte har de materiella resurserna för anskaffning av de tekniska och digitala verktyg som krävs för att uträtta ärenden. Dessa stöd- och hjälpbehov tyder också på att individerna inte har den kunskap eller kännedom som behövs för att självständigt kunna uträtta ärenden och dessa individer har risk för att bli utanför på grund av detta.

En stor del av stöd- och hjälpbehoven på Rådgivningen Ne-Rå tyder på att individerna som besöker Rådgivningen Ne-Rå har risk för utslagning utgående ifrån deras stöd- och hjälpbehov. Resultaten i detta examensarbete visar att Rådgivningen Ne-Rås verksamhet och tjänster är nödvändiga för de individer som inte på annat håll kan nå det stöd och den hjälp de är i behov av. Vi anser att det är viktigt att lågtröskelverksamhetstjänster finns och att de är tillgängliga för alla. Vissa stöd- och hjälpbehov visar inga tydliga risker för utslagning, men vi anser att Rådgivningen Ne-Rå bidragit med sin verksamhet och tjänster till att förebygga utslagning.

Detta examensarbete kan vara till stor nytta för Rådgivningen Ne-Rå samt för andra tredje sektorns aktörer som erbjuder service och tjänster med lågtröskelprincipen. Detta examensarbete förespråkar även betydelsen av lågtröskelverksamhetstjänster som är tillgängliga för alla och inte enbart avsedda för en viss målgrupp. Resultaten visar att det finns behov av tredje sektorns organisationer som erbjuder service och tjänster med lågtröskelprincipen. Verksamheten stöder och hjälper individerna nära i deras vardag. Tjänsterna

har också en förebyggande inverkan och stödet och hjälpen, som erbjuds på Rådgivningen Ne-Rå, kan hindra individernas problem från att växa och bli ohanterliga och förebygga utslagning.

Vi anser att digital utslagning blir alltmer allmänt på grund av att elektroniska tjänster kontinuerligt utvecklas och användning av dessa prefereras. I våra resultat framkom 11 stöd- och hjälpbehov med teknik och elektroniska tjänster. Fastän våra resultat inte rakt ger anledning till oro över digital utslagning, rekommenderar vi att vidare studera detta fenomen på Rådgivningen Ne-Rå.

KÄLLFÖRTECKNING

Ahokas, J. & Rouvinen-Wilenius, P., 2017, Järjestöjen rahoitus hyvinvointitalouden vi-
siossa. I: S. Aalto-Matturi, J. Ahokas, K. Häyrynen, J. Jalava, K. Kuusikko & P. Rouvi-
nen-Wilenius (red.), *Uusi avustusjärjestelmä Järjestöille yhtäläistä kohtelua ja järkevää
harkintavaltaa*, SOSTEn julkaisuja 2/2017, Grano Oy, Kuopio, s. 40-53. Tillgänglig:
<https://www.soste.fi/media/soste-uusi-avustusjarjestelma-2017.pdf> Hämtad: 13.11.2018

ARA, 2018, Finansierings- och utvecklingscentralen för boendet, *Homelessness in Fin-
land 2017*. Tillgänglig: [http://www.ara.fi/en-US/Materials/Homelessness_reports/Home-
lessness_in_Finland_2017\(46471\)](http://www.ara.fi/en-US/Materials/Homelessness_reports/Homelessness_in_Finland_2017(46471)) Hämtad: 9.10.2018.

Asunto ensin, 2018, *Asunnottomuus väheni Suomessa vuonna 2017*. Tillgänglig:
<http://asuntoensin.fi/asunnottomuus-vaheni-suomessa-vuonna-2017/> Hämtad: 9.10.2018.

Berg, N., 2017, *Accumulation of Disadvantage from Adolescence to Midlife. A 26-Year
Follow-Up Study of 16-Year Old Adolescents*, doktorsavhandling, Helsingfors Universi-
tet, Medicinska fakulteten, Helsingfors. 103 s. Tillgänglig: [https://helda.helsinki.fi/bit-
stream/handle/10138/172710/accumula.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bit-stream/handle/10138/172710/accumula.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Hämtad:
26.10.2018.

Björngren Cuadra, C., Lalander, P. & Righard, E., 2013, Socialt arbete i Malmö: Perspek-
tiv och utmaningar, *Socialvetenskaplig tidskrift*, nr 1, s. 4–12. Tillgänglig: [http://jour-
nals.lub.lu.se/index.php/svt/article/view/15739/14222](http://journals.lub.lu.se/index.php/svt/article/view/15739/14222) Hämtad: 17.10.2018.

Elo, S. & Kyngäs, H., 2008, The qualitative content analysis process, *Journal of Ad-
vanced Nursing*, vol. 62, nr 1, s. 107-115.

Europa 2020-strategin, Finansministeriet. Tillgänglig: [https://vm.fi/sv/eurooppa2020-
strategin](https://vm.fi/sv/eurooppa2020-strategin) Hämtad: 11.10.2018.

Findikaattori, 2018, *Pienituloiset*. Tillgänglig: <https://findikaattori.fi/fi/103> Hämtad:
11.10.2018.

Finlands officiella statistik a, *Inkomstfördelningsstatistik*. Helsingfors, Statistikcentralen. Tillgänglig: http://tilastokeskus.fi/til/tjt/index_sv.html Hämtad: 23.10.2018.

Finlands officiella statistik b, *FPA-statistik Bostadsbidrag 2017*. Helsingfors, Folkpensionsanstalten. Tillgänglig: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/236630/Kelan_asumistukitilasto_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y Hämtad: 23.10.2018.

Folkpensionsanstalten, 2018a, *Yli 400 000 henkilöä sai perustoimeentulotukea viime vuonna*. Tillgänglig: <https://www.kela.fi/-/yli-400-000-henkiloa-sai-perustoimeentulotukea-viime-vuonna> Hämtad: 11.10.2018.

Folkpensionsanstalten, 2018b, *Boendeutgifter inom det grundläggande utkomststödet*. Tillgänglig: <https://www.kela.fi/web/sv/utkomststod-boendeutgifter> Hämtad: 23.10.2018.

Folkpensionsanstalten, 2018c, *Gränserna för godtagbara hyresutgifter i det grundläggande utkomststödet enligt kommun 2018*. Tillgänglig: <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Asumismenot+toimeentulotuki+2018+ruotsi.pdf/237b2de9-e7ff-45ce-b21a-90e99764d55e> Hämtad: 23.10.2018.

Folkpensionsanstalten, 2018d, *Helheten av utkomststödet*. Tillgänglig: <https://www.kela.fi/web/sv/utkomststod-helheten> Hämtad 23.10.2018.

Forskningsetiska delegationen, 2012, *God vetenskaplig praxis och handläggning av miss-tankar om avvikelser från den i Finland*. Helsingfors, 40 s. Tillgänglig: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf Hämtad: 15.10.2018.

Fröjd, S., Marttunen, M. & Kaltiala-Heino, R., 2012, Nuorten aikuisten asunnottomuutta ennustavat tekijät peruskoulun viimeisellä luokalla, *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, nr 3, s. 232–246. Tillgänglig: <https://journal.fi/sla/article/view/7085> Hämtad: 9.10.2018.

Hannikainen-Ingman, K., Kuivalainen, S. & Sallila, S., 2013, Toimeentulotuen asiakkaiden elinolot ja hyvinvointi. I: S. Kuivalainen (red.), *Toimeentulotuki 2020-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. [Utkomststödets på 2010-talet. Undersökning av utkomststödets klienter och beviljandepraxis]*. Institutet för hälsa och välfärd (THL). Rapport 9/2013. Helsingfors, s. 115-147. Tillgänglig: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN_ISBN_978-952-245-866-7.pdf Hämtad: 12.10.2018.

Ilmakunnas, I., Kauppinen T., M. & Kestilä, L., 2015, Sosioekonomisten syrjäytymisriskien kasautuminen vuonna 1977 syntyneillä nuorilla aikuisilla, *Yhteiskuntapolitiikka*, vol 80, nr 3, s. 247–262. Tillgänglig: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126270/ilmakunnas.pdf?sequence=7> Hämtad 2.10.2018.

Ilmarinen, K. & Kauppinen, T. M., 2018, Pienituloisuus ennen ja jälkeen asumiskustannuksia – alueellinen näkökulma, *Yhteiskuntapolitiikka*, vol 83, nr 1, s. 73–83. Tillgänglig: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136018/YP1801_Ilmarinen%26Kauppinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y Hämtad: 26.10.2018.

Institutet för hälsa och välfärd 2016, *Osallisuuden osatekijät*. Tillgänglig: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus/osallisuuden-osatekijat> Hämtad: 4.10.2018.

Institutet för hälsa och välfärd, 2018a, *Eriarvoisuus*. Tillgänglig: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus> Hämtad: 17.10.2018.

Institutet för hälsa och välfärd 2018b, *Nuorten syrjäytyminen*. Tillgänglig: https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/nuorten-syrjaytyminen Hämtad: 27.10.2018.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Ketotokoi, A., 2017, *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Institutet för hälsa och välfärd (THL). Rapport 33/2017. Helsingfors 67 s. Tillgänglig:

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y Hämtad: 23.10.2018.

Jalava, J. & Koiso-Kanttila, S., 2013, RAY-rahoitteisten järjestöorganisaatioiden haasteet ja matalan kynnyksen dilemma. I: M. Niemelä & J. Saari (red.), *Huono-osaisten hyvinvointi 2014*, Juvenes Print, Tammerfors, s. 172–192. Tillgänglig: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40230/Huono-osaisten_hyvinvointi.pdf Hämtad: 23.10.2018.

Järvinen, T. & Jahnukainen, M., 2001, Kuka meistä onkaan syrjäytynyt? Marginalisaation ja syrjäytymisen käsitteellistä tarkastelua. I: M. Suutari (red.), *Vallattomat marginaalit Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunalla*, Yliopistopaino Oy, Helsingfors, s. 125–151. Tillgänglig: http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/vallattomat_marginaalit.pdf Hämtad: 10.10.2018.

Kalliolan Setlementti a, *Tietoa Kalliolasta*. Tillgänglig: <https://www.kalliola.fi/tietoa-kalliolasta/> Hämtad: 17.10.2018.

Kalliolan Setlementti b, *Historia*. Tillgänglig: <https://www.kalliola.fi/tietoa-kalliolasta/toiminnan-perusta/historia/> Hämtad: 17.10.2018.

Kalliolan Setlementti c, *Toiminnan perusta*. Tillgänglig: <https://www.kalliola.fi/tietoa-kalliolasta/toiminnan-perusta/> Hämtad: 17.10.2018.

Kauppinen T. M., Hannikainen-Ingman, K., Sallila, S. & Viitanen, V., 2015, *Pienituloisten asuinolot*. Institutet för hälsa och välfärd (THL). Rapport 22/2015. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, Tammerfors, 83 s. Tillgänglig: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129573/URN_ISBN_978-952-302-541-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y Hämtad: 24.10.2018.

Kauppinen, T. M., Martelin, T., Hannikainen-Ingman, K. & Virtala, E., 2014, *Yksin asuivien elinolot*. Institutet för hälsa och välfärd (THL). Rapport 27/2014. Helsingfors, 62 s.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116768/URN_ISBN_978-952-302-266-9.pdf Hämtad: 12.10.2018.

Kuivalainen, S. & Sallila, S., 2013, Toimeentulotuen saajien köyhyys ja toimeentulotuen köyhyyttä vähentävä vaikutus 1990–2010. I: S. Kuivalainen (red.), *Toimeentulotuki 2020-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakuudesta ja myöntämiskäytännöistä. [Utkomststödets på 2010-talet. Undersökning av utkomststödets klienter och beviljandep Praxis]*. Institutet för hälsa och välfärd (THL). Rapport 9/2013. Helsingfors, s. 59-77. Tillgänglig: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN_ISBN_978-952-245-866-7.pdf Hämtad: 12.10.2018.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M., 2015, *Matalan kynnyksen palvelut*. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Institutet för hälsa och välfärd (THL), 13 s. Tillgänglig: https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec Hämtad: 12.10.2018.

Leemann, L., Isola, A-M., Kukkonen, M., Puromäki, H., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A., 2018, *Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi. Kyselytutkimuksen tuloksia*. Institutet för hälsa och välfärd (THL), Rapport 17/2018, Helsingfors, 58 s. Tillgänglig: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136551/URN_ISBN_978-952-343-119-5.pdf?sequence=1 Hämtad: 11.10.2018.

Lehtonen, L. & Salonen, J., 2008, Asunnottomuuden monet kasvot, *Suomen ympäristö*, nr 3, Edita Prima Oy, Helsingfors, 153 s. Tillgänglig: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/38367/SY_3_2008.pdf Hämtad: 9.10.2018.

Migrationsverket, 2018a, *Upphållstillstånd*. Tillgänglig: <https://migri.fi/sv/uppehallstillstand> Hämtad: 31.10.2018.

Migrationsverket, 2018b, *Statistik*. Tillgänglig: <http://tilastot.migri.fi/#decisions?l=sv&start=564&end=575> Hämtad: 13.11.2018.

Migrationsverket, 2018c, *Första uppehållstillstånd*. Tillgänglig: <https://migri.fi/sv/forsta-uppehallstillstand> Hämtad: 1.11.2018.

Miljöministeriet, 2016, *Åtgärdsprogrammet för förebyggande av bostadslöshet 2016–2019*, 15 s. Tillgänglig: http://asuntoensin.fi/assets/files/2016/11/FOREBYGGANDE_AV_BOSTADSLOSHET_PRINCIPBESLUT_9.6.2016_SV.pdf Hämtad: 23.10.2018.

Ne-Rå a, *Verksamhet*. Tillgänglig: <http://www.ne-ra.fi/se/verksamhet/> Hämtad: 14.11.2018.

Ne-Rå b, *Inlärningsmiljö*. Tillgänglig: <http://www.ne-ra.fi/se/inlarningsmiljo/> Hämtad: 14.11.2018.

Nieminen, T. & Larja, L., 2015, Kielitaito. I: T. Nieminen, H. Sutela & U. Hannula (red.), *Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014*. Statistikcentralen, s. 43–54. Tillgänglig: http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluetteloyyti_uso_201500_2015_16163_net.pdf Hämtad: 1.11.2018.

Raivio, H. & Karjalainen, J., 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. I: T. Era (red.), *Osallisuus – oikeutta vai pakkoa?* Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print s. 12-34. Tillgänglig: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf Hämtad: 23.10.2018.

Ruuskanen, P., 2015, *Asunnottomuuteen yhteydessä olevat kasvuolosuhteet ja yksilölliset tekijät lapsuudessa ja nuoruudessa*, pro gradu-avhandling, Itä-Suomen yliopisto, 114 s. Tillgänglig: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20150312/urn_nbn_fi_uef-20150312.pdf Hämtad: 23.10.2018.

Settlementförbundet, *Historia*. Tillgänglig: <https://www.setlementti.fi/setlementtiliitto/setlementtiliitto/historia/> Hämtad: 17.10.2018.

Sironen, J. & Saastamoinen, U., 2014, *Köyhyys – Syitä ja seurauksia*. Fram Oy, Helsingfors, 40 s. Tillgänglig: <http://www.eapn.fi/wp-content/uploads/2014/11/K%C3%B6yhyys-syit%C3%A4-ja-seurauksia-verkkoversio.pdf> Hämtad: 11.10.2018.

Social - och hälsovårdsministeriet. *Förebyggande av utslagning och fattigdom*, Tillgänglig: <https://stm.fi/sv/delaktighet/forebyggande-av-utslagning-och-fattigdom> Hämtad: 26.10.2018.

Statistikcentralen a, *Socioekonomisk ställning*. Tillgänglig: https://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/sosioekon_asema_sv.html#tab2 Hämtad: 23.10.2018.

Statistikcentralen b, *Ulkomaalaistaustaiset*. Tillgänglig: <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaalaistaustaiset.html> Hämtad: 5.11.2018.

STEA, Social- och hälsoorganisationernas understödscentral. Tillgänglig: <https://www.stea.fi/web/sv/stea> Hämtad: 13.11.2018

Sutela, H. & Larja, L., 2015a, Koulutusrakenne. I: T. Nieminen, H. Sutela & U. Hannula (red.), *Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014*. Statistikcentralen, s. 29–41. Tillgänglig: http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluetteloyyti_uso_201500_2015_16163_net.pdf Hämtad: 1.11.2018.

Sutela, H. & Larja, L., 2015b, Maahanmuuton syyt. I: T. Nieminen, H. Sutela & U. Hannula (red.), *Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014*. Statistikcentralen, s. 15–25. Tillgänglig: http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluetteloyyti_uso_201500_2015_16163_net.pdf Hämtad: 1.11.2018.

Tuomi, J. & Sarajarvi, A., 2009, *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*, Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsingfors, 182 s.

Törmä, S., 2009, Matala kynnys – pelkkä retorinen lupaus?, *Janus*, vol 17, nr 2, s. 164-169. Tillgänglig: <https://journal.fi/janus/article/view/50514/15286> Hämtad: 12.10.2018.

BILAGOR

Bilaga 1: Blankett

ASIAKASSEURANTALOMAKE			Lomakkeen numero:		
Pvm:	Yhteydenoton kesto (min.):			Klo:	
Sukupuoli:	Nainen		Mies		
Ikäarvio:	18–29	30–62	63–79	80–	Ei tietoa
Asiointikieli:	Suomi	Ruotsi	Englanti	Somali	Muu
Työelämätilanne:	Koululainen	Opiskelija	Yrittäjä	Töissä	Työtön
	Äitiysloma/Hoitov.	Eläkeläinen	Muu	Ei tietoa	
Yhteydenottotapa:	Puhelin	Käynti	Sähköposti	Jalkautuva	
Yhteydenottaja:	Asiakas	Muu taho, mikä?			
Yhteydenottokerta:	Ensimmäinen	Useampi (toimintavuonna 2018)			
Missä asuu:	Lähialue	Muu Helsinki	Muualla	Asunnoton	Ei tietoa
Mistä asiakas on saanut tiedon Neråsta:					
Sisältö:					
Aihe:					
Etuus (jos autettiin etuusasiassa):					
Kuvaus avuntarpeesta ja elämäntilanteesta:					
Miten autettiin:					
Minne ohjattiin:					
Uusi ajanvaraus:					
Asiaa hoitavan parin nimet:					
Asiakas sai tarvitsemansa avun:					
Asiakas ei saanut tarvitsemaansa apua, miksi ei?					
Suullinen palaute:					