



**Diak**

**Nikola Malaniková**

**Marko Hagelberg**

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK)

Opinnäytetyö, 2021

# JÄLKIHUOLTONUORTEN ASUMISPALVELUT JA DIGITALISAATION HYÖDYNTÄMINEN

---

## TIIVISTELMÄ

Nikola Malaníková ja Marko Hagelberg

Jälkihuoltonuorten asumispalvelut ja digitalisaation hyödyntäminen

53 sivua ja 4 liitettä

Kevät, 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulu tutkinto

Sosionomi (AMK)

Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä selvitettiin miten Aspa Palveluissa jälkihuollon asumispalveluita toteutetaan, sekä miten asumispalveluissa hyödynnetään digitalisaatiota. Tavoitteena oli kuvata Aspan työntekijöiden näkemyksiä siitä, minkälaista palvelua jälkihuoltonuoret Aspa Palveluissa saavat ja minkälaisia digitaalisia palveluita asiakkaiden kanssa käytetään. Selvitimme myös työntekijöiden kehittämisehdotuksia digitalisaation hyödyntämiseen.

Tutkimuksen varten haastattelimme seitsemää työntekijää viidestä Aspa yksiköstä ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua. Opinnäytetyö tehtiin työelämäyhteistyössä Aspa Palvelut Oy:n kanssa.

Tutkimuksen päätuloksena nousi esiin, että työntekijät tarjoavat jälkihuoltonuorille Aspa Palveluiden asumispalveluissa kokonaisvaltaista sekä laadukasta palvelua ja työntekijät kohtaavat jälkihuoltonuoria ammattitaitoisesti. Tarkemmin sanoen, haastateltavat pitävät erittäin tärkeänä luottamuksellisen asiakassuhteen luomista, joustavan ja yksilöllisen palvelun tarjoamista, sekä verkostoyhteistyötä. Tärkeänä pidettiin myös asiakkaan kuuntelemista ja kunnioittamista, henkisen tuen tarjoamista sekä rinnalla kulkemista. Oleellisena palvelussa on asiakkaan osallistuminen omaan elämään vaikuttaviin asioihin ja palvelun kehittämiseen.

Tutkimuksessa tuli esiin myös, että digitalisaatiota hyödynnetään jälkihuoltonuorten kanssa jonkin verran. Työntekijöiden mielestä digitalisaatio lisää asiakkaan toimijuutta, tietoisuutta, sekä tarjoaa uudenlaisen työntekijän tuen asiakkaalle. Kehittämisehdotuksena haastatteluissa tuli esiin, että Aspa Palveluiden kannattaisi tarkastella minkälaisia digitaalisia sovelluksia voisi asumispalvelutyössä hyödyntää. Lisäksi asumispalvelutyössä olisi tarvetta tietoturvaliselle sovellukselle yhteydenpitovälineenä, jossa voisi lähettää tietoturvalisesti tietoa työntekijän ja asiakkaan välillä.

Asiasanat: jälkihuolto, asumispalvelut, digitalisaatio

## ABSTRACT

Nikola Malaníková and Marko Hagelberg

Housing services for young people in aftercare and the utilization of digitalisation

53 pages and 4 appendices

Spring, 2021

Diaconia university of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Bachelor of Social Services

In this research thesis it was investigated how aftercare housing services are implemented in Aspa Services, and how digitalisation is utilized in housing services. The aim was to describe the employee's views on, what kind of service young people in Aspa aftercare housing services receive and what digital services are used. We also examined employees' development proposals for the utilization of digitalization.

For the study, seven employees from five Aspa units were interviewed, and a semi-structured interview was used as the method. The thesis was done in co-operation with Aspa Services.

The main result of the study was that employees provide a comprehensive, high-quality service to young people in aftercare and employees encounter young people professionally. More specifically, the interviewees attach great importance to building a confidential customer relationship, providing a flexible and personalized service, and networking. It is also considered important to listen to and respect the customer, to provide mental support, to walk alongside, as well as to involve the customer in matters that affect one's own life and in the development of the service.

The study also found that digitalisation is in Aspa aftercare housing services used to some extent. According to employees, digitalization increases the customer's agency, awareness, and offers a new kind of employee support to the customer. As a development proposal, the interviews revealed that Aspa Services should look at what kinds of digital applications could be utilized in housing services and that there would be a need for a secure application as a means of communication where information could be sent securely between an employee and a customer.

Keywords: youth aftercare, housing service, digitalisation

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 LASTENSUOJELUN JÄLKIHUOLTO .....	5
2.1 Jälkihuolto .....	6
2.2 Lastensuojelulaki .....	7
2.3 Jälkihuollon sisältö.....	8
3 JÄLKIHUOLTONUOREN ASUMINEN.....	9
3.1 Tukea itsenäisen asumiseen.....	10
3.2 Tuettu asuminen.....	11
4 DIGITALISAATIO JA SEN HYÖDYNTÄMINEN TUETUSSA ASUMISPALVELUSSA .....	12
4.1 Digitalisaatio sosiaalityössä .....	12
4.2 Digitalisaatiosta johtuva muutos sosiaalityössä .....	13
5 YHTEISTYÖTAHONA ASPA-PALVELUT OY .....	15
6 TARKOITUS JA TAVOITE .....	16
7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	17
7.1 Haastattelumenetelmä .....	17
7.2 Aineiston keruu.....	18
7.3 Aineiston analyysi.....	20
8 JÄLKIHUOLLON ASUMISPALVELUT.....	22
8.1 Haasteet ja tuen tarpeet jälkihuoltonuorten asumispalveluissa .....	22
8.2 Aspa Palveluiden tarjoama tuki asumispalveluissa ja palvelun riittävyys	24
8.3 Työntekijöiden toiminnan lähtökohta ja arvot .....	25
8.4 Jälkihuoltopalvelun osa-alueet.....	26
8.5 Jälkihuoltonuorten omatyöntekijöiden osaaminen ja työmuodot .....	27
8.6 Palvelun laadun varmistaminen suunnitelmallisuuden, yhteistyön ja arvioinnin avulla .....	28
9 DIGITALISAATION KÄYTTÖ .....	30

9.1 Digitalisaatio jälkihuollon tukena .....	30
9.2 Digitaalisten palveluiden vaikutus palvelun saavutettavuuteen, laatuun ja vaikuttavuuteen.....	32
9.3 Aspa Palveluiden tarjoamien digitaalisten palveluiden riittävyys .....	34
9.4 Digitaalisten palveluiden kehitysnäkymät .....	35
10 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	36
11 POHDINTA JA ARVIOINTI.....	39
11.1 Eettisyys ja luotettavuus.....	39
11.2 Pohdinta.....	41
11.3 Ammatillinen reflektio ja loppusanat .....	42
LÄHTEET .....	45
LIITE 1. Haastattelurunko.....	49
LIITE 2. Kirjallinen suostumuslomake .....	51
LIITE 3. Saatekirje .....	52
LIITE 4. Tulostaulukot.....	53

## 1 JOHDANTO

Lastensuojelun piirissä olevien lasten ja nuorten määrä on moninkertaistunut viimeisten kahden vuosikymmenen aikana. Määrällistä lisääntymistä on tapahtunut kaikilla lastensuojelun osa-alueilla avohuollon piirissä olevista kodin ulkopuolelle sijoitettuina oleviin. Vuonna 1996 alle 20-vuotiaiden jälkihuoltoasiakkaiden määrä oli 1327 ja vastaava luku oli vuoden 2014 osalta 7 482 (Lastensuojelun keskusliitto, Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön). Jälkihuolto edistää lapsen kotiutumista sijaishuollosta sekä auttaa aikuistuvaa nuorta saavuttamaan riittävät valmiudet itsenäisen elämän aloittamiselle. Jälkihuolto turvaa lapselle tai nuorelle tuen asumiseen, koulutukseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen toimintakykyyn, terveydenhuoltoon sekä toimeentuloon. (Terveystieteiden tutkimuskeskus. Lastensuojelun käsikirja)

Jälkihuollon ikäraja nousi 25 ikävuoteen 1.1.2020. Lastensuojelulain muutokset vahvistavat kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten oikeutta hyvään kohteluun, huolenpitoon ja valvontaan (Valtioneuvosto. Sijoitettujen lasten perusoikeudet vahvistuvat.)

Lapsella tai nuorella on oikeus jälkihuoltoon, kun sijaishuolto päättyy – viimeistään nuoren täyttäessä 18 vuotta. Jälkihuollon järjestämisestä vastaa asuinkunta. Lastensuojelulain 76 §:n mukaan kunnan on järjestettävä jälkihuolto lapsen tai nuoren tuen tarpeisiin perustuvan asiakassuunnitelman pohjalta. Onnistuneen jälkihuollon edellytys on, että sosiaalityöntekijä perehtyy nuoren tarpeisiin ja suunnittelee jälkihuollon yhdessä nuoren ja hänen verkostonsa kanssa jo ennen sijoituksen päättymistä. Tällä tavalla saavutetaan nuorta parhaalla mahdollisella tavalla tukeva palvelukokonaisuus, joka kirjataan jälkihuoltosuunnitelmaksi (Perhehoitoliitto. Jälkihuolto on nuoren oikeus.)

Teimme opinnäytetyön yhteistyössä Aspa Palvelut Oy:n kanssa. Aspa-konserni on Aspa-säätiön ja Aspa Palvelut Oy:n muodostama toiminnallinen ja taloudellinen kokonaisuus. Aspa Palvelut on yhteiskunnallinen yritys, jonka kohderyhmänä

ovat aikuisikäiset vammaiset ihmiset ja mielenterveyskuntoutujat, joiden palveluntarve on yksilöllinen ja usein pitkäkestoinen. Aspa-konsernin toimintaa ohjaa henkilökeskeinen toimintatapa, jolla edistetään ihmisen täyttä osallisuutta yhteiskunnassa ja oman tahdon toteutumista palvelussa ja sen suunnittelussa (Aspa Palvelut. Strategia 2016 – 2020.) Aspa Palveluissa on tällä hetkellä 8 Aspa-kotia, joissa on yhteensä 38 jälkihuoltoonorta. Aspa-kodit sijaitsevat eri puolella Suomea (Henkilökohtainen tiedonanto, 19.5.2020).

Tarkastelimme jälkihuoltoonorten nykyisiä asumispalveluita ja sitä, miten palveluissa on hyödynnetty digitalisaatiota. Tätä varten haastattelimme Aspa Palveluiden asumispalvelutyöntekijöitä annetusta tuesta jälkihuoltoonorille. Teimme yhteistyötä Aspa Palveluiden kehittämispäällikön kanssa ja haastattelimme Aspa Palveluiden jälkihuoltoonorten asumispalvelutyöntekijöitä.

Ammatillinen kiinnostuksemme opinnäytetyön aihetta kohtaan alkoi Marko Haggelbergin kiinnostuksesta lähteä tutkimaan jälkihuoltoonorten tuetun asumisen saavutettavuutta, palvelun vaikuttavuutta ja digitaalisten palveluiden hyödyntämistä palveluissa. Aloitimme opinnäytetyön tekemisen parityönä, kun Nikola Malaniková innostui opinnäytetyön aiheesta.

## 2 LASTENSUOJELUN JÄLKIHUOLTO

Jälkihuolto on osa lastensuojelua. Jälkihuolto on huostaan otettujen ja kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten ja nuorten lastensuojeluprosessin viimeinen vaihe, jolla varmistetaan, että avo- ja sijaishuollossa saavutetut myönteiset tulokset kantavat lapsen ja nuoren tulevaisuuteen (Pukkio ja Hoikkala 2016, s. 7.)

Lastensuojelulain (L 417/2007) 75§ mukaan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on järjestettävä lapselle tai nuorelle jälkihuoltoa sijaishuollon päättymisen

jälkeen viimeistään, kun lapsi täyttää 18 vuotta ja avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin. Kunnan velvollisuus jälkihuollon järjestämisestä päättyy viimeistään, kun nuori täyttää 25 vuotta tai viiden vuoden kuluttua siitä, kun lapsi on sijoittamisen päättymisen jälkeen ollut viimeksi lastensuojelun asiakkaana.

## 2.1 Jälkihuolto

Jälkihuollolla tarkoitetaan sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen päättymisen jälkeen tarjottavaa kokonaisvaltaista tukea lapselle tai nuorelle. Jälkihuollon tarkoituksena on tukea lapsen kotiutumista sijaishuollosta tai auttaa aikuistuvaa nuorta saavuttamaan tarvittavat taidot, jotka riittävät itsenäisen elämän aloittamiselle. Tavoitteena on tukea nuorten aikuisten toimintakykyä, vahvistaa heidän itsenäistä toimijuuttaan sekä vähentää ylisukupolvista huono-osaisuutta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Jälkihuolto.)

Kun nuori itsenäistyy sijaishuollosta, tuen tarve on usein edelleen suuri. Varsinkin tällaisissa muutos- ja siirtymätilanteissa on riittävän tuen turvaaminen erityisen tärkeää. Hyvin toteutettu jälkihuolto onkin pääedellytys lastensuojelun ja sijaishuollon vaikuttavuuteen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Jälkihuolto.) Pitkän aikavälin syrjäytymisen uhka voidaan välttää muutaman vuoden tiiviillä tuella (Känkänen ja Laaksonen 2006, s. 46).

Sijoitettuina olleiden nuorten kyvyt selviytyä itsenäistymisprosessista vaihtelevat suuresti riippuen nuoren kokonaistilanteesta ja voimavaroista. Osalla nuorista on takanaan hyvin vaikeita kokemuksia ja stressaavia tekijöitä ja osa saattaa kärsiä päihde- ja mielenterveysongelmista tai neurologisista pulmista (Pukkio & Hoikkala 2016, s. 8; Törrönen & Vauhkonen 2012, s. 54.) Jälkihuoltoon nuorten elämään ennen sijaishuoltoa on sisällynyt monia ei-toivottuja ja vaikeita vaiheita, kuten vanhempien päihteidenkäyttöä tai mielenterveysongelmia, hoidon ja kasvatuksen laiminlyöntiä, väkivaltaisuutta tai muuta kaltoinkohtelua. Toisaalta nuori on



saattanut itse vaarantaa omaa terveytensä ja kehityksensä esimerkiksi käyttämällä huumeita tai tekemällä rikollisen teon. Myös sijoitus kodin ulkopuolelle on itsessään hyvin vaikea elämäntapahtuma (Pukkio & Hoikkala 2016, s. 8.)

Vaikka on todettu, että nuorten elämän vaiheet ennen itsenäistymistä ovat erittäin merkityksellisiä nuoren jälkihoidossa, nuorten tapahtumat itsenäistymisen aikana ovat yhtä lailla tärkeitä. Nuoren elämän eri aspektit täydentävät usein toisiaan niin, että jos asuminen vastaa hänen tarpeisiinsa, on todennäköistä, että nuorella sujuu paremmin myös opinnoissa tai töissä ja hänen mielenterveyden hyvinvointinsa on parempaa. On kuitenkin todennäköistä, että nuoren elämän yhden alueen suuri kriisi saattaa uhata hänen selviytymiskykyänsä muilla elämänalueilla (Dixon ym. 2006, s. 60, 68; Paaso 2018, s. 69.)

Oppaassa lastensuojelun jälkihuoltotyöstä mainitaan, että jälkihuoltotyössä painotetaan usein ulkoista elämäntilannetta, kuten sosiaaliturvaetuuksien hakemista ja asumiseen liittyviä seikkoja, mutta aikuistuva nuori tarvitsee itsenäistymisen tueksi myös rinnalla kulkemista ja aikuisen läsnäoloa. Jälkihuollon aikana nuorelle tulisi turvata ainakin yksi tukeva aikuis- tai viranomaisuhde, jos nuorella ei ole muuta tukiverkostoa, kuten vanhempia tai sukulaisia tukena. Jälkihuollon psykososiaalisen tuen päätavoitteita ovat nuoren tukeminen oman identiteetin ja vahvuuksien löytämisessä, ongelmanratkaisutaitojen kehittäminen ja toivon ylläpitäminen (Pukkio & Hoikkala 2016, s. 16–17.)

## 2.2 Lastensuojelulaki

Lastensuojelulain (L417/2007) 1 § tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelulain (L417/2007) 3 § mukaan lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, jota toteutetaan tekemällä asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat myös lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto (L417/2007, 1,3 §).

Jälkihuollosta ja sen järjestämisestä säädetään lastensuojelulaissa. Jälkihuollosta vastaa lapsen sijaishuollosta vastuussa oleva kunta (L417/2007, 16§). Jälkihuoltoon ovat oikeutettuja kaikki ne lapset ja nuoret, joiden sijaishuolto on päätynyt. Tähän kuuluvat myös ne avohuollon tukitoimena yksin sijoitetut lapset ja nuoret, joiden kodin ulkopuolinen sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta. Kunta voi myös harkintansa mukaan järjestää jälkihuoltoa sellaiselle nuorelle, jota ei ole sijoitettu kodin ulkopuolelle tai jonka sijoitus on kestänyt alle puoli vuotta (L417/2007, 75 §.)

Lasten ja nuorten elämää huostaanoton tai sijoituksen päättymisen jälkeen tuetaan jälkihuollossa erilaisin yksilöllisin tukimuodoin. Lisäksi nuoren itsenäistymistä helpotetaan ja häntä tuetaan rahallisesti itsenäistymisvaroilla (Lindquist 2016, s. 50.)

Nuorelle jälkihuolto on vapaaehtoista. Jos nuori kieltäytyy tarjotusta jälkihuollosta, hän voi milloin tahansa pyytää sitä ennen 25 ikävuottaan (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Jälkihuolto.)

### 2.3 Jälkihuollon sisältö

Jälkihuollon järjestäminen ja sisältö rakentuu lapsen tai nuoren yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa laadittavaan asiakassuunnitelmaan, joka tarkistetaan säännöllisesti. Suunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet sekä erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle tai nuorelle sekä hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille. Jälkihuollon tukitoimet voivat olla mitä tahansa sosiaalihuollon tai terveydenhuollon palveluja, joita on järjestettävissä yksilöllisen jälkihuoltotarpeen perusteella. Jälkihuolto turvaa lapselle tai nuorelle tukea asumiseen, koulutukseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen toimintakykyyn, terveydenhuoltoon sekä toimeentuloon (L417/2007, 76 §, 30§.)

Jälkihuollon päättyessä, sosiaalityöntekijän on tarvittaessa laadittava yhdessä nuoren kanssa suunnitelma, johon kirjataan jälkihuollon päättymisen jälkeen nuoren käytettävissä olevat palvelut ja tukitoimet (L417/2007, 76 §).

Jälkihuoltoon kuuluu sosiaalihuoltolaissa 3 luvussa mainittuja sosiaalipalveluita, kuten esimerkiksi vertaisryhmätoiminta ja tukihenkilötoiminta tai tukiperhetointa sekä toimeentulotuesta annetun lain mukainen ehkäisevä toimeentulotuki ja toimeentulotuki (Pukkio & Hoikkala 2016, s.15.)

Jälkihuoltovelvoitteen nojalla voidaan järjestää esimerkiksi seuraavia palveluita ja tukitoimia: apua omien voimavarojen löytämiseksi ja tulevaisuuden suunnitteluun, apua asunnon hankkimiseksi, tukea koulunkäynnin ja opintojen aloittamiseen ja niissä suoriutumiseen. Lisäksi jälkihuoltovelvoitteen perusteella voi saada tukea työllistymiseen ja harjoitteluun, taloudellista tukea nuoren asumiseen, koulutukseen ja muihin itsenäistymiseen liittyviin menoihin, sekä ohjausta suunnitelmalliseen rahankäyttöön ja mahdollisuus saada aikuisen säännöllistä tukea sijoituksen jälkeen (Pukkio & Hoikkala 2016, s. 15.)

Kun riittämätön toimeentulo, riittämättömät asumisolot tai asunnon puuttuminen ovat olennaisena esteenä jälkihuollon piirissä olevan lapsen tai nuoren kuntoutumiselle, kunnan on viipymättä järjestettävä riittävä taloudellinen tuki sekä korjattava asumisoloihin liittyvät puutteet tai järjestettävä tarpeen mukainen asunto (L417/2007, 76 a §.)

### 3 JÄLKIHUOLTONUOREN ASUMINEN

Jälkihuoltoon oikeutetun lapsen tai nuoren asuminen voidaan suunnitella hyvin eri tavoin hänen tarpeidensa, ikänsä ja jälkihuoltoa edeltäneen sijaishuoltopaikan mukaan. Nuorilla on esimerkiksi mahdollisuus asua itsenäisesti vuokra- asun-

nossa, johon hän saa tarvittavaa tukea. Hän voi myös siirtyä ammatillisen perhe-  
kodin tai laitoksen yhteydessä sijaitsevaan tukiasuntoon tai -yksikköön. Lisäksi  
tukiasumispalveluita tarjoavat yksityiset sosiaalialan palvelutuottajat. Nuori voi  
halutessaan myös muuttaa takaisin biologisten vanhempien luokse tai jatkaa  
asumista sijaisperheessä (Pukkio & Hoikkala 2016, s. 15.)

Minna Pitkäsen (2016, s. 125) mukaan tarvitaan laajempi valikoima nuorille sopi-  
via ja heidän tarpeisiinsa räätälöityjä asumispalveluita. Ainakin Helsingistä puut-  
tuu tuettuja asumispalveluita, jotka olisi tarkoitettu sijaishuollosta tuleville nuorille,  
joilla on erilaisia haasteita ja jotka tarvitsisivat vielä myös kasvatuksellista otetta  
arjessaan, koska eivät ole välttämättä täysin kehittyneitä ikätasoon nähden.

### 3.1 Tukea itsenäisen asumiseen

Itsenäisen asumisen tukeminen voi tarkoittaa esimerkiksi välivuokra-asuntoa,  
apua asunnon hakemisessa, tuetun asumisen järjestämistä, vuokravakuuden  
maksamista, asumisohjaajan palveluja tai tukihenkilöä. Joissakin tilanteissa on  
asianmukaista tukea alle 18 -vuotiaan nuoren itsenäistä asumista (Terveysten ja  
hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessi. Jälkihuolto.)

Nuorille tarkoitettua tuettua asumista ja tukiasuntoja on muun muassa Aspa Pal-  
velut Oy:ssä, Nuorisosäätiöllä, Nuorisoasuntoliitolla, Nuorten Ystävät ry:llä, Silta-  
valmennuksella sekä eri setlementeillä. Tukea asumiseen voivat tarvita avohuol-  
lon asiakkaiden ja jälkihuolto nuorten lisäksi myös aikuistuvat nuoret, jotka ovat  
olleet lastensuojelun asiakkaana tai perhe, jossa on ollut tarvetta avohuollon tu-  
kitoimille (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Työpro-  
sessi. Jälkihuolto.)

Yli 18-vuotiaiden nuorten tuetuissa asumishankkeissa on todettu, että asunnon  
lisäksi on tarvittava itsenäistymissuunnitelma nuorelle, yhteinen sopimus eri toi-  
mijoiden välille, riittävä tukiverkosto, sosiaalinen isännöinti ja asukastoimintaa  
(Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessi. Jälki-  
huolto.)

### 3.2 Tuettu asuminen

Tuettu asuminen on tarkoitettu ihmisille, jotka tarvitsevat väliaikaista tai säännöllistä apua arkielämän sujumiseen. Tavoitteena on, että ihmiset saavat avun heidän tarpeensa mukaan ja, että he pystyvät elämään mahdollisimman itsenäistä elämää omassa kodissaan. Tuetussa asumisessa asiakasta tuetaan sosiaalisten suhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä, säännöllisen elämänrytmin löytämisessä, kodin järjestyksen pitämisessä, raha-asioiden hoitamisessa tai kodin ulkopuolisten palvelujen käyttämisessä. Halutessaan asiakas voi osallistua myös ryhmätoimintaan (Aspa.fi. Asumispalvelut. Tuettu asuminen.)

Aspa Palvelut Oy:ssä tarjotaan 16–25-vuotiaille nuorille palveluita, jotka ovat lastensuojelun tarpeessa, syrjäytymisvaarassa tai muusta syystä tuen tarpeessa. Aspa Palvelut Oy nuorten palvelut on tarkoitettu nuorille, joille itsenäinen asuminen sekä itsestä, omista asioista, kaverielämästä ja koulusta tai opiskelusta huolehtiminen voi olla haastavaa ilman säännöllistä tukea. Sen tavoitteena on, että nuori saa tuetun asumisen ja sosiaalisen kuntoutuksen avulla edellytykset itsenäiseen asumiseen, arkielämän perusasioista huolehtimiseen sekä ammatin ja työpaikan hankkimiseen. Palvelussa huomioidaan nuoren voimavarat, vahvuudet ja taidot. Nuoren palvelut ja tuki määritellään aina nuoren omien tarpeiden mukaan yhteistyössä verkoston kanssa. (Aspa.fi. Nuorten palvelut.)

Nuoret voivat siirtyä tuetun asumisen palveluihin lastensuojeluyksiköistä, perhekodeista tai omasta kodistaan tai ohjautua palveluihin lastensuojelun, sosiaalityön, vammaispalvelun, terveydenhuollon, erikoissairaanhoidon tai muun tahon kautta. Tilaaja-asiakas, esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityö tekee aina päätöksen palvelun aloittamisesta ja myöntää palvelun (Aspa.fi. Nuorten palvelut.)

## 4 DIGITALISAATIO JA SEN HYÖDYNTÄMINEN TUETUSSA ASUMISPALVELUSSA

### 4.1 Digitalisaatio sosiaalityössä

Digitalisaatio tarkoittaa muun muassa tietojärjestelmiä, sähköistä asiointia, dokumentointia, mutta myös erilaisia sosiaalisen median sovelluksia. Laajasti ajatellen digitalisaatio on yhteiskunnallinen prosessi, jossa teknologian avulla pyritään löytämään uusia tapoja toimia. Digitalisaatio vaikuttaa ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, elämään sekä yhteiskuntaan, keskinäiseen etäisyyteen. Eettistä ajattelua ja tietoisuutta on sosiaalityössä entisestään laajennettava ja moniulotteistettava johtuen digitalisaatiosta. Digitalisaation moninaisuudesta johtuen, se voi kehittyä voimaannuttavaksi osallistavaksi foorumiksi osalle ihmisistä, mutta syrjäyttäväksi niille, joilla ei ole yhdenvertaista pääsyä teknologiaan tai mahdollisuuksia sen hallintaan. Sosiaalityössä digitalisaatiolla on vaikutusta kriittiseen pohdintaan, esimerkiksi vallan, yksityisyyden ja ammatillisuuden kysymyksissä (Kivistö & Pääkkönen 2017, s. 21–22.)

Frederic G. Reamerin (2015) mukaan sosiaalityön merkittävänä eettisinä haasteina digitalisaatiossa on asiakkaan informoinnin sekä asiakkaan aidon suostumuksen saavuttaminen, ammatillisen suhteen ylläpitäminen, yksityisyyden ja luottamuksellisuuden toteutuminen, sosiaalityöntekijöiden riittävän osaamisen varmistaminen sekä asianmukainen dokumentointi. Teknologian käyttö sosiaalityössä ryhmitellään neljään osa-alueeseen: tiedon tarjoamiseen, palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen, tiedonhallintaan sekä sosiaalityöntekijöiden kouluttamiseen ja valvontaan. Teknologiaa hyödynnettäessä sosiaalityössä, on tärkeää tehdä työtä ammatillisesti ja eettisesti oikein asiakkaita suojellen ja kiinnittäen huomio sosiaalityön arvoihin (Kivistö & Pääkkönen 2017, s. 25–26.)

Sosiaalityössä, standardeissa kiinnitetään aiempaa enemmän huomiota muun muassa sosiaalisen median käytön ohjeistamiseen, dokumentaatioon, asiakkaan teknologiasuhteiden arviointiin osana sosiaalityön prosesseja sekä teknologian

käyttöön. Digitalisaatiolla on mahdollisuus vahvistaa henkilökohtaisempiin valintoihin perustuvia tapoja asioida sekä vahvistaa osan asiakkaista toimijuutta. Digitalisaatio voi myös vahvistaa sosiaalityöntekijöiden osaamista, koska ajantasaista tietoa on paremmin saatavilla ja jaettavissa. Lisäksi digitalisaatio tekee mahdolliseksi sosiaalityön palvelujen tarjoamisen myös syrjäseuduilla, lisää erityisosaamisen saatavuutta ja tekee mahdolliseksi moniammatillisten asiakaspalvelien järjestämisen sekä ryhmissä tapahtuvan työskentelyn. Digitalisaatio voi myös nopeuttaa asiakasprosesseja, huoleen reagoitua sekä vahvistaa sosiaalityöntekijöiden toimijuutta. Asiakkaiden valta sekä suhteessa sosiaalityöntekijöihin, että palvelujärjestelmän rakenteisiin voi vahvistua digitalisaation avulla. Eettiseltä kannalta digitalisaatiossa haasteita asettaa teknologian toimivuus, saatavuus ja käyttökelpoisuus, sekä asiakkaiden että työntekijöiden teknologiaosaaminen, teknologian mahdolliset haitalliset vaikutukset ammatillisuuden ja luottamuksellisuuden toteutumiseen sekä tietoturvaan liittyvät kysymykset (Kivistö & Pääkkönen 2017, s. 26–29.)

#### 4.2 Digitalisaatiosta johtuva muutos sosiaalityössä

Digitalisaatio voi toimia sosiaalityöntekijöitä ja heidän jaettua toimijuuttaan yhdistävänä sekä heitä valtaistavana elementtinä. Toisaalta digitalisaatio tuottaa myös rakenteelliselle sosiaalityölle eettisiä haasteita. Hill & Ferguson (2014) ovat nimenneet rakenteellisen sosiaalityön digitalisaatiossa kohtaamisen haasteiksi digitaalisen kuilun, suhteiden ylläpitämisen, viestinnän hallinnan, eettisten ja ammatillisten rajojen vetämisen sekä jatkuvasti muuttuvan teknologian. Rakenteellista sosiaalityötä tehtäessä on tärkeää huomioida kansalaisten ja erilaisten ryhmien yhtäläinen pääsy verkkoon sekä käsitellä mikä merkitys on sillä, että yhteisöllisyys verkossa voi hävitä nopeastikin (Kivistö & Pääkkönen 2017, s. 30–31.)

Digitalisaation hyödynnettävyyttä jälkihuoltonuorten tuetun asumispalvelun tukena on tutkittu vähän. Osa tämän päivän jälkihuoltonuorista on käyttänyt digitaalisia ja teknologisia ratkaisuja nuoresta iästä lähtien, ja tämä voisi helpottaa niiden käyttämistä myös arjen ja elämän tukimuotona. Haasteena on tullut esille,

että nuoret eivät välttämättä halua käyttää älypuhelinia esimerkiksi yhteydenpidossa työntekijän kanssa tai vaihtoehtoisena tukimuotona tuetulle asumispalvelulle. Taloudellisista syistä johtuen digitaalisia palveluita ja sovelluksia käytetään vaihtelevasti jälkihuoltonuorten tuetussa asumisessa (Henkilökohtainen tiedonanto, 8.5.2020.)

Sosiaalityön näkökulmasta digitaalisten sosiaalipalveluiden tuottaminen ja käyttäminen ovat ammatin tavoitteellista toimintaa. Päämääränä on tuottaa sosiaalisia vaikutuksia, jotka tukevat ihmisten sosiaalista hyvinvointia ja arjessa selviytymistä. Digitaalisesti tuotetuissa sosiaalityön palveluissa toteutuvat samat sosiaalityön ajattelutavat ja perusteet kuin kasvokkaisissa palveluissa ja niissä noudatetaan sosiaalityön etiikkaa ja sosiaalityötä koskevaa lainsäädäntöä. Kasvokkain tehtävän työn ja digitaalisten palveluiden muodostaman kokonaisuuden koordinointi ja vaikuttavuuden arviointi täsmentää sosiaalityötä. Digitaaliset sosiaalipalvelut uudenaikaistavat toimintaympäristöä ja työvälineitä sekä -menetelmiä, joiden avulla sosiaalityössä voidaan saavuttaa suurempi osa väestöstä. Digitaaliset palvelut mahdollistavat palveluiden tuottamisen asiakasryhmille, jotka eivät saa riittävästi palveluita nykyisestä palvelujärjestelmästä ja ne mahdollistavat ihmisten voimaantumisen, yhteisöllisyyden, osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien vahvistumisen (Kairala 2017, s. 7–8.)

Uudet digitaaliset toimintatavat täydentävät sosiaalityön keinovalikoimaa. Digisosiaalityön näkemys ottaa huomioon lasten ja nuorten esittämät toiveet ja huolenaiheet. Digitalisaatio antaa uusia tapoja olla yhteydessä työntekijään ja verkkosivuilta löytyy lapsen tai nuoren kaipaamaa tietoa hänelle ymmärrettävällä, lähestyttävällä ja saavutettavalla tavalla (Pelastakaa lapset ry.)



## 5 YHTEISTYÖTAHONA ASPA-PALVELUT OY

Aspa-konserni on Aspa-säätiön ja Aspa Palvelut Oy:n muodostama toiminnallinen ja taloudellinen kokonaisuus. Säätiö omistaa osakeyhtiön koko osakekannan. Aspa-säätiön perustajia ovat eri vammaisjärjestöt, kuten Epilepsialiitto ry, Förbundet De Utvecklingsstördas Väl rf, Invalidiliitto ry, Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, Kehitysvammaisten Palvelusäätiö, Kehitysvammaliitto ry, Kuurojen Liitto ry, Mielen terveyden Keskusliitto ry, Neuroliitto ry, Nuorten Ystävät ry, Näkövammaisten Keskusliitto ry, Suomen CP-liitto ry, ja Suomen Parkinson-liitto ry (Aspa.fi. Perustajajärjestöt.)

Aspa Palvelut on yhteiskunnallinen yritys, jonka kohderyhmänä ovat aikuisikäiset vammaiset ihmiset ja mielenterveyskuntoutujat, joiden palveluntarve on yksilöllinen ja usein pitkäkestoinen. Aspa konsernin toimintaa ohjaa henkilökeskeinen toimintatapa, jolla edistetään ihmisen täyttä osallisuutta yhteiskunnassa ja oman tahdon toteutumista palvelussa ja sen suunnittelussa (Aspa.fi. Tämä on aspa.)

Yhteiskunnallisessa yrityksessä liiketoiminnan pääasiallinen tarkoitus on tuottaa yhteiskunnallista hyvää ja vaikuttavuutta. Yhteiskunnalliset yritykset ovat yksityisesti omistettuja ja voitot käytetään yrityksen päämäärän toteuttamiseen (Arvoliitto. Yhteiskunnallisesta yrittämisestä). Aspa Palveluissa voitot käytetään yhtiön kehittämiseen ja omistajan kautta esimerkiksi rakennuttamalla ja vuokraamalla asuntoja vammaisille ihmisille ja mielenterveyskuntoutujille, eikä esimerkiksi osakkeen omistajalle (Henkilökohtainen tiedonanto 19.2.2021.)

Aspa Palvelut Oy toimii valtakunnallisesti. Aspa Säätiön rakennuttaminen tukee konsernin omaa toimintaa, jolla edistetään vammaisten ja mielenterveyskuntoutujien mahdollisuutta hankkia kohtuuhintainen vuokra-asunto, johon kaupunki järjestää asumisen tukipalvelut. Aspa Palvelut Oy edistää vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien yhdenvertaisuutta ja täyttä osallisuutta yhteiskunnassa sekä heidän oman tahtonsa kuulumista ja toteutumista heitä koskevissa asioissa (Henkilökohtainen tiedonanto 13.5.2020.)

Aspa konsernin toiminta perustuu arvolähtöisen toimintaan, jonka arvot ovat Ihmisen kunnioittaminen, luotettavuus sekä asiantuntijuus. Ihmisen kunnioittaminen perustuu itsemääräämisoikeuden ja omaa elämää koskevien päätöksiä kunnioittamiseen. Luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että Aspa-konserni toimii avoimesti ja asiakkaamme saavat yksilöllisen suunnitelman mukaista palvelua ja heidät kohdataan ammatillisesti kunnioittaen asiakkaan yksityisyyttä ja yksilöllisyyttä. Asiantuntijuuden perustana on osaaminen, jonka perustana on sekä kokemusasiantuntijuus sekä alan ammattikoulutus (Henkilökohtainen tiedonanto 13.5.2020.)

## 6 TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asumispalvelutyöntekijöitä haastatteleamalla, minkälaisia asumispalveluita jälkihuoltonuoret Aspa Palveluiden piirissä olevat saavat ja miten he hyödyntävät digitalisaatiota palveluissa, sekä kuinka asumispalvelutyötä että digitalisaation hyödyntämistä voitaisiin kehittää. Tavoitteena oli selvittää Aspa Palveluiden työntekijöiden näkemyksiä jälkihuoltonuorten asumispalveluista, niiden riittävydestä, sekä miten palveluissa on digitalisaatiota hyödynnetty. Selvitystä voidaan käyttää asiakkaiden kanssa tehtävässä verkostoyhteistyössä ja markkinoinnissa. Tavoitteena oli kuvata miten Aspa Palvelut toteuttaa jälkihuoltonuorten asumispalveluita.

Tässä opinnäytetyössä pyrimme vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- 1.Minkälaista asumispalvelua jälkihuoltonuoret Aspa palveluissa saavat?
- 2.Miten digitalisaatiota käytetään jälkihuoltonuorten Aspan asumispalveluissa?
- 3.Mitä mahdollisuuksia jälkihuollon asumispalveluissa on digitaalisten palvelujen käyttöön?

## 7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 7.1 Haastattelumenetelmä

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin käyttäen teemahaastattelua. Valitsimme haastattelun tiedonkeruumenetelmäksi, koska uskoimme saavamme tällä tavalla riittävästi tietoa tutkittavasta aiheesta. Haastattelumenetelmä on mielestämme auttanut meitä saamaan haastateltavien näkökulmat tutkimusaiheeseen paremmin kuin esimerkiksi kyselyn avulla. Haastattelut olivat vuorovaikutteisia ja haastattelujen aikana tai haastattelujen jälkeen olemme voineet antaa haastateltaville tarkentavia kysymyksiä ja niin käsitellä tutkittavaa aihetta laajemmin.

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on tiedonkeruumenetelmä, jossa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Teemahaastattelun etuna on, että haastattelutilanteessa on mahdollista tarkentaa ja syventää kysymyksiä haastateltavien vastauksien mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 65.)

Puolistrukturoitu teemahaastattelu on vapaampi kuin strukturoitu haastattelu. Haastattelun aihepiiri ja kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat, mutta haastattelijalla voi vaihdella kysymysten järjestystä. Teemahaastattelussa tulisi ottaa huomioon, että tärkeimmät ovat ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset, samoin kuin se, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi ja Hurme 2008, s. 47–48.)

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna yksilöhaastatteluna. Haastattelukysymyksiä suunniteltiin ennen haastatteluhetkeä ja ne rakennettiin teorian, sekä tutkittavan aiheen pohjalta. Hirsjärvi ja Hurmen (2008, s. 66) mukaan teemahaastattelua käyttäessä on suunnitteluvaiheen tärkeimpiä tehtäviä haastatteluteemojen suunnittelu.

Haastattelut etenivät haastatteluteemojen pohjalta, mutta haastattelutilanteessa kysyttiin tarvittaessa myös tarkentavia kysymyksiä. Lisäksi haastattelurunkoon lisättiin pari kysymystä liittyen tietoturvallisuuteen ja palvelun riittävyteen.

Vuorovaikutus, sekä ilmapiiri oli haastattelutilanteissa mielestämme hyvä. Haastattelutilanteissa pyrimme siihen, että haastattelut muistuttavat normaalia keskustelua. Annoimme haastateltaville vapautta kertoa vapaasti kokemuksistaan, sekä mielipiteistään, mutta ohjasimme keskustelua ja kävimme läpi haastateltavien kanssa kaikki teemat. Toteutimme kaikki haastattelut yhdessä. Lähes kaikki haastattelut pystyimme tekemään sovitun aikataulun mukaisesti ja myös tietoteknisesti haastattelut onnistuivat hyvin. Haastattelut toteutimme Teams-kokouksena ja sähköpostin avulla. Haastattelutilanteessa on muun muassa erittäin tärkeää olla läsnä, avoin, herkkä käyttäytymisvihjeille, luottamusta herättävä, sekä velvollisuudentuntoinen (Ruusuvoori & Tiittula 2005, s. 73).

## 7.2 Aineiston keruu

Opinnäytetyöprosessimme kesti suunnitelman mukaan 1,5 vuotta, joka alkoi meidän kiinnostuksestamme lähteä tutkimaan jälkihuoltonuorten tuettua asumista sekä palvelun vaikuttavuutta. Toinen opiskelijoista työskentelee esimiehenä yksityisessä asumispalveluyksikössä, jossa palvelun piirissä oli yksi jälkihuolto-  
nuori, joka ei ollut sitoutunut ottamaan palvelua vastaan. Lähdimme tästä työstämään aihetta eteenpäin ja olimme yhteydessä Aspa Palveluiden palvelupäällikköön saadaksemme työelämän yhteistyökumppanin. Esittelimme ideapaperin yrityksen kehittämispäällikölle ennen sen esittämistä koulussa ja viimeistelimme sen työelämän edustajan ideoiden pohjalta. Saimme tällä tavalla työelämän yhteistyökumppanin opinnäytetyöhön.

Palvelusesimies Marko Hagelberg lähestyi 15.5.2020 sähköpostilla Aspa Palveluiden palveluesimiehiä kartoittaakseen kuinka monessa Aspa-kodissa on asiakkaina jälkihuoltonuoria. Marko sai vastauksen, että kahdeksassa Aspa-kodissa on asiakkaina jälkihuoltonuoria. Neljästä Aspa-kodista oltiin kiinnostuneita osal-

listumaan haastatteluun ja 28.8.2020 Marko lähetti neljän Aspa-kodin asumispalvelutyöntekijälle suostumuslomakkeen ja haastattelukysymykset sekä kysyi asumispalvelutyöntekijöiltä, miten ja milloin haluavat, että haastattelut toteutetaan. Koska emme saaneet riittävästi haastateltavia ensimmäisen kyselykierroksen jälkeen, palveluesimies lähetti 13.10, 19.10 ja 4.11.2020 kolmen eri Aspa-kodin esimiehille sähköpostin, jossa pyysi kysymään yksikön työntekijöiltä halukkuutta osallistua haastatteluun. Tämän jälkeen saimme alle viikossa vahvistuksen kolmesta uudesta haastateltavasta ja sovimme heidän kanssaan haastattelutavasta ja aikataulusta. Haastatteluista sovittiin etukäteen ja haastateltaville kerrottiin haastattelun tarkoituksesta. Haastateltaville lähetettiin haastattelukysymykset hyvissä ajoin, jotta haastateltavat voisivat tutustua haastattelun aiheeseen ja kysymyksiin.

Haastattelut pidettiin haastateltavan toiveen mukaan Teams-haastatteluna ja/tai sähköpostihaastatteluna. Teamsin kautta pidetyt haastattelut nauhoitettiin, joihin kysyimme haastateltavilta luvat. Haastattelun nauhoittaminen mahdollistaa tilanteeseen palauttamista, jolloin nauhoitus toimii sekä muistiapuna, että tulkintojen tarkistamisen välineenä (Ruusuvuori & Tiittula 2005, s. 14). Sähköpostihaastattelussa haastattelija lähettää kysymykset haastateltavalle. Haastateltava vastaa kysymyksiin, ja haastattelija jatkaa tarkentavilla kysymyksillä (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 63).

Neljä haastattelua tehtiin sähköpostin välityksellä ja ne tapahtuivat aikataulun mukaisesti. Kaksi haastattelua tehtiin Teams-kokouksena sovittuna ajankohtana. Haastattelut Teams- kokouksena kestivät 20 minuutista 45 minuuttiin. Yksi haastattelu tehtiin sähköpostin välityksellä ja viimeisteltiin Teams-kokouksen avulla. Saimme haastateltavaksi yhteensä seitsemän asumispalvelutyöntekijää. Kahta lukuun ottamatta haastattelut saatiin tehtyä sovittun aikataulun puitteissa. Osalle haastateltavista, jotka toivoivat pitää haastattelua sähköpostitse, lähetimme kysymyksiä uudestaan, koska emme saaneet kaikkiin kysymyksiin vastauksia ensimmäisellä kerralla.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa haastattelimme Aspa palveluiden asumispalvelutyöntekijöitä, jotka toimivat jälkihuolto nuorten omatyöntekijöinä.

Tarkoituksena oli kuvata jälkihuoltonuorten palveluita asumispalvelutyöntekijöiden näkökulmasta. Tuomen ja Sarajärven (2018, s. 94) mukaan tutkimuksen kaikissa vaiheissa tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan.

Haastattelussa kävimme läpi teemoja, jotka koskevat jälkihuoltonuorten asumispalvelua, digitalisaation hyödyntämistä sekä kysyimme asumispalvelutyöntekijöiltä uusia ideoita digitalisaation tai digitaalisten palveluiden hyödyntämiseen. Haastattelurunko laitettiin liitteeksi 1.

Tutkimme jälkihuoltonuorille annettavia palveluita ja miten digitalisaatiota on hyödynnetty palveluissa. Opinnäytetyössä kuvaamme Aspa Palveluiden jälkihuoltonuorten asumispalvelutyötä, miten digitalisaatiota hyödynnetään ja voitaisiin hyödyntää palveluissa sekä selvitämme minkälaisia mahdollisia uusia innovaatiota, ja ideoita asumispalvelutyöntekijöillä on digitaalisten palvelujen käyttämiseen.

### 7.3 Aineiston analyysi

Aineistomme analysoimme aineistolähtöisellä, induktiivisella sisällönanalyysimenetelmällä. Analyysin tarkoituksena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkitavasta ilmiöstä ja samalla lisätä informaatioarvoa. Sisällönanalyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon, jotta voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkitavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 91–92.)

Aineistolähtöinen, eli induktiivinen aineiston analyysi voidaan jakaa kolmevaiheiseksi prosessiksi. Ensimmäinen vaihe on aineiston pelkistäminen. Sen jälkeen seuraa aineiston ryhmittely ja kolmas vaihe on aineiston abstrahointi eli käsitteellistäminen (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 91.)

Tutkimusaineiston analyysissä edettiin niin, että ensin kuuntelimme ja litteroimme tekemämme haastattelut. Litterointi helpottaa yksityiskohtien havaitsemista aineistosta (Ruusuvoori & Tiittula 2005, s. 16). Sen jälkeen tutustuimme aineistoon lähemmin ja tiivistimme sen, sekä etsimme tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja ja listasimme pelkistettyjä ilmauksia. Seuraavaksi tarkastelimme haastattelumateriaalia yksityiskohtaisesti ja etsimme aineistosta yhtäläisyyksiä ja eroja. Sen jälkeen ryhmittelimme ilmaukset ja yhdistelimme ne eri luokiksi, joista muodostui alaluokat, jotka nimesimme luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokittelua jatkoimme siten, että alaluokkia yhdistelemällä muodostimme yläluokkia, jotka sen jälkeen yhdistimme pääluokiksi. Yhdistämällä pääluokat muodostetaan yhdistävä luokka (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 92-94). Tulostaulukot ovat esitetty liitteissä (Liite 4.) Esimerkki aineiston analyysistä: Tulostaulukko 1.

TAULUKKO 1. Päätulokset haastatteluteemasta- Henkilöstö

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Työntekijöillä on erilaista koulutustausta ja työkokemuksia	Työntekijöiden monipuolinen osaaminen	Asiakkaan voimavarojen vahvistaminen,	Ammattitaitoinen kohtaaminen
Työntekijöiden erityisosaamisen käyttäminen työtehtävissä	Erityisosaamisen ja erimenetelmien hyödyntäminen asiakkaiden kanssa	Ammattitaitoinen henkilöstö	
Eri menetelmien käyttäminen; positiivisuus ja välittäminen korostuu	Asiakkaan vahvuuksien huomioiminen, välittäminen		

Nauhoitetut haastattelut, sähköpostihaastattelut sekä niistä litteroidun aineiston poistimme aineiston analyysin jälkeen. Litteroittua haastatteluaineistoa tuli yhteensä 22 sivua kirjoitettuna tekstinä. Fontti Times New Roman, Riviväli oli 1,5 ja Fonttikoko 12.

## 8 JÄLKIHUOLLON ASUMISPALVELUT

### 8.1 Haasteet ja tuen tarpeet jälkihuoltonuorten asumispalveluissa

Tutkimuksessa kävi ilmi, että jälkihuoltonuoret tarvitsevat hyvin erilaista asumispalvelua ja heidän tuen tarpeensa vaihtelevat paljon. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että nuorten tuen tarve riippuu paljon asiakkaan tilanteesta, joten palveluja räätälöidään asiakkaiden kanssa yksilöllisesti.

Mun näkökulmastani nuoret tarvitsee kokonaisvaltaistapalvelua. Kun lähdetään itsenäistymään, se on aika iso kakku ja se kattaa aika paljon, koko elämänhallinnan alleen. Kodinhoidosta, semmoisen rahaasioiden hallinnassa tukea, virallisiin asioihin.

Osalla nuorilla on kohtuulliset perustaidot itsenäiseen asumiseen, mutta toisilla ovat hyvin vajavaiset. Nuoret saattavat tarvita tukea ja apua mm. asunnon hakemiseen, asunnon kunnossa pitämiseen, siivoamiseen, ruuan laittamiseen, paperiasioiden hoitamiseen, laskujen maksamiseen, talousasioiden opettelemiseen, yksinäisyyden sietämiseen, kaupunkiin tutustumiseen, koulu- ja työasioissa, läheisverkoston löytämiseen, verkostoitumiseen, terapia-avun hakemiseen...

Jotkut haastateltavat toivat esiin, että jälkihuoltonuoret tarvitsevat tukea myös esimerkiksi arjen rytmittämisessä, taloudenhallinnassa ja itseohjautuvuudessa. Yksi haastateltava mainitsi, että nuoret tarvitsevat apua erityisesti KELA:n lomakkeiden täyttämisen kanssa, mutta vähemmän kodin askareissa. Toinen haastateltava taas kertoi, että nuoret tarvitsevat pitkäkestoisia suunnitelmia ja toimivaa yhteistyöverkostoa heidän ympärillensä.

Monenlaisia palveluita, jotka tukevat arkea ja sen rytmittämistä. Nuorella ei ole välttämättä taitoja ruuanlaitossa, siivouksessa ja taloudenhallinnassa. Myöskin itseohjautuvuus edellä mainituissa asioissa saattaa olla kehittymättä. Monella huostaanotetulla nuorella taloudenhallinta varsinkin on vaikeaa koska laitoksessa/perhehoidossa ei ole annettu kunnolla mahdollisuuksia sen harjoitteluun. Myös erilaiset virastoasiointit sekä näiden lomakkeiden täyttö on uutta ja vierasta.



Eräs haastateltava oli sitä mieltä, että tärkein tuki on olla turvallinen aikuinen nuoren vierellä ja yksi haastateltava mainitsi, että tärkeää on tarjota asiakkaille myös henkistä tukea, sekä seurata nuoren psyykkistä vointia.

Ehkä se suuriin tuki on semmoinen niin kuin, että me ollaan turvallisia aikuisia siinä vierellä. Se on semmoinen tuki millä mä niin kuin eniten pistäisin painoarvoa, koska siitä luodaan semmoinen luottamuksellinen yhteistyösuhde sen nuoren kanssa.

Myös henkisen/psykologisen tuen näen tärkeänä sekä seurannan psyykkisessä voinnissa. Osalla nuorista saattaa olla jo diagnooseja esim. Dissosiaatiohäiriö, masennus. Myös enenevässä määrin päihdehoito/päihdetuki on ajankohtaista.

Tutkimuksessa tuli esiin, että haasteita, jotka omatyöntekijät kokevat asumispalvelun toteuttamisessa useimmiten ovat nuorten päihteiden käyttö ja palveluun sitoutumattomuus. Sen lisäksi haasteeksi koetaan myös, miten nuoret ovat motivoituneita palveluihin, asiakkaan mahdollinen diagnoosi, esimerkiksi kehityshäiriö tai dissosiaatiohäiriö, nuorten vaikeudet vuorokausirytmien ylläpitämisessä, sekä perhesuhteet ja nuorten vanhempien ylihuolehtivaisuus. Toisaalta yksi haastateltava kertoi, ettei hän ole kokenut jälkihuoltonuorten asumispalvelun toteuttamisessa erityisiä haasteita.

Haasteita tuo mahdollinen päihteiden käyttö (alkoholi, huumeeet...), asiakkaan sitoutumattomuus palveluihin, asiakkaan diagnoosit (esim. Dissosiaatiohäiriö), vuorokausirytmien ylläpitämisen vaikeudet jne.

Yksi haastateltava koki suurena haasteena erityisesti työn taloudellisen kannattavuuden: "Kuntien taloudellisessa tilanteessa maksetut tunti- ja kuukausihinnat ovat niin alhaiset, että toiminnasta on vaikea saada kannattavaa." Haastateltavan mukaan, ongelmana on samalla saavuttaa asiakassuunnitelmissa asetettuja tavoitteita, joihin sisältyy esim. harrastustoimintaa, joka usein on maksullista. Haasteena työntekijä koki myös oman työn aikataulutuksen, jos asiakkaita on paljon. Haastateltava kertoi, että jälkihuoltonuorten tapaamisajat ovat monesti iltapäivällä koulujen päättymisen jälkeen ja työstä tulee helposti iltapäivä- tai iltapainotteista.

## 8.2 Aspa Palveluiden tarjoama tuki asumispalveluissa ja palvelun riittävyys

Haastateltavat kertoivat, että jälkihuoltonuorilla on Aspa palveluissa mahdollisuus saada palveluasumista tai tuettua asumista. Osa haastateltavista kertoi, että palvelua voi saada 15 ikävuodesta 25 ikävuoteen asti, jolloin jälkihuolto päättyy. Eräs haastateltava toi esiin, että asumispalvelussa kuunnellaan tarkasti asiakkaan omaa tarvetta ja halua ottaa vastaan tukea. Yksi haastateltava kertoi, että palvelupaketti räätälöidään joustavasti asiakkaan kanssa. Hän korosti myös omatyöntekijän tukea ja sitä, että nuori voi olla yhteydessä, vaikka tapaamisesta ei ole sovittu kyseisenä päivänä.

Meillä on siinä mielessä hyvällä malilla, että täällä pystytään yksilöllisesti asiakkaan tarpeen mukaan räätälöimään ja semmoinen tuki niin, se riippuu niin paljon asiakkaan tilanteesta, että voi olla, vaikka kerta viikossa kotikäynti tai sitten voi olla päivittäin tapaaminen nuoren oman kotiin, tai sitten jos ollaan palveluasumisessa niin siellähän on sitten työntekijät kahdessa vuorossa paikalla. Se on meillä tosi joustavaa, miten palvelupaketti voidaan tälle nuorille laatia ja sitten siinä on puhelintukikin mahdollinen ihan Aspan päivystyspuhelin, mutta myös omatyöntekijän tuki, että voi olla yhteydessä, vaikka ei olisi sovittua kotikäyntiä siinä päivänä, voi olla yhteydessä ja totta se on hirveä joustavaa, sille sitä ainakin tehdään.

asumista ja elämänhallintaa tukevaa henkilökeskeistä palvelua, missä nuori on itse keskiössä. Tukiasunto, johon nuori saa tarvitsemansa ja yhdessä sovitut tuetun asumisen palvelut.

Haastateltavista myös kysyttiin, onko Aspan tarjoamat palvelut heidän mielestään jälkihuoltonuorille riittäviä. Haastateltavien vastaukset poikkesivat hieman toisistaan. Haastatteluissa tuli esiin, että palvelut ovat riittäviä, mutta yksi haastateltavista kertoi, että Aspan tuki yksinään jälkihuoltonuorille ei yleensä riitä. Eräs haastateltava taas sanoi, ettei jälkihuollon palveluja Aspa Palveluilla ole erikseen tuotteistettu ja selkeä linjaus jälkihuoltonuorten palveluista olisi hyvä tehdä. Haastateltava toivoi myös täydennyskoulutusta lastensuojelun ja jälkihuollon palvelukokonaisuuksista.

Meillä ei ole ns. erikseen tuoteistettu jälkihuollon nuorten palveluja, vaan ne toteutuvat osana tuetun asumisen, palveluasumisen tai vahvan tuen palveluita. Mielestäni selkeä linjaus jälkihuollon nuorten palveluista olisi hyvä kattavasti koko Aspassa. Kaipaisin vahvistusta esim. täydennyskoulutuksen muodossa koskien lastensuojelun ja jälkihuollon palvelukokonaisuuksia.

Yksi haastateltava myös mainitsi, että palvelun tarjoamisessa haasteena voi olla asunnon hakeminen. Hän sanoi, ettei heillä ole suoraa mahdollisuutta vaikuttaa asunnon nopeaan saamiseen, koska asiakkaan on ensin haettava asuntoa verkon kautta.

### 8.3 Työntekijöiden toiminnan lähtökohta ja arvot

Kysyttäessä toiminnan lähtökohdasta ja arvoista haastateltavien vastaukset sisälsivät erityisesti nämä asiat: asiakkaan kunnioittaminen, asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioon ottaminen, asiakkaan kuunteleminen, henkilökeskeinen toimintatapa, sekä ammattitaidon hyödyntäminen. Haastatelluissa tuli vahvasti esiin työntekijöiden toimiminen Aspa palveluiden virallisten arvojen mukaan.

Meillä on ihan nää Aspan arvot ihmisen kunnioitus, luottamus ja asiantuntijuus on semmosia, jotka sitä ohjaa ja se henkilökeskeinen toimintatapa ja ne näkyy käytännön työssä, kunnioitetaan ihmisen omia rajoja, sitä verran, kuinka nuori on valmis ottamaan vastaan. Luottamus on sen kaiken perusta, että pyrkii luomaan heti alusta semmoisen asiakassuhteen, että asiakas koki, että meille voi puhua ikävisiäkin asioista. että osaa sitten auttaa ja ohjata. Oma asiantuntijuutta käytetään siinä rinnalla, et vaikka me kunnioitetaan sitä, että hän tekee niitä omia päätöksiään, niin toki semmonen puheeksi ottaminen on mielestäni osa sitä ammattitaitoa, että miten otat puheeksi niitä asioita, mitä itse huomaa. Saattaa olla tärkeää, ei nyt puututa, mutta tuoda näkemys esille, et nää on oikeastaan nää arvot ja mun mielestä ne nivoutuu sit siihen semmoiseen henkilökeskeiseen toimintatapaankin. Toimitaan aina sen asiakkaan lähtökohtien mukaan.

Kaksi haastateltavaa korostivat asiakkaiden osallistumisen merkitystä ja yksi haastateltava mainitsi myös asiakkaan osallistumisen palvelun kehittämiseen. Haastateltavan mukaan: "Tärkeää on, että nuoret pääsevät vaikuttamaan itseään ja omaan elämään vaikuttaviin asioihin. Tällä tavoin nuoret kokevat, että heillä on

mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa.” Asiakkaat osallistuvat palvelujen kehittämiseen esimerkiksi asukaskokousten, asiakastytyväisyyskyselyn ja vertaisarvioinnin avulla.

#### 8.4 Jälkihuoltopalvelun osa-alueet

Haastateltavat kertoivat, että palvelu koostuu monista eri osa-alueista, jotka koostuivat kotikäynneistä ja asioiden hoidosta kodin ulkopuolella, esimerkiksi kaupassa käynnistä, verkostoyhteistyöstä koulun, virastoiden, läheisten, sosiaalityöntekijän sekä sosiaaliohjaajan kanssa.

Palvelu koostuu mm. Kotikäynneistä, tukikeskusteluista, ohjaus ja neuvonta, verkostoyhteistyöstä.

Tukikäynnit kotona tai muussa sovitussa kohteessa, asioiden hoitaminen esim. virastoissa, verkostoyhteistyö, harrastuskäynnit, yhteydenpito läheisverkostoon, käyttäminen terapiassa, kouluun vienti tai haku.

Kaikki haastateltavat kertoivat, että jälkihuoltonuoret ohjautuvat palveluihin pääsääntöisesti sosiaalityöntekijän kautta. Jotkut haastateltavat mainitsivat, että palveluihin pääsevät myös alle 18-vuotiaat nuoret, jolloin asiakkaat ohjautuvat palveluihin lastensuojelusosiaalityöntekijän kautta. Jotkut haastateltavat kuitenkin kertoivat, että asiakas voi hakea asiakkaaksi myös muun yhteistyöverkoston kautta tai ottaa yhteyttä myös itse.

Yhteyden ottaa yleensä kunta/kaupunki, mutta asiakas voi itsekin ottaa yhteyttä ja alkaa selvittää yhdessä Aspan kanssa mahdollisuutta tulla asiakkaaksi.

Haastatelluissa tuli ilmi, että jälkihuoltonuorten asunnot sijaitsevat eri puolilla kaupunkia tai kaupungin keskustassa. Asiakkaat asuvat esimerkiksi yksityisellä vuokranantajalla, Aspan välivuokratessa tukiasunnossa, tai Aspan palveluasumisen vuokra-asunnossa.

Haastatelluissa tuli esille, että kaikissa Aspa-kodeissa tuetun asumisen palvelu on saatavilla päivän aikana ja tarvittaessa myös illalla. Yksi haastateltava sanoi, että palvelua tarjotaan tarvittaessa myös viikonloppuna.

Palvelua tarjotaan arkipäivinä klo 7-20, tarvittaessa myös viikonloppuisin. Yleensä tapaamiset ajoittuvat koulupäivän jälkeisiin ajankohtiin klo 14-18.

Haastattelussa ilmeni, että jälkihuoltonuorilla on mahdollisuus hyödyntää Aspan valtakunnallista päivystyspuhelinta viikonloppuisin. Yksi haastateltava kertoi, että viikonloppuna saavat palvelua asiakkaat, jotka ovat vahvan tuen tarpeessa. Haastateltava myös korosti, että on tärkeää räätälöidä palvelu yksilöllisesti asiakkaan kanssa ja tarvittaessa muokata palvelua, jotta asiakas saisi riittävästi apua ja tukea, eikä jäisi yksin.

#### 8.5 Jälkihuoltonuorten omatyöntekijöiden osaaminen ja työmuodot

Haastatelluissa tuli ilmi, että jälkihuoltonuorten omatyöntekijöillä on monipuolista osaamista ja työkokemuksia. Suurimalla osalla haastateltavista on Nepsy-koulutus.

Mä olen itse koulutukseltaan sosionomi, mulla on vähän kokemusta sieltä ja täältä. Mulla on neuropsykiatrisen valmentajan koulutus, täydennyskoulutus, niin mulla nepsy-koucin osaamista siinä ja sitäkin on tosi hyvä hyödyntää siinä jälkihuoltonuortenkin kanssa, se on itse asiassa hyvinkin toimivia työvälineitä siellä mitä mä sitten hyödynän.

Haastatelluissa tuli esiin, että haastateltavien koulutustausta on esimerkiksi sosionomi, lähihoitaja, sairaanhoitaja ja monet haastateltavat mainitsivat mielenterveys ja/tai päihdetyön osaamisalan. Yksi haastateltava mainitsi aiempia työkokemuksia "virtuaalihoidosta" ja toinen haastateltava toi esille Aspan oman kirjaimisvalmennuksen. Lisäksi yksi haastateltava mainitsi AVEKKI-koulutuksen ja EA1-koulutuksen.

Oma koulutukseni on Lähihoitaja, mielenterveys- ja päihdetyön osaamisala. Työkokemusta erilaisista päihdepuolen asumispalveluista sekä "virtuaalihoidosta", eli videopuheluin hoidettavasta hoivatyöstä, toisen työnantajan palveluksessa.

Haastatelluissa tuli myös esiin, että työntekijät käyttävät erilaisia menetelmiä, muun muassa luovia menetelmiä, keskusteluapua, ratkaisukeskeistä toiminta- ja ajattelutapaa tai motivoivaa haastattelua. Kaksi haastateltavaa kertoivat hyödyntävänsä erityisosaamista liikunta alalta jälkihuoltonuorten kanssa.

Liikuntaa ja ulkoilua käytän työssäni paljon (olen toiminut aiemmin 10 v. liikunnanopettajana sekä muissa liikunta-alan työtehtävissä). Harrastuksissa, nuotiolla tai ulkoillessa on monesti luonnollisempaa keskustella kuin vaikka pöydän ääressä. Jonkin verran käytän erilaisia haastattelu-, tehtävä- ja kyselylomakkeita sekä Nepsy-materiaalia. Meillä on lupa asiakkaiden kuljetukseen omalla autolla ja auto on usein hyvä paikka käydä keskusteluja asiakkaan kanssa

Lisäksi jotkut haastateltavat toivat esiin välittämistä ja positiivisuutta asiakkaiden kohtaamisessa. Yksi haastateltava korosti myös tavoitteiden asettamista sekä niiden visualisointia nuorten kanssa.

Selvitetään niitä tavoitteita, paloitellaan niitä pienemmiksi osatavoitteiksi, visualisoidaan niitä, ehkä tehdään jotain elämänjana tyypistä, sitten voidaan tämmöisiä vahvuuksia käydä läpi, mitä vahvuuksia minulla on ja sitä niiden kautta viedään eteenpäin myös niitä asioita mitkä vielä tuo haasteita.

Yksi haastateltava toi esiin, että asiakkaiden tapaamisissa on erittäin tärkeää näyttää jälkihuoltonuorille, että työntekijät välittävät heistä eivätkä vain tekee työtä, koska monet nuoret ovat jääneet ilman välittämistä.

## 8.6 Palvelun laadun varmistaminen suunnitelmallisuuden, yhteistyön ja arvioinnin avulla

Suurin osa haastateltavista kertoivat, että palvelun vaikuttavuutta ja laatua arvioidaan eri kyselyiden kautta. Sen lisäksi haastatelluissa sanottiin, että palvelua

arvioidaan asiakkaiden kanssa asiakassuunnitelmapalavereissa, verkostopalavereissa, Innolinkin, tai RAI-mittarin kautta. Innolink on sähköinen asiakastytyväisyys-kysely, johon asiakkaat vastaavat itsenäisesti tai työntekijän avustuksella. Tyytyväisyys-kyselyssä arvioidaan asumispalvelua sekä henkilöstön osamista. RAI-mittari on sähköinen toimintakyvynmittari, jossa asiakkaan erilaisia toimintoja arvioidaan, esimerkiksi psykososiaalinen hyvinvointi, fyysinen toimintakyky sekä ravitsemus. Myös asiakas voi osallistua arviointiin. Tilaajakunnat vaativat sopimuksissa, että asiakkaista tehdään RAI-arviointia 1- 2 kertaa vuodessa. Jotkut haastateltavat toivat esiin, että he arvioivat palvelua / palvelun toteutumista myös itse tai sitten arjessa nuorten kanssa.

Verkostopalavereissa sekä itse koko ajan mielessäni, myös asiakkaan kanssa yhdessä tarvittaessa. Aspalla myös käytössä Innolink jonka kautta asiakkaat sekä henkilökunta arvioivat palvelua säännöllisesti.

Palvelun laatua mitataan konkreettisin mittarein asiakastytyväisyyskyselyn muodossa. Kerran vuodessa iso kysely ja satunnaisella otannalla tapaamiskohtainen arviointi.

Yksi haastateltava nosti esiin, että mittari voi olla myös se, paljonko sitä palvelua nuori tarvitsee.

tavallaan semmoinen mittari mikä voi olla ehkä se, kuinka paljon sitä palvelua nuori tarvitsee tai, voidaanko me vähentää sitä palvelua, että nuori tuleekin paremmin toimeen pikkuhiljaa omillaan.

Kaikki haastateltavat kertoivat, että tavoitteet asetetaan ja kirjoitetaan asiakassuunnitelmaan asiakkaan kanssa. Suurin osa haastateltavista mainitsi, että tavoitteiden toteutumisen arviointi toteutuu kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin ja kaksi haastateltavaa sanoivat, että tavoitteiden toteutumista arvioidaan 3–6 kuukauden välein. Haastatelluissa myös tuli esiin, että tavoitteita asetetaan, sekä arvioidaan myös asiakkaan verkoston kanssa. Lisäksi yksi haastateltava mainitsi ammattitaidon hyödyntäminen tavoitteiden asettamisessa asiakkaan kanssa.

Palvelun tavoitteet asetetaan asumispalvelusuunnitelmassa ja sen toteutuminen arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Arviointia toteutumisesta suoritetaan toki myös asiakkaan verkostoissa yhteistyössä palvelun tilaajan, eli yleensä kunnan/kaupungin kanssa

Palveluun asetetaan tavoitteita oikeastaan se mukaan, mikä se asiakkaan kohdalla, ehkä niistä lähtökohdista mitä verkostoissa sovi- taan, minkälaisia odotuksia verkostolla on, minkälaisia asiakas itse kokee tavoitteet. Ja sitten toki se, että me tuodaan myös siinä esille se että, mistä on hyvä lähteä, siinä käytetään sitä ammattitaito, jos mietitään, alkuun lähestyn ihan siitä, että tutustutaan, sitten sen mukaan, miten tilanne etenee, sitä katsotaan lisää sitä tavoitteita.

Haastatelluissa tuli ilmi, että työntekijät tekevät asiakkaiden kanssa hyvin laajaa verkostoyhteistyötä esimerkiksi, sosiaalitoimen, lastensuojelun, koulun, lähiomaisten, päihdepoliklinikan, psykiatria poliklinikan, terveydenhuollon, entisen omatyöntekijän, tai edunvalvojan kanssa. Haastatelluissa tuli myös esille, että asiakkaalta kysytään aina lupa olla yhteydessä eri tahojen kanssa. Yksi haastateltava sanoi: ”Verkostoyhteistyö on erittäin tärkeää ja isossa osassa jälkihuolto- työssä.” Haastateltava myös toi esiin, että verkostoyhteistyössä he haluavat olla tietoisia esimerkiksi poissaoloista kouluista, opintojen etenemisestä, erityistuen tarpeesta opintoihin, taloudellisten tukien hakemisen tilanteesta, lääkehoidosta, tai terveydentilasta.

## 9 DIGITALISAATION KÄYTTÖ

### 9.1 Digitalisaatio jälkihuollon tukena

Tutkimuksessa kävi ilmi, että asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä käytetään monenlaisia digitaalisia palveluita, välineitä ja sovelluksia, kuten puhelinta, tablettia ja tietokonetta. Haastattelussa ilmeni, että digitaalisia palveluita käytetään mahdollisuuksien ja asiakkaiden toiveiden mukaan, muun muassa tietoa haetaan erilaisista internet-palveluista tai hakemuksia tehdään sähköisesti. Haastatte- luissa ilmeni, että työntekijät käyttävät puhelinta, tablettia tai tietokonetta työväli- neenä. Koronasta johtuen kolme haasteltavaa kertoi, että ovat hyödyntäneet



Teams-kokouksia verkostoyhteistyössä. Tutkimuksessa myös kävi ilmi, että haastateltavat käyttävät Hilikka-asiakashallintajärjestelmää verkossa tai sen mobiili-versiota. Haastatteluissa ilmeni, että asumispalvelutyössä käytetään sähköistä Hilikka-asiakashallintajärjestelmää sekä sähköistä asiakastyytyväisyyskyselyä.

WhatsApp:n välityksellä pidetään yhteyttä tosi paljon, sovitaan käyn-  
tejä ja nuoret laittavat aika paljon viestejä.

Digitaalisten palveluiden käyttö yksinkertaistaa, sillä kaikki tieto löy-  
tyisi tällöin "pilvestä", jolloin tiedonhaku tehostuu.

Haastatteluissa ilmeni, että työntekijät käyttävät puhelinta, tablettia tai tietoko-  
netta työvälineenä. Haastateltavista viisi käytti yhteydenpitovälineenä What's Ap-  
pia. What's Appissa on käytetty myös videopuhelua, jolla pystyy todentamaan  
asiakkaan tekemistä, paikallaoloa ja sillä on helppo antaa asiakkaille ohjeita, mi-  
käli työntekijä ei pääse itse asiakkaan luokse.

Tutkimuksessa kaksi haasteltavaa kertoi, että nuoret ovat hyötynneet verkossa  
olevasta mielialapäiväkirjan tekemisestä, koska se on heille luonnollinen tapa  
tehdä sitä ja näin se voi olla myös osa asumispalvelua. Sähköinen mielialapäivä-  
kirjan ideana on se, että ihminen seuraa sen avulla päivittäin omaa mielialaansa  
ja tuntemuksiaan. Näiden avulla hän pystyy erottamaan omia tunteitaan parem-  
min ja ymmärtämään tunteiden ja ajatusten merkityksen omaan mielialaan. Säh-  
köisessä mielialapäiväkirjassa kirjataan tunteita, joiden käsittely auttaa purka-  
maan niitä. Tämä edesauttaa ihmistä havainnoimaan itseään ja parantaa sään-  
nöllisesti käytettynä itsetuntemusta, josta on hyötyä toivuttaessa erilaisista mie-  
lenterveyden häiriöistä. Digitaalinen mielialapäiväkirja antaa visuaalisesta il-  
meestä johtuen nuorille tietoa siitä, miten mieliala vaihtelee tai millainen päivä on  
ollut.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että asiakkaat käyttävät vaihtelevasti erilaisia digipalve-  
luita, Instagram, Snapchat. Kolme haastateltavaa kertoi, että asiakkaat käyttävät

erilaisia verkossa olevia palveluita ja että ne myös lisäävät asiakkaiden itsenäistä toimintaa. Tukien hakeminen ja aikojen varaaminen on nuorille digitaalisesti helpompaa kuin puhelimitse tai paikan päällä. Yksi haasteltava nosti esille nuorten verkkokäyttäytymisen ja piti tärkeänä, että nuori saa aikuisen ihmisen tukea, jotta nuoren käytös tai keskustelu verkossa on turvallista. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että nuori harkitsee mitä verkossa keskustelee ja pitää itsestään huolta. Yksi haastateltava kertoi, että yksi asiakas käyttää digitaalista yhteyttä osallistuessaan järjestön kokoukseen. Yksi haastateltava toi esille, että jälkihuolto nuoret käyttävät puhelinta ja tietokonetta ajan varaamiseen ja tiedon etsintään.

Jälkihuolto nuoret osaavat riittävästi käyttää digitaalisia palveluita, myös itsenäisesti

Digitaaliset palvelut lisäävät asiakkaiden itsenäistä toimintaa. Monelle digitaalisesti toimiminen tai esim. tukien hakeminen ja aikojen varaaminen on helpompaa kuin puhelimitse tai paikan päällä asioiden.

Whats Appin kautta yhteydenpito on helpompaa, koska siinä näkee että asiakas on paikalla. Keskustelu on erilaista kuin aikaisemmin, jolloin lähetettiin tekstiviestejä. Whats appiin voi perustaa ryhmiä.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että suosituin yhteydenpitoväline työntekijöiden ja asiakkaiden välillä on What's App. Haastateltavat kertoivat, että se on helppo ja joustava käyttää. Tutkimuksessa kävi ilmi, että yhteydenpito välineenä puhelin on yleisin asiakkaan ja työntekijän välillä. Yksi haastateltava kertoi, että työntekijät / Aspa-koti tiedottaa toiminnasta Instagramissa. Yksi haasteltava kertoi, että Aspa palveluilla on Instagram ja Facebook, muttei jälkihuolto nuoret halua niihin oikeastaan tulla, vaikka niitä on markkinoitu.

## 9.2 Digitaalisten palveluiden vaikutus palvelun saavutettavuuteen, laatuun ja vaikuttavuuteen

Yksi haastateltava kertoi, että asumispalveluiden digitalisaatiossa on kehitettävää ja että nuoret ovat tulevaisuudessa yhä enemmän valveutuneita digitalisaation kehittämiseen. Tämä vaatii myös työmenetelmien ja työtapojen uusimista.

Yksi haastateltava nosti esille, että nuoret voisivat hyötyä vertaistukiryhmistä. Yksi haastateltava toi esille, että digitaaliset palvelut tuovat turvaa asiakkaille, koska he voivat näiden palveluiden kautta ilmaista, että tarvitsevat apua. Tämä vaikuttaa siihen, että heidän ei välttämättä tarvitse odottaa seuraavaa kontaktia työntekijän kanssa tai he voivat saada apua verkosta saman tien. Yksi haastateltava uskoi, että digitalisaatiolla on ollut palvelun laatuun merkitystä, koska sitä kautta työntekijät ovat helpommin tavoitettavissa. Yksi haastateltava koki, että digitaaliset palvelut eivät lisää palvelun laatua, koska asiakkaan verkostokokoukset tapahtuvat kasvotusten sekä siinä että työtä tehdään henkilökeskeisellä työotteella, joka korostaa yksilöä. Tällöin asiakkaan kanssa suunnitellaan yksilöllinen elämän polku, joka ei haastateltavan mukaan avaudu digitalisaation kautta.

Jos laittaa viestin ja pyytää asiakasta laittamaan viestin, näkee että toinen on lukenut viestin.

Digitaaliset palvelut lisäävät Aspan saavutettavuutta siitä syystä, että olemme tässä kaupungissa sekä ympäristö kunnissa tunnettu palvelun tuottaja ja meidän nettisivut kertovat/kuvaavat toimintaamme hyvin. Palvelun laatu on korkealla ja tiedossa tilaajilla.

Videopuhelu sit näet vielä toisen, se jotenkin tuntuu, että se luo pelkästään turvaa, et sitä, et tietää että on ihmisiä, joille voi sanoa jos mä tarviin apua

Yksi haastateltava kertoi, että digitalisaatio on lisännyt palveluiden saavutettavuutta, kun asiakkaan ystävä on kertonut Aspa-kodin toiminnasta ja verkkosivuista ja asiakas on käynyt tutustumassa palveluun verkkosivujen kautta. Digitalisaatio on lisännyt myös Aspa-kotien tietoisuutta sekä asiakkaiden että verkoston keskuudessa.

### 9.3 Aspa Palveluiden tarjoamien digitaalisten palveluiden riittävyys

Tutkimuksessa kävi ilmi, että Aspa palveluiden tarjoamien palveluiden riittävyys jakoi mielipiteitä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että kahden työntekijän mielestä Aspan tarjoamat digitaaliset palvelut ovat riittäviä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että yhden haasteltavan mielestä jälkihuoltonuorten digitaaliset palvelut ovat lapsen kengissä Aspa palveluissa ja niissä on vielä kehitettävää. Yksi syy, minkä haastateltava kertoi, on se, että jälkihuoltonuorten palveluita on vain muutamalla paikkakunnalla sekä se että jälkihuoltonuoret ja heidän lähipiirinsä ovat olleet asiakkaina vasta muutaman vuoden. Tämä vaikuttaa sekä digitaalisten että muiden palveluiden kehittämiseen haastateltavan mielestä.

Osa haastateltavista kertoi, että jälkihuoltonuoret voisivat hyötyä vertaistukiryhmistä, myös digitaalisista. Näitä ei kuitenkaan ole tarjolla kaikkien haastateltavien paikkakunnilla. Yksi haastateltava arvioi, että nykyiset palvelut jälkihuoltonuorille ovat riittäviä, koska nuoret osaavat riittävästi käyttää digitaalisia palveluita. Yksi haastateltava kertoi, ettei digitaaliset palvelut ole riittäviä, koska niiden käyttö on minimaalista. Yksi haastateltava kertoi, että digipalvelut voisivat lisätä palveluiden saavutettavuutta, niin korona-aikana, kuin muutenkin. Kaksi haastateltavaa piti hyvänä, että asiat kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin se on läpinäkyvämpää.

Aspan digitaaliset palvelut ovat mielestäni riittävät siitä syystä, että kanavat, joiden kautta esim. viestimme asiakkaiden kanssa ovat yleensä kaikkien käytössä ja kaikkien saatavilla kuten viestit, Whatsapp ja sähköposti.

Koen tällä hetkellä, että meidän tarjoamat palvelut jälkihuoltonuorille ovat aivan riittävät. Palveluja rajaa mielestäni paljon tehty ostopalvelusopimus kunnan kanssa.

Yksi haastateltava koki, että digitaaliset palvelut olivat riittäviä koska välineet, joissa työntekijät viestivät, kuten viestit, Whats´ App sekä sähköposti ovat useimpien asiakkaiden käytössä. Yksi haastateltava kertoi, että digitaaliset palvelut

ovat tätä päivää ja nuorten tapa toimia ja sinne on hyvä jalkautua siihen ympäristöön nuorten omien kanavien kautta.

#### 9.4 Digitaalisten palveluiden kehitysnäkymät

Tutkimuksessa kävi ilmi, että digitaaliselle sovellukselle, jolla voisi turvallisesti lähettää tietoa työntekijän ja asiakkaan välillä, olisi käyttöä asumispalvelutyössä. Yksi haastateltava kertoi, että digitalisaation hyödyntäminen on lisääntynyt sosiaalialalla. Tämä lisää myös jälkihuoltonuorten tavoitettavuutta, koska nuoret viihtyvät digitaalisessa maailmassa. Yksi haastateltava esitti, että nuorten itsenäistymisryhmät voisi nykyään pitää myös verkossa, koska useimmilla nuorilla on käytössä tietokone, tabletti tai älypuhelin.

Olisi hyvä, että sovellus olisi riittävän tietoturvallinen.

Mä mietin, että just näitä sovelluksia voidaan vielä enemmän hyödyntää, missä vaikka voi seurata omaa mielialaansa, niistä tulisi vielä enemmän semmosia niin kuin arkipäivän työkaluja sitten, ne on semmosia, mitkä tekee visuaaliseksi, ja sit kun nuoren on vaikea sanoa omia tunteita niin jotenkin ehkä senkin kautta.

Kaikki alat ovat enenevässä määrin digitaalisesti tavoitettavissa, niin on tärkeää olla mukana tässä kehityksessä. Mikäli jätämme olematta mukana tässä kehityksessä, olemme niiden joukossa, jotka putoavat kehityksestä ja jonka palvelut jäävät hyödyntämättä ja huomaamatta. On tärkeää olla läsnä, myös digitaalisesti.

Yksi haastateltava piti hyvänä kehitysideana digitaalista vertaistukiryhmää, joka voisi tukea työntekijän antamaa tukea. Yksi haastateltava kehittäisi nykyisiä materiaaleja digitaaliseen muotoon, esimerkiksi Mini-astaa, jota käytetään jälkihuoltonuorten kanssa. Mini-asta on toimintakyvyn mittari. Haastattelussa ilmeni, että työntekijöiden olisi hyvä tietää minkälaisia sähköisiä sovelluksia voisi työssä käyttää.

## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että työntekijät tarjoavat jälkihuoltonuorille Aspa Palveluiden asumispalveluissa kokonaisvaltaista ja laadukasta palvelua ja työntekijät kohtaavat asiakkaita ammattitaitoisesti. Tutkimuksen päätulokset osoittavat, että nuoret tarvitsevat laaja-alaista tukea, joten työntekijät tarjoavat palvelua jälkihuoltonuorille yksilöllisesti ja joustavasti asiakkaan tarpeiden mukaan, sekä ottavat huomioon erityistä tukea tarvitsevia nuoria. Haastatteluissa tuli ilmi, että nuorten tarpeet vaihtelevat paljon. Osa nuorista tarvitsee tiivistä tukea, joten palvelu on saatavilla myös illalla, jossakin paikoissa myös viikonloppuisin ja nuorilla on saatavilla tarvittaessa myös päivystyspuhelin. Jälkihuoltonuorten omatyöntekijät räätälöivät asiakkaiden palvelua niin, jottei ketään jäisi yksin ilman tukea.

Kokonaisvaltaisuus jälkihuoltonuorten Aspa asumispalveluissa näkyy esimerkiksi siinä, että työntekijät tarjoavat nuorille käytännön apua arjessa esimerkiksi kodinhoidollisissa asioissa, virasto-, tai taloudellisissa asioissa, antavat nuorille neuvonta ja tarvittaessa ohjaavat nuoria palveluihin. Yksi tärkeimmästä jälkihuollon osa-alueesta on myös verkostoyhteistyö, jossa voidaan tehdä yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. Jälkihuoltonuoren itsenäistymistä tukee se, että asioista voidaan keskustella yhdessä, sopia tukitoimista, asettaa mahdollisesti myös tavoitteita itsenäistymisen tueksi. Lisäksi osallistetaan jälkihuoltonuoria omassa elämässä vaikuttaviin asioihin. Pauliina Levamon (2007, 70) mukaan, jälkihuoltonuoret tarvitsevat itsenäistymisensä tueksi rinnalla kulkemista, tiivistä yhteistä työskentelyä ja kohdennettuja palveluja.

Työntekijät kulkevat nuorten rinnalla ja pyrkivät rakentamaan nuorten kanssa luottamuksellinen työsuhde, muun muassa niin, että, kunnioittavat nuorten omia rajoja, kertovat nuorille, että he voivat olla yhteydessä, vaikka ei ollut sovittu tapaaminen, sallivat nuoria tehdä virheitä ja oppia niistä, ottavat huomioon heidän tarpeensa, sekä tarjoavat henkistä, eli psykososiaalista tukea. Tutkimuksessa tuli esiin, että on hyvin yksilöllistä, miten nopeasti luottamussuhde asiakkaan ja työn-

tekijän välillä syntyy. Jotta psykososiaalinen tuki olisi asiakkaan kannalta mielekästä ja hyödyllistä, asiakkaan ja työntekijän välillä on oltava luottamuksellinen ja toimiva vuorovaikutussuhde (Metteri 2012, 228; Pukkio & Hoikkala 2016, 18). Luottamuksellisen suhteen saavuttamisella voidaan saada asiakkaan ääni kuuluviin ja tämän avulla voimaannuttaa häntä.

Tutkimuksen päätuloksena tuli ilmi, että jälkihuoltonuorten omatyöntekijät toimivat Aspan lähtökohdan ja arvojen mukaan. Esimerkiksi toiminnan luotettavuus, henkilökeskeinen toimintatapa, asiakkaiden kuunteleminen ja kunnioitus, asiakkaan itsemääräämisoikeus, sekä asiantuntijuuden hyödyntäminen työtehtävissä tuli esiin haastatteluissa paljon. Tämä lisää palvelun luotettavuutta ja vaikuttavuutta. Lisäksi tässä näkyy työntekijöiden ammattitaitoinen kohtaaminen ja asiakaslähtöinen toimiminen.

Työntekijöiden ammattitaitoisuus heijastuu myös muun muassa työntekijöiden monipuolisessa osaamisessa, sekä eri menetelmien hyödyntämisessä asiakkaiden kanssa. Tutkimuksessa tuli esiin myös asiakkaista välittäminen, sekä positiivisuuden merkityksen asiakassuhteessa. Jälkihuoltonuorten omatyöntekijät seuraavat nuorten hyvinvointia, ehkäistävät nuorten syrjäytymistä, toimivat heidän turvallisina aikuisinansa, sekä keskittyvät asiakassuhteessa ensisijaisesti nuorten vahvuuksiin ei haasteisiin. Tämä on myös erittäin tärkeää nuorten itenäistymisessä, heidän voimavarojen vahvistamisessa, sekä hyvinvoinnin edistämässä. Sosiaalihuoltolain (L1301/2014, 9§) mukaan, kunnallisten viranomaisten on yhteistyössä tärkeää seurata ja edistää lasten ja nuorten hyvinvointia sekä poistaa kasvuolojen epäkohtia ja ehkäistä niiden syntymistä.

Laatu jälkihuoltonuorten asumispalvelussa näkyy esimerkiksi siinä, että työntekijät tekevät asiakkaiden kanssa laajaa verkostoyhteistyötä eri tahojen, sekä lähiomaisten kanssa ja kysyvät asiakkailta lupa keskustelemiseen moniammatillisessa yhteistyössä, kun asiakas on 18-vuotias. Asiakkaat osallistuvat palvelun arviointiin, sekä palvelun kehittämiseen eri kyselyiden ja mittareiden kautta. Petri Virtasen ym. (2011, s. 58) mukaan, asiakkaiden ottaminen mukaan sosiaali- ja terveystalouden suunnitteluun parantaa palveluiden laatua.

Haastatteluista nousi esiin, että tavoitteita asetetaan asiakkaan ja verkoston kanssa asiakassuunnitelmapalaverissa ja niiden toteuttamista arvioidaan enemmistöissä kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Jos nuoren tilanne muuttuu, tavoitteita muokataan. Sosiaalihuoltolain (L1301/2014) 4§ artiklan mukaan, kun arvioidaan asiakkaan etua, on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet.

Haastatteluissa tuli esille, että jotkut omatyöntekijät arvioivat asumispalvelun toteuttamista myös itse, sekä kysyvät palautetta asiakkailta. Tässäkin näkyy työntekijöiden asiakaslähtöinen toimiminen, nuorten toiveiden ja tarpeiden huomioon ottaminen, sekä työntekijöiden kiinnostus asiakkaiden mielipiteistä. Sosiaalihuoltolain (L1301/2014) 10§ artiklan mukaan, kun palveluja annetaan ja kehitetään, on kiinnitettävä erityistä huomiota lasten ja nuorten tarpeisiin ja toiveisiin. Haastatteluissa myös tuli esiin, että haasteita jälkihuoltoon nuorten asumispalvelun toteuttamisessa on erityisesti nuorten päihteiden käyttö ja palveluun sitoutumattomuus.

Tutkimuksessa nousi esiin, että palvelut jälkihuoltoon nuorille ovat työntekijöiden mielestä suureksi osaksi riittäviä. Haastatteluissa tuli esille, että Aspa palveluissa olisi hyvä tehdä selkeä linjaus jälkihuoltoon nuorten palveluista ja sen sisällöstä, koska niitä ei ole erikseen tuotteistettu, vaan ne toteutuvat osana tuetun asumisen, palveluasumisen tai vahvan tuen palveluita. Haasteena koettiin myös se, ettei palveluissa ole suoraa mahdollisuutta vaikuttaa asunnon saamiseen nopealla aikataululla vaan asiakkaan on haettava ensin asuntoa netin kautta. Lisäksi tuli esiin toive täydennyskoulutuksesta lastensuojelun ja jälkihuollon palvelukonaisuuksista.

Tutkimustulosten perusteella digitalisaatio lisää asiakkaan toimijuutta, tietoisuutta ja tarjoaa uudenlaisen työntekijän tuen asiakkaalle. Osa asiakkaista tarvitsee myös työntekijän tukea ja ohjausta digitaalisten palveluiden turvallisessa käytössä. Digitaalisten palveluiden kehittämisessä pitää olla mukana ja läsnä, jotta palvelutarjoama moninaistuu ja palvelun laatu syvenee.



Päätuloksista voidaan todeta, että Aspa Palveluiden kannattaisi tarkastella min-kälaisia digitaalisia sovelluksia voisi asumispalvelutyössä hyödyntää. Haastatte-luissa ilmeni, että työntekijöiden mielestä vertaistukiryhmiä ja itsenäistymisryhmiä olisi hyvä olla myös verkossa ja yksi haastateltava kehittäisi nykyisiä materiaaleja digitaaliseen muotoon.

Tutkimuksessa ilmeni, että asumispalvelutyössä olisi tarvetta tietoturvaliselle so-vellukselle yhteydenpitovälineenä, jossa voisi lähettää tietoturvalisesti tietoa työntekijän ja asiakkaan välillä, joka takaisi asiakkaille 100 prosenttisen salassa-pidon, koska esimerkiksi Whats App ei anna täydellistä turvaa.

## 11 POHDINTA JA ARVIOINTI

### 11.1 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen uskottavuus ja tutkijoiden eettiset ratkaisut perustuvat siihen, että tutkijat noudattavat hyvää tieteellistä käytäntöä, muun muassa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimuksessaan, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä, sekä tutkimusten arvioinnissa (Tuomi & Sarajärvi 2018, s.150; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, s. 6).

Hyväksytyn opinnäytetyön suunnitelman, sekä tutkimusluvan saamisen jälkeen lähetimme eri Aspa-kotien esimiehille sähköpostilla saatekirjeen (Liite 3.), jossa on kaikki tärkeät tiedot tutkimuksesta. Tarkoituksena oli, että esimiehet kertoisivat tutkimuksesta työntekijöille. Haastattelututkimuksen osallistuminen oli vapaaeh-toista ja jokaiselta haastateltavalta pyysimme kirjallisen suostumuksen (Liite 2.) haastatteluun osallistumiseen ja nauhoittamiseen.

Opinnäytetyön luottamuksellisuuden kannalta saatekirjeessä kerrottiin muun mu-assa tutkimuksen tarkoituksesta ja päämäärästä ja, että haastattelut toteutetaan

yksilöteemahaastatteluna haastateltavien toiveen mukaan, puhelinhaastatteluna /videohaastatteluna tai sähköpostihaastatteluna. Saatekirjeessä myös kerroimme, että haastateltavilla on mahdollisuus ottaa meihin yhteyttä, jos he haluavat tarkentaa sanottavaansa tai perua osallistumisensa. Haastatteluaineisto käsiteltiin luottamuksellisesti ja aineisto säilytettiin meidän tietokoneillamme salasanan takana. Litteroidun aineiston poistimme aineiston analyysin jälkeen. Tutkimuksen analyysin vaiheessa huolehdimme myös siitä, että haastateltavien nimet eivät ole aineistossa nähtävissä. Haastatteluaineistoa ei ole kuunnellut tai lukenut kukaan muu kuin opinnäytetyön tekijät. Valmis opinnäytetyö lähetetään kaikille haastateltaville luettavaksi. Tuomen ja Sarajärven mukaan (2018, s. 149) eettisyys koskee myös tutkimuksen laatua. Siksi tutkijan on muun muassa varmistettava, että tutkimussuunnitelma on laadukas, valittu tutkimusasetelma on asianmukainen ja raportointi on toteutettu hyvin.

Tutkimuksen luotettavuutta lisäsi myös se, että opinnäytetyössä haastattelimme seitsemän Aspa Palveluiden asumispalvelutyöntekijää, jotka eivät olleet meille tuttuja. Haastattelutilanteissa, sekä tuloksien analysointivaiheessa pyrimme siihen, että haastateltavien äänet pääsevät esille. Koimme, että haastattelut olisivat parempi toteuttaa kokonaan Teams haastatteluna, koska joidenkin haastateltavien vastaukset, jotka saatiin sähköpostitse, olivat mielestämme liian lyhyitä, vaikka kysyimme vielä tarkentavia kysymyksiä. Teams haastatteluna voisimme saada haastateltavilta ehkä enemmän tietoa. Toisaalta meillä oli riittävästi haastateltavia, sekä saatiin hyvin haastatteluaineistoa tutkittavasta aiheesta.

Tulosten analysointiprosessi kuvattiin taulukoissa (Liite 4.), koska halusimme lisätä johtopäätösten läpinäkyvyyttä. Opinnäytetyössä on olennaista kuvata työprosessi ja valintojen perustelut, koska se lisää luotettavuutta ja läpinäkyvyyttä ja on eettisen toiminnan kulmakivi (Gothoni 2020; Hallamaa, Launis, Lötjönen 2006).

Teimme opinnäytetyötä parina, mikä mielestämme myös lisää tutkimuksen luotettavuutta, koska tutkimusprosessin aikana oli mahdollista pohtia ja reflektoida opinnäytetyötä eri näkökulmista. Työskentely yhdessä on myös osittain helpotta-

nut tutkimuksen tekemistä, erityisesti tutkimusanalyysivaiheessa. Jaoimme ajatuksia ja ehdotimme toisillemme tärkeitä tutkimustuloksissa ja johtopäätöksissä korostettavia asioita. Tutkimustulokset pyrimme raportoimaan rehellisesti ja tarkasti.

## 11.2 Pohdinta

Olemme tyytyväisiä, että saimme työyhteistyökumppaniksi opinnäytetyöhön Aspa Palvelut Oy:n, joka ohjasi työmme suuntaa alussa ja rajasi aihealuetta. Opinnäytetyön tavoitteena oli haastatella Aspa Palveluiden asumispalvelutyöntekijöitä, joilla oli asiakkaana jälkihuoltonuoria, selvittää ja kuvata palvelun sisältö sekä tutkia digitalisaation käyttöä ja sen hyödyntämistä asumispalvelutyössä. Saavutimme suurelta osin opinnäytetyössä tutkimukselliset tavoitteet, joita olimme asettaneet. Yksi aihe mistä olisimme toivoneet enemmän tietoa, oli digitalisaatio asumispalvelutyössä ja sen hyödyntäminen.

Tämän opinnäytetyön tutkimustulokset perustuvat Aspan jälkihuoltonuorten parissa työskentelevien työntekijöiden haastatteluihin, eli jatkotutkimuksessa olisi hyvä haastatella myös jälkihuoltonuoria ja selvittää, miten jälkihuoltonuoret itse kokevat saamansa palvelut ja miten he kokevat digitaalisten palvelujen käytön.

Kuvasimme opinnäytetyön alussa tutkimuksemme viitekehystä, jälkihuoltoa ja miten heidän asumispalveluansa toteutetaan. Tutkimuksessa ilmeni, että digitalisaatiota on hyödynnetty monella eri tavalla sosiaalialalla ja sitä tullaan kehittämään tulevaisuudessa. Tutkimustuloksiin vaikutti Aspa-kodin sijainti sekä, se kuinka kauan asumispalvelua oli tuotettu jälkihuoltonuorille.

Tarkoituksena oli haastatella 6–8 asumispalvelutyöntekijää. Lopulta onnistuimme haastattelemaan seitsemän asumispalvelutyöntekijää. Kuvasimme asumispalvelutyön sisältöä, siihen hakeutumista, jälkihuoltonuorten tuen tarvetta, asuntojen sijaintia, työntekijöiden osaamista sekä digitaalisia palveluita ja niiden käyttöä.

Jaottelimme opinnäytetyön seuraaviin teemoihin; jälkihuolto ja asumispalvelut, työntekijöiden näkemykset jälkihuollon asumispalvelusta, digitalisaation hyödyntäminen ja kehittämisenäkökulmat, jotka vahvistivat opinnäytetyön tavoitetta. Jaottelulla halusimme varmistaa, että pystyimme vastaamaan opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Tuloksia voitaisiin hyödyntää kehittämällä digitaalisia palveluita ja miettiä olisiko uusilla työssä käytettävillä menetelmillä käyttöä jälkihuolto- nuorten asumispalvelutyössä.

Digitaaliset palvelut ja kanavat lisääntyvät ja kehittyvät jatkuvasti. Yritykset ja yksityiset ihmiset hyödyntävät digitalisaation tuomaa markkina- ja julkisuusarvoa kukin haluamallaan tavalla lisäten yritysten tai yksityisten ihmisten tietoisuuttaan ihmisille. Digitaaliset palvelut edellyttävät käyttäjiään olemaan läsnä, päivittämään tietoa digitaalisissa kanavissa. Mielestämme digitaalisten palveluiden käyttäminen ja sen mahdollistaminen on vielä haaste eri ihmisten parissa. Tähän on kuitenkin jo kehitetty erilaisia tukipalveluita, esimerkiksi digikaveri, joka voi opastaa digipalveluiden käytössä asiakasta jopa kotona.

Digitaaliset palvelut ja kanavat saattavat madaltaa ihmisten arvostelukykä, kun mielipiteen voi antaa myös anonyymisti, joka voi vaikuttaa mielipiteen sisältöön. Sosiaalisen median kanavien käytettävyys lisääntyy koko ajan, mikä lisää eri toimijoiden tiedonantoa ja halukkuutta tuottaa tietoa ihmisille helposti nähtäväksi ja tavoitettavaksi. Digitaaliset palvelut ja digitalisaatio parhaimmillaan täydentää kasvotusten tehtävää työtä ja kommunikaatiota. Digitaaliset palvelut mahdollistavat sisällön reaaliaikaista tuottamista eri kanavissa ihmisten katsottaviksi ja nautittaviksi. Nuoren tai lähipiirin taloudellinen tilanne voi vaikuttaa siihen, pystyykö nuori käyttämään digitaalisia palveluita tai digitaalisia välineitä.

### 11.3 Ammatillinen reflektio ja loppusanat

Ammatillisesti opimme lisää lastensuojelun käytännön toteutumisesta sekä siitä kuinka moninaista tukea jälkihuolto- nuoret voivat saada eri toimijoilta ja kuinka tärkeää haastattelujenkin perusteella verkostoyhteistyö on. Ammatillisesti oli mielenkiintoista huomata kuinka eri tavalla haasteltavat suhtautuvat digitalisaation

hyödyntämiseen ja digitaalisten palveluiden käyttämiseen asumispalvelutyössä, jos sitä vertaa kasvatusten tehtävään kohtaamistyöhön. Itse olemme sitä mieltä, että digitalisaatio ei voi korvata ihmisten välistä vuorovaikutusta, mutta ajatella, että digitalisaation kehittämisessä on tärkeää pysyä ajan tasalla, koska se tuo uusia mahdollisuuksia ja arjen helppoutta, minkä voimme huomata erityisesti nyt koronan aikana. Digitalisaatio kuitenkin edellyttää muun muassa organisaatioilta ja henkilöstöiltä jatkuvaa uudistumista, sekä muutoksia johtamisessa, toiminnassa ja osaamisessa ja yhdenvertaisten palvelujen tuottamisessa (Sosi- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2016, s. 23).

Yksi mielenkiintoinen asia tutkimustyön aikana mikä nousi esille, oli tietosuojan ja tietoturvan viestintä / viestien lähettäminen eri osapuolten välillä, koska Vastaamo-tietomurto tuli julkisuuteen tutkimustyön aikana. Vastaamo-psykoterapiakeskukseen kohdistui syksyllä 2019 tietomurto, jolloin asiakkaiden tietoja vuoti ulkopuolisille. Psykoterapiakeskuksen Vastaamon tapauksessa voimme todeta, kuinka tärkeää on vahvistaa tietoturvaa yrityksen ja asiakkaiden välillä, määrittellä mitä viestitellään ja siten estää asiakkaiden henkilökohtaisten tietojen joutuminen väärin käsiin.

Tutkimuksessa kävi ilmi kuinka vahvasti haastateltavat haluavat kunnioittaa jälkihuoltonuorten itsemääräämisoikeutta sekä se että osa jälkihuoltonuorista tarvitsee aikuisen tukea ja ohjausta, koska eivät ole sitä omilta vanhemmilta riittävästi saaneet. Ammatillisesti oli mielenkiintoista huomata, kuinka yksilöllisesti haastateltavat halusivat kohdata jälkihuoltonuoria ja kuinka yksilöllistä apua ja tukea he tarvitsevat. Osa haastateltavista kertoi, kuinka tärkeää työssä on nostaa esille nuoren onnistumisia arjessa.

Opinnäytetyön tekemisen aikana saimme Aspan kehittämispäälliköltä arvokasta ohjausta etenkin tutkimusaiheen rajaamisessa. Valitsimme tutkimusaiheen yhteistyökumppanin tarpeiden mukaan ja opinnäytetyössä pyrimme nostamaan työntekijöiden näkökulmia tutkittavasta aiheesta.

Koemme, että opinnäytetyötutkimuksen tekeminen parina on antanut meille mahdollisuuden jakaa näkökulmia, sekä kehittänyt yhteistyötaitojamme. Lisäksi tutkimus on auttanut meitä kehittymään sekä opiskelijoina, että ammattilaisina. Opinnäytetyöprosessi oli hyvin antoisaa ja uskomme, että tutkimuksesta saatuja tietoja ja kokemuksia voidaan hyödyntää myös tulevaisuudessa omassa työssämmme asiakkaiden kanssa.

## LÄHTEET

- Arvoliitto. Yhteiskunnallisesta yrittämisestä. Saatavilla 19.2.2021. <https://arvoliitto.fi/yhteiskunnallisesta-yrittamisesta/>
- Aspa .Tämä on aspa. Saatavilla 20.5.2020. <https://www.aspa.fi/fi/aspa/t%C3%A4m%C3%A4-aspa#dca9afeb>
- Aspa. Perustajajärjestöt. Saatavilla 20.5.2020. <https://www.aspa.fi/fi/t%C3%A4m%C3%A4-aspa/perustajaj%C3%A4rjest%C3%B6t#dca9afeb>
- Aspa 4You-hanke. Saatavilla 20.5.2020. <https://www.aspa.fi/fi/tule-mukaan-toimintaamme/4you#dca9afeb>
- Aspa. Nuorten palvelut. Saatavilla 19.5.2020 <https://www.aspa.fi/fi/nuorten-palvelut#4f63a472>
- Aspa. Palvelut. Tuettu asuminen. Saatavilla 18.5.2020 <https://www.aspa.fi/fi/asu-mispalvelut/tuettu-asuminen#4f63a472>
- Dixon, J. & Wade, J. & Byford, S. & Weatherly, H. & Lee, J. (2006). Young People Leaving Care: A Study of Costs and Outcomes. University of York. Saatavilla 21.5.2020 <https://www.york.ac.uk/inst/spru/research/pdf/leaving.pdf>
- Gothoni. R. (2020). *Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas: Eettiset periaatteet tutkivassa ja kehittävässä työssä*. Diakonia ammattikorkeakoulu. Saatavilla 11.1.2021 <https://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=2793510>
- Hallamaa, J., Launis, V., Lötjönen, S. & Sorvali, I. (toim.) (2006). *Etiikkaa ihmis-tieteille*, Tietolipas 211. Helsinki:SKS.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Oy Yliopistokustannus.
- Kairala, M. (2017). Alkusanat. Teoksessa M. Kivistö K. Päykkönen (toim.), *Sosiaalityö digitalisaatiossa* (s. 7 - 8). Saatavilla 20.5.2020. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo\\_digitalisaatiossa\\_pdfA.pdf](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf)
- Kivistö, M. Päykkönen K. (toim.) (2017) *Sosiaalityö digitalisaatiossa* (s. 21–31). Saatavilla 13.1.2021. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63035>

- Känkänen, P. Laaksonen, S. (2006). Selvitys sijaishuollon ja jälkihuollon nykytilasta ja kehittämistarpeista. Lastensuojelun kehittämisohjelma. Saatavilla [https://thl.fi/documents/647345/1832874/Loppuraportti\\_Selvitys+sijaishuollon+ja+jälkihuollon+nykytilasta+ja+kehittämistarpeista\\_2006.pdf/65384afe-1b57-4e93-a1e6-cdcad5eafdd](https://thl.fi/documents/647345/1832874/Loppuraportti_Selvitys+sijaishuollon+ja+jälkihuollon+nykytilasta+ja+kehittämistarpeista_2006.pdf/65384afe-1b57-4e93-a1e6-cdcad5eafdd)
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla [Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)
- L 417/2007. Lastensuojelulaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Levamo, Pauliina (2007) Omaa elämää etsimässä. Tutkimus ryhmämuotoisen sosiaalityön mahdollisuuksista tukea nuorten itsenäistymistä. Teoksessa Alpo Heikkinen, Pauliina Levamo, Maaret Parviainen & Aili Savolainen: Näe minut – kuule minua. Kokemuksia ryhmistä. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisuja nro 11. Helsinki: Yliopistopaino, 69–157. Saatavilla 3.12.2020 [http://www.socca.fi/files/80/Nae\\_minut\\_kuule\\_minua\\_kokemuksia\\_ryhmista.pdf](http://www.socca.fi/files/80/Nae_minut_kuule_minua_kokemuksia_ryhmista.pdf)
- Lindqvist, M. (2016). Jälkihuollon lainsäädäntö ja laatusuosituksset. Teoksessa S. Pukkio & T. Hipp (toim.), *Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön*. Mitä jälkihuolto on (s. 48-58). Saatavilla 8.5.2020 <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Opas-lastensuojelun-jalkihuoltotyohon-120616-1.pdf>
- Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Acta Universitatis Tamperensis; 1778. Tampere: Tampere University Press. Saatavilla 3.12.2020 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66973/978-951-44-8956-3.pdf>
- Mielialasovelluksen käyttö hoitotyössä. Saatavilla 19.2.2021. <https://wiki.metro-polia.fi/pages/viewpage.action?pageId=150341117>
- Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön. Saatavilla 19.5.2020. <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Opas-lastensuojelun-jalkihuoltotyohon-120616-1.pdf>



- Paaso, K. (2018). Merkityksellisiä polkuja- tarinoita lastensuojelun jälkihuollon merkityksellisyydestä. Lisensiaatintutkimus. Turun Yliopisto. Saatavilla 21.5.2020 <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=b03eaff1-9ae5-4435-955d-8a3ebf61d82e>
- Perhehoitoliitto. Jälkihuolto on nuoren oikeus. Saatavilla 19.5.2020. <https://www.perhehoitoliitto.fi/files/113/jalkihuolto.pdf>
- Pelastakaa lapset. Saatavilla 20.5.2020. <https://www.pelastakaalapset.fi/digis- osiaalityo/digisosiaalityon-ratkaisuja/>
- Pitkänen, M. (2016). Asiakasnäkökulman kerääminen jälkihuollossa. Teoksessa S. Pukkio & T. Hipp (toim.), *Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön*. Asiakkaana jälkihuollossa (s. 101–131). Saatavilla [Opas-lastensuojelun-jalkihuoltotyohon-120616-1.pdf](https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-jalkihuoltotyohon-120616-1.pdf) (lskl.fi)
- Pukkio, S. Hoikkala, S. (2016). Jälkihuolto kasvun ja itsenäistymisen tukena. Teoksessa S. Pukkio & T. Hipp (toim.), *Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön*. Mitä jälkihuolto on (s. 5–29). Saatavilla 5.5.2020 <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Opas-lastensuojelun-jalkihuoltotyohon-120616-1.pdf>
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (2005). *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2016). *Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025*. Saatavilla 22.1.21 [JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf](https://www.valtioneuvosto.fi/jul2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf) (valtioneuvosto.fi)
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020). *Lastensuojelun käsikirja. Jälkihuolto*. Saatavilla 5.5.2020 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/jalkihuolto>
- Törrönen, M. & Vauhkonen, T. (2012) Itsenäistyminen elämänvaiheena. *Osallistava vertaistutkimus sijaishuollosta itsenäistyvien nuorten hyvinvoinnista*. Helsinki: SOS-Lapsikylä. Saatavilla 6.5.2020 [https://www.sos-lapsikyla.fi/fileadmin/user\\_upload/tiedostot/kuvat/pdf-tiedostot/vertaistutkimus-SOS-Lapsikyla.pdf](https://www.sos-lapsikyla.fi/fileadmin/user_upload/tiedostot/kuvat/pdf-tiedostot/vertaistutkimus-SOS-Lapsikyla.pdf)

- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Saatavilla 11.1.2021 [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Valtioneuvosto. *Sijoitettujen lasten perusoikeudet vahvistuvat*. Saatavilla 19.5.2020 [https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/1271139/sijoitettujen-lasten-perusoikeudet-vahvistuvat-jalkihuollon-ikarajaksi-25-vuotta](https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1271139/sijoitettujen-lasten-perusoikeudet-vahvistuvat-jalkihuollon-ikarajaksi-25-vuotta)
- Virtanen, P., Suoheimo, M. Lammenmäki, S., Ahonen, P., Suokas, M. (2011). *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen*. Tekesin katsaus 281/2011. Saatavilla [281/2011 Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen \(businessfinland.fi\)](https://www.businessfinland.fi/281/2011/Matkaopas-asiakaslhtosten-sosiaali-ja-terveystalvelujen-kehittamiseen)

## LIITE 1. Haastattelurunko

### Teema 1. Jälkihuoltonuorten asumispalvelut

#### Palvelun sisältö:

Minkälaista palvelua jälkihuoltonuoret tarvitsevat?

Minkälaista tukea Aspan asumispalvelut tarjoavat jälkihuoltonuorille?

Mikä on teidän toimintanne lähtökohta ja arvot?

Mistä osa-alueista palvelu koostuu?

Miten asiakas voi hakea asiakkaaksi?

Missä asunnot sijaitsevat?

Milloin palvelua on saatavilla?

#### Henkilöstö:

Minkälaista erityisosaamista sinulla on?

Minkälaisia menetelmiä käytät asiakkaiden kanssa?

#### Palvelun arviointi:

Miten palvelun vaikuttavuutta ja laatua arvioidaan?

Miten palveluun asetetaan tavoitteita ja miten niiden toteutumista arvioidaan?

Minkälaista verkostoyhteistyötä teette asiakkaiden kanssa?

Onko jälkihuoltonuorten asumispalvelun toteuttamisessa ollut haasteita, jos kyllä minkälaisia?

### Teema 2. Digitalisaation hyödyntäminen

-Minkälaisia digitaalisia palveluita käytätte asumispalvelutyössä?

Minkälaisia sähköisiä työkaluja käytätte? (esim. sähköiset päiväkirjat, fiilismittarit)

-Oletteko huomanneet jotain hyötyä digitaalisten palveluiden käytössä asiakkaiden kohdalla? Ja jos olette, niin minkälaisia?

-Käyttävätkö asiakkaat digipalveluita ja jos käyttävät niin minkälaisia?

-Minkälaisia digitaalisia yhteydenpidon tapoja tarjoatte asiakkaille (esim. video-puhelu, viestit, chat)?

- Onko teillä tarjolla digitaalisia vertaistukiryhmiä?

- Onko digitaaliset palvelut Aspa palveluissa mielestäsi riittäviä jälkihuoltonuorille?
- Lisääkö digitalisaatio jälkihuoltonuorten asumispalveluiden saavutettavuutta?
- Onko digitalisaatiolla ollut merkitystä palvelun laatuun ja vaikuttavuuteen?

### TEEMA 3 KEHITTÄMISNÄKÖKULMAT

- Onko sinulla uusia ideoita digitalisaation hyödyntämiseen?

### LISÄKYSYMYKSET:

Koetko että olisi tarvetta yhteydenpitovälineelle (esim. viestisovellus) johon saa / voi lähettää tietoturvallisesti viestejä sekä liitteitä? What's up kautta sisältö on periaatteessa salattua, mutta lähettäjän ja vastaanottajan tietoja ei eli salassapitovelvollisuus ei ole aukoton.

Koetko että Aspan tarjoamat palvelut jälkihuoltonuorille ovat riittävät?

## LIITE 2. Kirjallinen suostumuslomake

**Kirjallinen suostumus opintokokonaisuuteen kuuluvan tehtävän hyödyntämisestä tutkimus- ja kehittämistoiminnassa.**

Opintokokonaisuuden ja tehtävän nimi

Vastuhenkilö/henkilöt

Tulokset tullaan julkaisemaan kehittämisraportissa/ tutkimuksellisessa artikkelissa/ hankkeen jatkokehittämissä.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tehtävän tarkoitus ja se, että kirjallista materiaalia tullaan käyttämään Diakin tutkimus- ja kehittämistyössä. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että henkilöllisyyteni jää vain tutkijan/tutkijoiden tietoon.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus, nimeselvennys ja opiskelijanumero

### LIITE 3. Saatekirje

Hei,

Opiskelemme Diakonia-ammattikorkeakoulussa Sosionomi (AMK) tutkintoa ja aloitamme tekemään opinnäytetyötä. Aiheenamme on jälkihuoltonuorten asumis-palvelu ja miten digitalisaatiota on hyödynnetty palveluissa sekä selvittää mah-dollisia uusia innovaatioita digitaalisten palveluiden käyttämiseen palveluissa. Loppuproduktiona teemme kuvauksen jälkihuoltonuorten asumispalvelusta Aspa Palvelut Oy:lle. Haluaisimme haastatella jälkihuoltonuoren omatyöntekijää. Voi-sitteko kysyä yksiköstänne halukasta omatyöntekijää haastatteluun?

Haastattelun teemme yksilöteemahaastatteluna ja haastattelut käsitellään luotta-muksellisesti. Haastatteluaineisto säilytetään meidän tietokoneillamme salasa-nan takana ja tutkimustulokset raportoidaan mahdollisimman rehellisesti ja tar-kasti. Nauhoitetut haastattelut, sähköpostihaastattelut sekä niistä litteroitu ai-neisto poistamme aineiston analyysin jälkeen. Haastattelututkimukseen osallis-tuminen on vapaaehtoista. Haastateltavilla on mahdollisuus ottaa meihin yh-teyttä, jos he haluavat tarkentaa sanottavansa tai perua osallistumisensa. Opin-näytetyön luottamuksellisuuden kannalta haastateltaville kerromme tutkimuksen tarkoituksen ja päämäärän, sekä sovimme haastattelutavasta ja ajankohdasta. Haastateltaville lähetetään haastattelukysymykset hyvissä ajoin, jotta haastatel-tavat voisivat tutustua haastattelun aiheeseen, sekä kysymyksiin. Haastattelut pi-detään haastateltavan toiveen mukaan esimerkiksi puhelinhaastatteluna /video-haastatteluna tai sähköpostihaastatteluna.

Kiitokset etukäteen yhteistyöstä,

Vantaalla 25.6.2020

Marko Hagelberg  
Aspa-koti Muratti / Palveluesimies

Nikola Malaníková  
Sosionomi-opiskelija

## LIITE 4. Tulostaulukot

TAULUKKO 1. Päätulokset haastatteluteemasta- Palvelun sisältö

Nuorten tuen tarpeet vaihtelevat, tukea tarjotaan asiakkaan tarpeiden mukaan	Nuorten monialaiset tuen tarpeet, palvelun räätälöinti yksilöllisesti	Laaja-alainen tuki, yksilöllisen tuen tarjoaminen, asiakaslähtöisyys, ammattitaito	Kokonaisvaltaisen palvelun tarjoaminen
Toimiminen nuoren turvallisenä aikuisena, henkinen tuki, psykologisen tilan seuraaminen	Rinnalla kulkeminen, psykososiaalinen tuki,	Luottamuksen rakentaminen, voimaantuminen	
Mahdollisuus saada palveluasumista tai tuetta asumista	Asiakkaan omien rajojen kunnioittaminen ja osallistuminen itseään koskeviin asioihin, Työntekijöiden toimiminen Aspan lähtökohdan ja arvojen mukaan	Palvelun saatavuus ja joustavuus, Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallistuminen omaan elämään vaikuttaviin asioihin, nuorten itsenäistymisen vahvistaminen	
Asiakkaan kuunteleminen kunnioittaminen. osallistaminen ja osallistuminen, henkilökseen toimintatapa, toimiminen Aspan arvojen mukaan	Työntekijöiden tavoitettavuus, Joustavan palvelupaketin tarjoaminen		
Palvelun eri osa-alueet mm. kotikäynnit, asioiden hoito kodin ulkopuolella			
Palvelu saatavilla tarvit. illalla, jossakin viikonloppuna, päivystyspuhelin			

TAULUKKO 2. Päätulokset haastatteluteemasta -Palvelun arviointi

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Palvelun arviointi mm asiakassuunnitelmapalaverissa, verkostopalaverissa, Rai mittarin, kyselyiden kautta, Innolinkin kautta, itse tai arjessa asiakkaan kanssa,	Asiakkaan osallistuminen omaan elämään vaikuttaviin asioihin, sekä palvelun kehittämiseen	Asiakaslähtöisyys, nuorten omatoimisuuden vahvistaminen, ammattitaito	Laadukkaan palvelun tarjoaminen
Ammattitaidon hyödyntäminen tavoitteiden asettamisessa	Laaja verkostoyhteistyö, luotettavuus	Asiakkaan osallistuminen ja vaikuttaminen, palvelun kehittäminen, luotettavuus	
Tavoitteiden asettaminen ja arviointi asiakkaan ja verkoston kanssa			
Laaja verkostoyhteistyö, asiakkailta kysytään lupa			

TAULUKKO 3. Päätulokset haastatteluteemasta- Digitalisaation hyödyntäminen

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Digitaalisia palveluita käytän jälkihuolto-nuorten kanssa mahdollisuuksien ja toiveiden mukaan	Kirjauksia tehdään asiakkaan kanssa Tukien hakeminen verkossa Googlen käyttö tiedonhaku-välineenä	Aikuisen ihmisen tuki Läpinäkyvää toimintaa	Nuoren itsenäisempi toiminta Nuoret voivat verkossa olevien palveluiden avulla kertoa tarvitsevansa apua 7 tukea
Työvälineinä What's up Instagram Aspa-kodin kotisivut	Arkipäivän kommunikointia Nuoret löytävät tietoa palveluista itselle mieleisellä tavalla	Luo turvaa asiakkaalle, asiakas pystyy helposti pyytämään apua Helpottaa tuen ja neuvonnan antamista Ollaan tavoitettavissa	Helpottaa yhteydenpitoa ja antaa tietoa nuorelle

TAULUKKO 4. Päätulokset haastatteluteemasta- Kehittämisenäkökulmat

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Turvallinen viestintä työntekijän ja asiakkaan välillä	Asiakkaat turvassa, työntekijät toimivat lain säästösten mukaisesti	Tietoturva on päivän sana, turvallinen tiedon lähettäminen	Tietoturvallinen sovellus yhteydenpitovälineenä
Sovelluksia voisi enemmän hyödyntää	Asiakas voisi seurata omaa mielialaa	Digitaalinen sovellus on jälkihuolto- nuorille ominainen	Asiakkaan toimijuuden lisääminen



Digitalisaation hyödyntämisen yleistymisen sosiaali-alalla	Lisää jälkihuolto nuorten tavoitettavuutta asumis- palvelutyössä	Tärkeää olla läsnä digitaalisesti Vaatii jatkuvaa kehittämistä	Digitaalinen tavoitettavuus tarkoittaa sitä, että olemme mukana kehityksessä ja mukana palveluntuottajana sen hyödyntäjänä.
Digitaaliset vertaistukiryhmät	Nuorten omat kaveripiirit vs. Vertaisryhmän kiinnostavuus	Palveluiden moninaistuminen	Osa asiakkaista hyötyisi digitaalisesta vertaistukiryhmästä