



Tapaus gerontologinen asuttaminen: Asiakkaiden kokemuksia ja näkökulmia työn kehittämiseksi

Hanna Kalijärvi



Laurea-ammattikorkeakoulu

Tapaus gerontologinen asuttaminen: Asiakkaiden kokemuksia ja näkökulmia työn kehittämiseksi

Hanna Kalijärvi
Sosionomi, AMK
Opinnäytetyö
Kesäkuu 2021

Hanna Kalijärvi

Tapaus gerontologinen asuttaminen: Asiakkaiden kokemuksia ja näkökulmia työn kehittämiseksi

Vuosi

2021

Sivumäärä

54

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Kunta X:n gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkaiden kokemuksia asuttamisprosessista, joka on gerontologisen asuttamisen tiimin asiakastyön keskeinen työprosessi. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa laadullista tutkimustietoa siitä, millaiseksi asiakkaat ovat kokeneet gerontologisen asuttamisen tiimin kanssa suunnitellun ja toteutetun asuttamisprosessin. Tällä opinnäytetyöllä pyrittiin tuottamaan tietoa myös siitä, miten asuttamisprosessia voidaan edelleen kehittää asiakkaiden kokemusten perusteella.

Opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena ja sen aineisto kerättiin puolistrukturoiduin teemahaastatteluin. Haastatteluja oli yhteensä viisi yksilöhaastattelua ja tiedonantajina toimivat henkilöt, joilla oli omakohtaista kokemusta asuttamisprosessista. Aineiston analyysimenetelmänä oli aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Tuloksena ilmeni, että jokaisen haastateltavan kokemukset prosessista olivat yksilöllisiä ja että asuttamisprosessin lopputuloksena jokaisen haastateltavan asuminen turvattiin, vaikka aivan kaikkiin asumiseen liittyviin tarpeisiin ja toiveisiin ei aina voitu vastata. Asumisohjaajilta saatua käytännön apua ja ohjausta tai näiden puutetta pidettiin merkittävänä asuttamisprosessiin liittyviin kokemuksiin vaikuttavana tekijänä. Asiakkaiden kokemusten perusteella asuttamisprosessin kehittämisen kohteiksi nousivat yhteistyö, asiakkaiden ja työntekijöiden välisen dialogin vahvistaminen sekä asuttamisprosessin työskentelyvaiheiden selkeyttäminen.

Asiasanat: asunnottomuus, ikääntyneet, asiakastyön prosessi, työn kehittäminen

Hanna Kalijärvi

Case Gerontological housing: Client experiences and viewpoints for work development

Year 2021

Pages

54

This bachelor's thesis investigated the experiences that the clients of municipality X's gerontological housing team had about the settlement process, the central work process of the gerontological housing team. The aim of this thesis was to produce qualitative research data on how the gerontological housing team's clients have experienced the planning and implementing of the settlement process. The thesis also aimed to provide knowledge on how the settlement process could be developed based on the clients' experiences regarding it.

The thesis was implemented as qualitative research and its material was collected via semi-structured thematic interviews. There was a total of five individual interviews and the respondents had first-hand experiences of the settlement process. The method of data analysis was data-based content analysis. It was discovered as a result that each interviewee had individual experiences of the process. Each interviewee's housing was secured a result of the settlement process, although not all housing-related needs and desires could always be met. The practical help and guidance or lack of them from housing counselors was seen as a significant factor that influenced the experiences regarding the settlement process. Based on the experiences of the clients the objects for developing the settlement process became; cooperation, strengthening the dialogue between the clients and employees as well as clarifying the working stages of the settlement process.

Keywords: homelessness, the elderly, client-work process, work development

Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Kunta X:n gerontologisen asuttamisen tiimi.....	9
2.1	Gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkaat	9
2.2	Asuttamisprosessin kuvaus	10
3	Ikääntyminen ja ikääntynyt ihminen	13
3.1	Toimintakyky ikääntyessä.....	14
3.2	Asuminen ikääntyessä	15
3.3	Gerontologinen sosiaalityö.....	17
4	Asunnottomuus käsitteenä ja ilmiönä	18
4.1	Asunnottomuuden riskitekijöitä.....	19
4.2	Asumissosiaalinen työ.....	20
5	Asiakasosallisuus.....	21
6	Aiempiä tutkimuksia	22
7	Opinnäytetyön toteutus	24
7.1	Aineiston hankinta	25
7.2	Aineiston analyysi	26
7.3	Opinnäytetyön eettisyys	27
7.4	Opinnäytetyön luotettavuus	29
8	Tutkimustulokset	30
8.1	Gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkuuksiin johtaneita tekijöitä	31
8.2	Kokemuksia asuttamisprosessista	32
8.3	Aktiivisen työskentelyn eli muuton jälkeinen asuminen ja aika.....	34
8.4	Asuttamisprosessiin liittyvät kehittämissuhteet ja -tarpeet.....	36
9	Johtopäätökset	37
10	Pohdinta ja jatkokehittämisen mahdollisuudet	41
	Lähteet.....	43
	Liitteet	49

1 Johdanto

Ikääntyminen ja ikääntyneiden asuminen ymmärretään ajankohtaiseksi ja yhteiskunnallisesti tärkeäksi aiheeksi: Suomen väestön ikääntyminen Suomessa nopeammin kuin muissa Euroopan maissa. Ennusteissa arvioidaan, että vuonna 2030 Suomen väestöstä noin 26 prosenttia on yli 65-vuotiaita ja että seuraavan kahdenkymmenen vuoden aikana yli 85-vuotiaiden määrä kaksinkertaistuu (Yhteistyöohjelma asunnottomuuden puolittamiseksi vuoteen 2023 mennessä 2020, 2; Turvallinen elämä ikääntyneille - toimintaohjelman päivitys 2018, 11.) Suomessa on tällä hetkellä käynnissä kansallinen ikäohjelma, jonka tavoitteena on varautua laaja-alaisesti väestön ikääntymiseen. Osana kansallista ikäohjelmaa on käynnistetty ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelma, joka kehittää ratkaisuja ikääntyneiden asumiseen. Lisäksi Suomen kansallisena tavoitteena on ikääntyneiden kotona asuminen mahdollisimman pitkään. (Sosi- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2021; Ympäristöministeriö 2021.)

Opinnäytetyö on saanut alkunsa vuonna 2020, suorittaessani sosionomi AMK-opintoihin kuuluvaa työharjoittelua Kunta X:n gerontologisen asuttamisen tiimissä. Tarve opinnäytetyölle nousi tiimin työntekijöiltä itseltään. Gerontologisen asuttamisen tiimin työskentelyn keskiössä olevaa asuttamisprosessia halutaan kehittää niin, että se vastaa mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeisiin, mutta asiakkaiden kokemuksia asuttamisprosessista ja tiimin kanssa työskentelystä ei ole tehty tutkimusta ennen tätä opinnäytetyötä.

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tapaustutkimus, jonka kohteena on Kunta X:n gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkaat tai aiemmat asiakkaat, joilla on kokemuksia tiimin työskentelystä olevasta asuttamisprosessista. Gerontologisen asuttamisen tiimin työ on ikääntyneiden asuttamista itsenäisesti asuttaviin vuokra-asuntoihin, joiden asukasvalinnan perusteet ovat sosiaalisia. Tässä opinnäytetyössä etsin vastauksia kahteen tutkimuskysymykseen, jotka ovat: Millaisia kokemuksia asiakkailla on asuttamisprosessista? Ja; Miten asuttamisprosessia voidaan kehittää asiakkaiden kokemusten perusteella? Opinnäytetyön aineisto kerättiin haastattelemalla gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkaita tai aiemmin asiakkuudessa olleita henkilöitä puolistrukturoitua teemahaastattelua käyttämällä.

2 Kunta X:n gerontologisen asuttamisen tiimi

Tämän opinnäytetyön kohteena on Kunta X:n gerontologisen asuttamisen tiimin asuttamisprosessi ja heidän asiakkaansa tai aiemmin asiakkuudessa olleet henkilöt. Gerontologisen asuttamisen tiimi kuuluu Kunta X:n ikääntyneiden palveluihin ja tiimi on rakenteellisesti osa Kunta X:n ikääntyneiden asiakasohjausyksikköä. Tiimiin kuuluu tällä hetkellä kaksi asumisohjaajaa, kaksi erityissosiaaliohjaajaa, johtava sosiaalityöntekijä sekä lähiesihenkilö. (Kunta X 2020.)

Toiminnassa on kyse ikääntyneiden niin sanotusta sosiaalisesta asuttamisesta ja sen tarkoituksena on turvata heikossa asemassa olevien x-kuntalaisten ikääntyneiden asuminen. Tiimin työtä ohjaavat ja määrittävät useat eri lait, joista keskeisimpiä ovat Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) sekä Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995). Lakien lisäksi tiimin kaiken toiminnan perustana on Asunto ensin -periaate: ymmärrys siitä, ettei asuminen tarvitse olla ansaittua vaan asuminen on ihmisen perusoikeus (Kunta X 2020; Rasilainen 2018, 200).

Gerontologisen asuttamisen tiimi organisoii kolmen Kunta X:n yhtiön omistuksessa olevissa senioritalokohteissa sijaitsevien asuntojen asukasvalintaa ja koordinoi niihin liittyvää asuttamisprosessia. Asunnoissa ei ole lainkaan henkilökuntaa tai muita palveluntuottajia isännöintiyhtiön lisäksi - kyseessä on siis täysin itsenäinen vuokra-asuminen. (Kunta X 2020.)

2.1 Gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkaat

Gerontologisen asuttamisen tiimille varattuihin asuntoihin asukasvalinnat tehdään sosiaalisiin perusteisiin, jonka vuoksi myös asiakkuuden perusteet ovat pitkälti sosiaalisia. Tiimin työskentelystä ei tiedoteta ulospäin eikä asiakkailla ole suoraa väylää, jonka kautta ottaa yhteyttä tiimiin. Asiakkaita voi ohjautua eri palveluista, kuten asunnottomien sosiaalityöstä tai mielen-terveys- ja päihdepalveluista sekä eri tahojen välittämien huoli-ilmoitusten kautta. (Kunta X 2020.)

Asiakasvalinnan perusteiden keskiössä on yksilökohtainen harkinta ja kokonaistilanteen arviointi. Kaikkia gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkaita yhdistäviä tekijöitä on oikeastaan vain muutamia: yli 65 vuoden ikä, vuokra-asunnon tarve ja kyky itsenäiseen asumiseen tarvittaessa kotihoidon, tukipalvelujen tai esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen tuella. Gerontologisen asuttamisen asiakkuuksiin liittyviä muita perusteita voivat olla fyysisen, sosiaalisen tai psyykkisen toimintakyvyn alenemat, puutteet kyvyssä hoitaa arkielämän asioita, yksinäisyys, verkostojen puute, esteettömän asunnon tarve, luottotietomerkinnät, pienituloisuus, vähävaraisuus tai muu erittäin vaikea taloudellinen tilanne. Huomioimisen arvoista on myös se, että koska asiakkaiden on tarkoitus asua itsenäisesti vuokra-asunnossa, asiakkuudelle on myös esteitä perusteita: asiakkaaksi ei voida ottaa henkilöä, jolla on akuutti päihde- ja/tai

mielenterveysongelma, vaikea käytöshäiriö, harhailua tai muihin kohdistuvaa aggressiivista käytöstä. (Kunta X 2020.)

Gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkaita voidaan avun ja tuen tarpeiden perusteella jaotella kolmeen kategoriaan: vähän apua tai ohjausta tarvitsevat, paljon apua ja ohjausta tarvitsevat ja maksimaalisesti apua ja ohjausta tarvitsevat. Vähän apua tai ohjausta tarvitsevien ryhmän muodostavat asiakkaat, jotka kokonaistilanteen selvittämisen ja suunnitelman teon jälkeen suoriutuvat pääasiassa itsenäisesti tai omien verkostojensa turvin asunnon saatuaan. Paljon apua ja ohjausta tarvitsevien asiakkaiden ryhmään lukeutuvat asiakkaat, jotka tarvitsevat runsaasti tukea ja ohjausta, mutta pärjäävät muuton jälkeisessä elämässään avopalvelujen turvin. Paljon apua ja ohjausta tarvitsevilla asiakkailla on usein vaikeuksia fyysisessä, psyykkisessä ja/tai sosiaalisessa toimintakyvyssä. Maksimaalisesti apua ja ohjausta tarvitsevat asiakkaat tarvitsevat asumisohjaajan tiivistä tukea sekä käytännön apua asioiden hoitamisessa. Asunnon saamisen jälkeen he tarvitsevat kotihoidon, tukipalvelujen tai esimerkiksi sosiaalitoimen välitystilin asiakkuutta, eikä palveluja ole mahdollista lopettaa. Maksimaalisesti apua ja ohjausta tarvitsevien asiakkaiden elämäntilanteet ovat usein pitkittyneesti hyvin haastavia ja he tarvitsevat monimuotoista ja -ammattillista apua muun muassa terveydentilaan, asumisoloihin ja talouteen liittyen. Nämä asiakkaat tarvitsevat siis useita samanaikaisia palveluja, jotka on räätälöitävä jokaisen asiakkaan yksilöllisiä tarpeita vastaaviksi. (Kunta X 2020.)

2.2 Asuttamisprosessin kuvaus

Mäkinen ym. (2011, 102) esittävät sosiaalialan asiakastyön prosessin sisältävän kolme päävaihetta: ongelman tai tilanteen analysointi, arviointi ja suunnitelman laatiminen, suunnitelman täytäntöönpano ja lopetus, jolloin työtä arvioidaan. Kunta X:n gerontologisen asuttamisen tiimin asiakastyön prosessi eli niin sanottu asuttamisprosessi eteneekin sosiaalialalle tyypillisellä tavalla ja tässä osiossa kuvaan askel askeleelta asuttamisprosessin etenemistä.

Gerontologisen asuttamisen tiimi koordinoi ja organisoii asiakkaan koko asuttamisen prosessin alkukartoituksesta muuttopäivään ja sen jälkeiseen aikaan asiakkaan tuen tarpeista riippuen. Saatuaan tiedon mahdollisesta asiakkaasta, oli kyseessä sitten huoli-ilmoitus tai muuta kautta saatu tieto, tekee gerontologisen asuttamisen tiimi ensiarvion mahdollisen asiakkaan asumiseen liittyvästä tilanteesta. Ensiarviointi pitää sisällään sekä tausta- että selvitystyötä ja ensiarvion perusteella asiakas voidaan tarvittaessa ohjata toisten palvelujen piiriin. Ensiarviointia seuraa ensikontakti, jonka tarkoituksena on järjestää ensimmäinen tapaaminen asiakkaan kanssa. (Kunta X 2020.)

Ensimmäisellä tapaamisella asiakkaan asumistilannetta käydään yhdessä läpi ja tapaamisen myötä asiakkaan tilanteesta tehdään uusi arvio. Kaikille asiakkaille tehdään palvelutarpeen arviointi. Asiakkaan asumisen asia viedään tiimissä eteenpäin ja asiakkaan asumistilanteen

parissa työskentely aloitetaan yhteisestä päätöksestä. Ensimmäinen kontakti ei kuitenkaan aina johda asiakkuuteen: asiakas voi esimerkiksi kieltäytyä tarjotusta tuesta ja asiakkuudesta tai asiakas ei ehkä enää selviydy itsenäisestä asumisesta. Mikäli itsenäistä vuokra-asumista ei nähdä vaihtoehtona, on gerontologisen asuttamisen tiimin tehtävänä viedä asiakkaan asumisasia käsiteltäväksi Kunta X:n asumisen arviointitiimiin muiden asumisvaihtoehtojen selvittämiseksi. (Kunta X 2020.)

Asiakkuuteen tulon ja palvelutarpeen arvioinnin pohjalta asiakkaalle tehdään suunnitelma asiakkaan asumisasioiden järjestämiseksi. Suunnitelma pitää sisällään konkreettisia toimia, joilla asiakasta tuetaan ja ohjataan asumisohjaajan toimesta. Tällaisia käytännön toimia voivat olla muun muassa asiakkaan henkinen kannattelu haastavissa elämäntilanteissa ja niiden yli, asiakkaan saattaminen asiointikäynneille kuten pankkiin, Kelaan sekä asunnon hakemisessa tukeminen ja auttaminen. Asumisohjaajat ovat asiakkaan tukena kaikissa asuttamisen prosessin nivelkohdissa ennen muuttoa, muuton jälkeen ja erityisesti muuton aikana. Asumisohjaaja järjestää asiakkaalle asuntonäytön, jonka yhteydessä asiakas allekirjoittaa asuntohakemuksen, mikäli hän vastaanottaa tarjotun asunnon. Asukasvalinta tehdään gerontologisen asuttamisen erityissosiaaliohjaajan päätöksestä - asiakas on jo asuntohakemusta allekirjoittaessa sitoutunut vastaanottamaan hakemansa asunnon. Asuntoon ei siis ole muita hakijoita, vaan asunto näytetään aina yksittäiselle asiakkaalle (tai pariskunnalle) ja asuntohakemus hyväksytään, mikäli esimerkiksi liitteistä ei ilmene seikkoja, jotka estäisivät asunnon saannin. Tällaisia esteitä voisi aiheuttaa esimerkiksi ARA-rajat ylittävä varallisuus, joka ei aiemmissa työskentelyn vaiheissa tullut ilmi ja haettuun asuntoon edellytetään ARA-kelpoisuutta. (Kunta X 2020.)

Asumisohjaajan tehtäviin kuuluu myös asiakkaan muuttosuunnitelman aikatauluttaminen ja muuttoon liittyvien käytännön järjestelyjen suunnitteleminen yhteistyössä asiakkaan kanssa. Muuttosuunnitelma toteutetaan aina vaiheittain. Muuttopäivänä asumisohjaajat voivat tarvittaessa olla asiakkaan tukena koko päivän, jotta esimerkiksi tarvittavien palvelujen aloituksesta voidaan varmistua ja erityistilanteisiin pystytään reagoimaan nopeasti. Asuttamisprosessi ja gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkuus ei pääty muuttoon; asiakkuus puretaan asteittain, kun asiakkaan tilanne vakiintuu ja asiakkaan tarvitsemat palvelut ovat käynnistyneet. Asiakkailta on siis mahdollisuus saada asumisohjaajalta asumiseen liittyviä neuvoja ja tukea myös muuton jälkeen. (Kunta X 2020.)

Gerontologisen asuttamisen prosessiin liittyy myös useita erilaisia toimia ja vaihteita, jotka eivät välttämättä tule asiakkaille näkyviksi. Tiimi tekee tiivistä yhteistyötä Kunta X:n tilakeskuksen ja asuntoja hallinnoivan Kunta X:n omistaman yhtiön välillä. Gerontologisen asuttamisen tiimin toimesta tapahtuu asuntohakemusten tekeminen ja vienti vuokra-asuntohakemuksia hallinnoivaan järjestelmään, tarvittavien liitteiden pyytäminen ja niiden tarkistaminen, tarvittaessa asuttamisen poikkeusluvan hakeminen, vuokrasopimusten tekeminen ja

tarkistaminen, tuetun asumisen päätösten tekeminen ja asiakkaan tilanteen tai tarpeen mukaan esimerkiksi ehkäisevän toimeentulotuen päätökset esimerkiksi takuuvuokra-asiassa tai muutto- tai huonekalukuluja varten. Tiimin tehtävänä on myös tarvittaessa välitystilien avaaminen ja niiden ylläpitäminen sekä seuraaminen. Gerontologisen asuttamisen tiimi tekee myös yhteistyötä Kelan kanssa niiden asiakkaiden kohdalla, jotka tarvitsevat Kelan etuuksia ja tukia. (Kunta X 2020.)

Sosiaalialan asiakastyön prosessin (Mäkinen ym. 2011, 102) lisäksi asuttamisprosessia voidaan tarkastella palvelupolkuna. Palvelupolku on usein palvelumuotoilun yhteydessä käytettävä termi, jolla tarkoitetaan kuvausta palvelukokonaisuudesta. Palvelupolulla kuvataan asiakkaan kulkua ja kokemuksia palvelussa vaiheittain. Vaiheittainen kuvaus palvelun kulusta antaa mahdollisuuden analysoida ja suunnitella palvelupolkua. Palvelupolkua voidaan kuvata vaiheittaisesti käyttämällä apuna palvelumuotoiluun sisältyvien palvelutuokioiden ja palvelun kontaktipisteiden käsitteiden avulla. Palvelumuotoilun yhteydessä palvelutuokioilla tarkoitetaan palvelun eri mittaisia jaksoja tai vaiheita palvelupolun eri vaiheissa. Palvelutuokiot rakentuvat erilaisista palvelun kontaktipisteistä, joiden välityksellä asiakas on palveluun sananmukaisesti kontaktissa. Palvelupolkua voidaan hahmottaa myös kolmivaiheisena prosessina tarkastelemalla palvelua asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta. Nämä kolme vaihetta Tuulaniemi (2011, Palvelupolku) nimeää esi-, ydin- ja jälkipalveluksi. (Tuulaniemi 2011, Palvelupolku; Manninen & Ugas 2012, 34 - 35.)

Palvelua edeltävällä vaiheella tarkoitetaan sitä vaihetta palvelupolussa, jolloin asiakas on yhteydessä palveluun ensimmäisen kerran ja jolloin asiakkaalle muodostuvaa arvoa valmistellaan (Tuulaniemi 2011, Palvelupolku; Manninen & Ugas 2012, 34 - 35). Gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkaiden näkökulmasta esipalvelun vaiheeksi voidaan ymmärtää esimerkiksi ensiarviointi sekä sen myötä tapahtuva ensikontakti, jonka yhteydessä tiimin työntekijät sopivat ensimmäisestä tapaamisesta asiakkaan kanssa. Ensikontaktin aikana varsinainen asuttamisprosessin aikainen työskentely ei ole vielä alkanut eikä asiakkaan kokonaistilanteesta ja tarpeista ole välttämättä täyttä käsitystä. Toisaalta Tuulaniemen (2011, Palvelupolku) kuvaama esivaihetta vastaa mielestäni myös ainakin osittain ensimmäinen tapaaminen gerontologisen asuttamisen tiimin ja asiakkaan välillä: ensitapaamisella tapahtuva palvelutarpeen arviointi on yksi tapa valmistella arvon muodostumista. Toisaalta sen yhteydessä on myös mahdollista jo määrittää osa asiakkaalle muodostuvasta arvosta, sillä palvelutarpeen arvioinnin myötä määritellään yhdessä asiakkaan kanssa, millaisin toimenpitein ja palveluin hänen tarpeisiinsa vastataan. (Kunta X 2020.)

Palvelun ydinvaiheen aikana varsinainen palvelu toteutuu (Tuulaniemi 2011, Palvelupolku; Manninen & Ugas 2012, 34 - 35). Ydinvaihe gerontologisen asuttamisen asiakastyössä rakentuu kuvaamastani asuttamisprosessista ja siihen kuuluvista palvelutuokioista sekä kontaktipisteistä. Palvelutuokioita sisältyy myös jälkivaiheeseen, jonka erottaa ydinvaiheesta se, että

jälkivaiheessa asiakas on itse kontaktissa palveluun varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen (Tuulaniemi 2011, Palvelupolku). Tällainen jälkivaiheeseen luettava kontakti voisi olla esimerkiksi asiakkaan puhelinsoitto asumisohjaajalle muuton jälkeen tarvitessaan asumiseen liittyvää tukea tai neuvoa.

Kontaktipisteitä ovat muun muassa tilat, esineet, toimenpiteet ja ihmiset. Tilat ovat paikkoja, joissa asiakasta palvelee jollain tavoin ja ne voivat olla luonteeltaan konkreettisia, kuten esimerkiksi tässä yhteydessä tulevat asunnot tai toimistot, tai sitten esimerkiksi virtuaalituloja, kuten sähköposti tai puhelinpalvelut. Kontaktipisteiden esineet ovat sellaisia, jotka löytyvät palvelupolulle sijoittuvista tiloista ja joiden avulla asiakas ja työntekijä ovat vuorovaikutuksessa. Gerontologisen asuttamisen tiimin asuttamisprosessin osalta esineet voisivat tarkoittaa esimerkiksi huonekaluja ja niihin liittyvää vuorovaikutusta. Toimenpiteet palvelupolussa ovat puolestaan tarvittavia vuorovaikutustilanteita palvelupolun eri vaiheissa. Asuttamisprosessi pitää kuvatun laisesti sisällään useita eri toimenpiteitä alkutapaamisesta ja -arvosta muuton jälkeisen ajan vuorovaikutustilanteisiin. Ihmiset ovat palvelupoluissa usein keskeisessä roolissa ja näin on myös asuttamisprosessissa. Palvelun asiakkaat ja palvelua tuottavat ihmiset ovat tällaisia ihmiskontaktipisteitä. Palvelumuotoiluprosessiin kuuluu henkilöstön roolien ja toimintamallien määrittäminen, joka toteutuu myös gerontologisen asuttamisen tiimissä: asumisohjaajilla ja erityissosiaalihjaajilla on omat selkeät roolinsa ja toimintamallit ovat yhteisesti sovittuja. Asumisohjaajien ja erityissosiaalihjaajien roolit selvitetään myös asiakkaille. (Tuulaniemi 2011, Palvelupolku; Manninen & Ugas 2012, 34 - 35; Kunta X 2020.)

3 Ikääntyminen ja ikääntynyt ihminen

Ikääntyminen - vanhuus ja vanheneminen - voidaan määritellä varsin monin eri tavoin. Näiden käsitteiden määrittäminen tapahtuu lopulta usein vallitsevan lainsäädännön kautta (Nurmi ym. 2018, 231). Suomen Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012, 3 §) eli niin kutsutussa vanhuspalvelulaissa, ikääntynyt väestö määritellään väestöksi, joka on ikänsä puolesta oikeutettu vanhuuseläkkeeseen. Vanhuspalvelulaki (980/2012, 3 §) määrittelee myös ikääntyneen henkilön käsitettä seuraavasti: ikääntyneellä henkilöllä tarkoitetaan ihmistä, jonka fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on laskenut korkean iän myötä alkaneiden, pahentuneiden tai lisääntyneiden sairauksien, vammojen tai ikään liittyvän rappeutumisen vuoksi.

Vanhuus käsitetään laajalti biologisten, fyysisten, sosiaalisten ja psyykkisten prosessien tuloksena. Nämä vanhenemisprosessit ovat jokaisen vanhenevan ihmisen kohdalla omanlaisiaan ja niillä on erilaisia seurauksia - sekä kielteisiä että myönteisiä. Kielteisiksi seurauksiksi käsitetään erilaiset ikäihmisen kohtaamat menetykset, joita ikääntyminen tuo tullessaan: toimintakyvyn heikkeneminen, ihmissuhteiden ja sosiaalisen statuksen menettäminen, huono terveys

sekä psyykkisesti että fyysisesti. Myönteisiä seurauksia eli vahvuuksia ja voimavaroja puolestaan voivat olla uudenlaiset mahdollisuudet ja vapaudet, joita ikääntynyt kohtaa. Myös laaja elämäkokemus, kasvava viisaus, perinteiden kuljettaminen ja sosiaaliset taidot nähdään ikääntymisen tuomina myönteisinä seurauksina. (Koskinen & Seppänen 2013, Gerontologinen sosiaalityö.)

Ikääntymisen prosessit etenevät jokaisella omanlaisellaan tavalla. Näin ollen ikääntyneen väestön määrittely pelkästään iän perusteella ei voi olla aivan yksioikoista. Erialaisten ikääntymisprosessien lisäksi ikääntymiseen katsotaan kuuluvan ikääntyvän ihmisen itsensä antamat merkitykset niille: kokeeko ihminen itsensä vanhaksi, miten hän määrittelee itsensä? Iän perusteella vanhenemisen määrittely ei myöskään ole erityisen mielekäästä, kun huomioidaan ikääntyneiden ihmisten terveydentilan, elämäkokemusten, taloudellisten voimavarojen ja fyysisen, psyykkisen sekä sosiaalisen toimintakyvyn eroavaisuudet. Ikääntyviä ei siis voida pitää yhtenäisenä ryhmänä tai väestöosana. (Nurmi ym. 2018, 231 - 235.)

Tässä opinnäytetyössä gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkaista käytetään käsitettä ikääntynyt. Vaikka ikääntymisen ja ikääntyneen ihmisen määrittelemiseen liittyy haasteita, ohjaa gerontologisen asuttamisen tiimin työtä vahvasti lainsäädäntö, kuten sosiaali- ja terveyspalveluja yleensäkin ja Vanhuspalvelulain (980/2012, 3 §) määritelmät ikääntyneestä ihmisestä ja ikääntyneestä väestöstä toimivat tiimin asiakasvalintaa ja asiakkuuksien perusteita ohjaavina tekijöinä. Näin ollen ikääntynyt -käsitteen käyttö on perusteltua.

3.1 Toimintakyky ikääntyessä

Ikääntymiseen ja ikääntyneille suunnattuihin palveluihin kytkeytyy usein vahvasti nimenomaan toimintakyvyn käsite, jolla tarkoitetaan ihmisen mahdollisuuksia ja kykyä selviytyä sekä merkityksellisistä että välttämättömistä ja jokapäiväisistä toiminnoista (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2021a). Ikääntyminen tuo muutoksia myös toimintakykyyn ja se onkin pitkään ollut keskeinen gerontologisen tutkimuksen kohde (Heikkinen ym. 2013, Toimintakyvyn käsitteen ja arvioinnin evoluutio ja kehittämistarpeet; Jyrkämä 2007, 196 - 197). Toimintakyvyn käsitteen avaaminen voidaan siis nähdä perusteltuna ikääntyneitä tai ikääntymistä koskevassa tutkimuksessa, kuten tämänkin opinnäytetyön kohdalla. Perusteltuna käsitteen avaamista pidän myös sen vuoksi, että tämän opinnäytetyön kohteen asiakkuuksien perusteisiin luetaan muiden tekijöiden lisäksi haasteet toimintakyvyn eri osa-alueilla.

Toimintakyky on usein Nurmen ym. (2018, 231 - 235) jaottelun kaltaisesti jaennelty fyysisen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn ja joissain jaotteluissa huomioidaan näiden lisäksi kognitiivinen toimintakyky omana toimintakyvyn osa-alueenaan (Heikkinen ym. 2013, Toimintakyvyn käsitteen ja arvioinnin evoluutio ja kehittämistarpeet; Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2021a). Tämän opinnäytetyön kohteen asiakkuuksien perusteiden mukaisesti tässä luvussa tarkastellaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä.

Fyysinen toimintakyky koostuu ihmisen fyysisistä edellytyksistä päivittäisistä toiminnoista suoriutumiseksi ja siihen vaikuttavat jokaisen yksilölliset fyysiset ja fysiologiset ominaisuudet. Usein myös eri aistien toiminnot yhdistetään fyysisen toimintakyvyn käsitteeseen kuuluviksi. Fyysiseen toimintakykyyn negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä voivat olla muun muassa erilaiset tuki- ja liikuntaelinsairaudet, verenkiertoelinten sairaudet, krooniset keuhkosairaudet ja muistisairaudet tai soveltumattomat lääkkeet. Fyysisen toimintakyvyn heikkeneminen voi johtaa esimerkiksi liikkumiskyvyn menettämiseen, lisääntyneeseen kaatumisen riskiin, avun tarpeen lisääntymiseen ja elämän laadun heikkenemiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a; Finne-Soveri ym. 2019, 1094; Jyväkorpi ym. 2020, 339.)

Psyykinen toimintakyky muodostuu erilaisista ajatteluun ja tuntemiseen liittyvistä toiminnoista kuten kyvystä vastaanottaa ja käsitellä informaatiota, kyvystä kokea, tuntea ja muodostaa omaan itseen ja ympäristöön liittyviä käsityksiä. Myös kyky tehdä valintoja ja ratkaisuja oman elämän suhteen on sellainen kyky, joka liitetään psyykkiseen toimintakykyyn. Psyykkiseen toimintakykyyn katsotaan kuuluvaksi myös erilaisten kriisitilanteiden ja muiden haasteiden ylittämässä auttavat yksilölliset voimavarat, sosiaaliseen ympäristöön liittyvistä vaikeuksista selviytyminen sekä ihmisen oma persoonallisuus. Psyykkiseen toimintakykyyn liittyvät haasteet voivat näkyä esimerkiksi päihteiden käyttönä tai masentuneisuutena. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a; Aalto 2011; Mäkelä ym. 2018, 6.)

Sosiaalisen toimintakyvyn katsotaan eroavan psyykkisen ja fyysisen toimintakyvyn osa-alueista sen johdosta, ettei sen voida ajatella rakentuvan ainoastaan yksilön ominaisuuksista, vaikka sen ytimessä ovatkin yksilölliset tekijät. Sosiaalinen toimintakyky on vahvasti yhteydessä ihmisen ympäristöön ja käsitteeseen lukeutuu ihmisen sisäisten prosessien ohella yksilöiden välinen, yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen vuorovaikutus. Sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueita voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta: yksilö yhteisöihin ja yhteiskuntaan osallistujana sekä aktiivisena toimijana sekä yksilö vuorovaikutussuhteissa. Ympäristön ja sosiaalisten taitojen välinen vuorovaikutus näkyy ihmisen kokemana osallisuutena ja yhteisyytenä, vuorovaikutuksena omien sosiaalisten verkostojen kanssa sekä osallistumisena ja sosiaalisena toimijuutena. Sosiaalisen toimintakyvyn vajausta voi aiheuttaa joukko erilaisia tekijöitä, kuten muistisairaudet, elimelliset ja aistien sairaudet sekä psykiatriset sairaudet. (Tiikkainen 2013; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a; Finne-Soveri ym. 2019, 1094.)

3.2 Asuminen ikääntyessä

Ikääntyneiden erilaisiin ja muuttuviin asumisen tarpeisiin pyritään Suomessa vastaamaan erilaisilla asumisen muodoilla, joita ovat itsenäinen asuminen tavallisissa asunnoissa sekä senioritaloasunnoissa, palveluasuminen palvelutaloissa ja laitoshoido vanhainkodeissa tai pitkäaikaisilla vuodeosastopaikoilla (Jalava ym. 2017, 17). Opinnäytetyössäni tarkastelen gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkaiden kokemuksia asuttamisprosessista, jolla pyritään

turvaamaan heidän asumisensa ja prosessin lopputulos on useimmiten asiakkaan muuttaminen itsenäiseen senioritalossa sijaitsevaan vuokra-asuntoon. Yhtenä gerontologisen tiimin asiakkuuden perusteena on myös kyky itsenäiseen asumiseen tarvittaessa erilaisten kotona asumista tukevien palvelujen avulla (Kunta X 2020). Näin ollen tarkastelen ikääntyneiden ihmisten asumista ja siihen liittyviä tarpeita pääasiassa itsenäisen asumisen näkökulmasta.

Ikääntyneiden asuminen on yhteiskunnallisesti ajankohtainen aihe ja Suomessa on tämän opinnäytetyön tekohetkellä käynnissä Ympäristöministeriön toteuttama kolmivuotinen ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelma. Toimenpideohjelman tavoitteina on ikääntyneiden asuinolojen parantaminen ja asumisvaihtoehtojen tarjonnan edistäminen, ikäystävällisten asumisympäristöjen kehittämisen tukeminen sekä Suomen kuntien että ikääntyneiden tukeminen asumisasiin liittyvässä ennakoinnissa ja varautumisessa. (Ympäristöministeriö 2021.)

Ikääntyessä ihminen kohtaa muutoksia elämänlaadun eri osatekijöissä ja toimintakyvyssä: Ikääntymisen tuomien muutosten myötä siis myös asumiseen liittyvät tarpeet voivat muuttua. Ikääntyneiden asumistarpeita ei kuitenkaan nähdä sellaisina, jotka voitaisiin ratkaista yksittäisillä toimilla tai lisäämällä mahdollisuuksia vain jonkin tietyn asumisen vaihtoehdon osalta. Asumiseen liittyvissä ratkaisuisissa on yksittäisen toimenpiteiden ja ratkaisujen sijaan pystytävä huomioimaan yksilölliset, ja toisistaan mahdollisesti huomattavastikin eroavat tarpeet (Kortelainen ym. 2020, 46). Asumistarpeisiin voivat Jalavan ym. (2017, 19) selvityksen mukaan vaikuttaa muun muassa fyysinen kunto, ikääntyneen ihmisen turvaverkko ja varallisuus. Kortelainen ym. (2020, 38) esittävät myös, että ikääntyneet kokevat muiden ikäryhmien edustajia useammin toimintakykyyn, terveyteen, talouteen sekä asuinympäristöön kytkeytyviä haasteita. Näistä Kortelaisen ym. (2020, 38) esille nostamat ikääntyneiden kokemista haasteista jokainen luetaan myös gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkuuksien perusteiksi (Kunta X 2020).

Tyypillisenä ikääntyneiden asumiseen liittyvänä toiveena näyttäytyy kohtuuhintainen ja esteetön asuminen palvelujen lähellä sijaitsevassa asunnossa. Enemmistö ikääntyneistä toivoo myös mahdollisuutta asua kotona niin pitkään, kuin voi. Kotona asumisen mahdollistaminen mahdollisimman pitkään on myös yksi Suomen kansallisista tavoitteista. Ikääntyneiden kotona asumisen tarpeisiin ja toiveisiin vastaaminen voi tarvittaessa edellyttää erilaisia kotiin annettavia palveluita, erilaisia asunnon muutostöitä ja asuinympäristön huomioimista. (Kortelainen ym. 2020, 42 - 46; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021b.)

Tutustuessani ikääntyneiden asumisen kehittämisen toimenpideohjelmaan ja siihen liittyviin selvityksiin, tein opinnäytetyöni kannalta mielenkiintoisen huomion. Kortelainen ym. (2020, 45) kertovat ikääntyneiden asumisen sijoittuvan useimmiten vanhuspalvelujen ja asumisen sekä maankäytön muodostamaan välimaastoon ja yhteistyötä näiden toimijoiden välillä pidetään tärkeänä. Yhteistyö ei kaikissa kunnissa ole välttämättä toteutunut, jonka johdosta

yhteistyöverkostojen luominen ja ylläpito on nostettu yhdeksi kehittämisalueeksi, jolla mahdollistetaan strateginen suunnittelu (Kortelainen ym. 2020, 45). Gerontologisen asuttamisen tiimin työssä puolestaan on keskeisessä roolissa tiimin yhteistyö Kunta X:n tilakeskuksen sekä tiimille varattujen asuntojen omistaman Kunta X:n yhtiön välillä (Kunta X 2020). Tämä eri toimijoiden välinen yhteistyö mahdollistaa gerontologisen asuttamisen tiimin työskentelyn. Yhteistyö saattaa hyödyttää myös tiimin yhteistyötoimijoita, joiden resursseja vapautuu muualle gerontologisen asuttamisen tiimin koordinoiman asukasvalinnan ja asuttamisprosessin johdosta.

3.3 Gerontologinen sosiaalityö

Gerontologinen sosiaalityö on Seppäsen (2017, 260) mukaan muutoksiin tähtäävää työtä, jonka tavoitteita ovat yhteisöjen toimivuuden ja ikääntyneiden toimintakyvyn vahvistaminen sekä ikääntyneiden hyvinvointia edistävien olosuhteiden vahvistaminen. Lähtökohtina gerontologiselle sosiaalityölle ovat ihmisten, perheiden, yhteisöjen ja ryhmien sosiaaliseen liittyvien ongelmien arviointi sekä ratkaisuprosessit. Hallinnollisesta näkökulmasta vanhuspalveluille on määritelty niin sanottu 65 vuoden ikäraja. (Seppänen 2017, 260 - 261.)

Gerontologisen sosiaalityön tietoperusta koostuu sekä sosiaalialan yleisestä tietoperustasta, että sosiaaligerontologisesta tiedosta - ikääntymisen koetaan sisältävän myös sosiaalisen ulottuvuuden. Ikääntymisen sisällään pitämän sosiaalisen ulottuvuuden vuoksi sosiaaligerontologinen tieto on perusteltu osa gerontologisen sosiaalityön perustaa: ikääntyneiden ihmisten kanssa työskentelyyn liittyy aina ikäerityiset seikat, jotka työssä on huomioitava. Sosiaaligerontologiassa vanheneminen ymmärretään sekä sosiaalisesti, yhteiskunnallisesti, kulttuuriseksi että kokemukselliseksi ilmiöksi. Sosiaaligerontologian avulla tarkastellaan ikääntyvän yksilön ja yhteiskunnan välisiä suhteita sekä muutoksia, joita näissä ilmenee vanhenemisen myötä. Yhteiskunta on ikääntyvän ihmisen kanssa kahdensuuntaisessa vuorovaikutuksessa, jossa ihmiset itse muokkaavat erilaisia yhteiskunnallisia tekijöitä, kun samaan aikaan nämä yhteiskunnalliset tekijät toimivat vanhenemista määrittelevinä tekijöinä ja muovautuvat osaksi ihmisten elämien kulkua. (Seppänen 2017, 260.)

Yksi vanhustyön ja gerontologisen sosiaalityön ydinajatuksista on se, että ikääntyvien ja vanhojen yksilöiden kanssa tehtävä työ eroaa nuorempien yksilöiden kanssa työskentelystä. Työskentely ikääntyneiden kanssa vaatii työntekijältä erityisiä taitoja ja tietoja: vaikka ihmisten elämäntilanteet voivat tuki olla hyvinkin samanlaisia iästä riippumatta, ikääntyneen asiakkuuden rakentumiseen vaikuttavat vanhuuden ymmärtäminen uniikkina ja erityislaatuisena elämänvaiheena. Vanhustyötä tekevän onkin tunnettava ainakin peruspiirteittäin erilaiset vanhenemisen prosessit ja sellaiset mukautumisprosessit, joita ikääntynyt ihminen käyttää mukautukseen vanhenemisen tuomiin muutoksiin ja niistä selviytymiseen. (Koskinen & Seppänen 2013, Gerontologinen sosiaalityö.)

Niin kutsuttua vanhusasiakkuutta muovaavat myös vanhuuden elämänvaiheen kehitystehtävät ja psykososiaaliset kriisit. Vanhuuden kehitystehtävinä pidetään iän tuomien muutosten kanssa selviytymistä ja oman eletyn elämän hyväksymistä. Näiden kehitystehtävien toteuttamiselle ei ole annettu niin sanottua ennalta määrättyä kaavaa, vaan jokainen ikääntynyt ihminen toteuttaa näitä läpi käymiään kehitystehtäviä omalla tavallaan. (Koskinen & Seppänen 2013, Gerontologinen sosiaalityö; Suvisaari 2019, 1007.)

Gerontologisella sosiaalityöllä voidaan katsoa olevan kolme niin sanottua päätehtävää, jotka ovat vaikeisiin elämäntilanteisiin puuttuminen, elämän perustan kunnossa olemisen varmistaminen ja työskentely ikääntyneen yksilöllisen ongelmanratkaisukyvyyn vahvistamiseksi. Käytännön tasolla gerontologisen sosiaalityön tehtäväkokonaisuuksia ovat arviointityö, neuvonta ja ohjaus, palveluohjaus, selvittelytyö, lausuntojen kirjoittaminen, kriisityö sekä psykososiaalinen työ ja ikääntyneen asiakkaan tukeminen. (Seppänen 2017, 261 - 262.)

Gerontologisen sosiaalityön määritelmää etsiessäni tulin siihen lopputulokseen, että gerontologisen asuttamisen tiimin työskentely voidaan nähdä asumisen asioiden parissa tehtäväksi ja asunto ensin -periaatteeseen pohjautuvaksi gerontologiseksi sosiaalityöksi: gerontologisen asuttamisen työskentelyllä tähdätään ikääntyneiden asumisen turvaamiseen. Turvattu asuminen osaltaan edistää ihmisen hyvinvointia. Gerontologisen sosiaalityön ja gerontologisen asuttamisen tiimin kokonaisuudet ovat varsin yhteneviä tietoperustaltaan, asiakkuuksien perusteiltaan sekä käytännön tehtäväkokonaisuuksiltaan. Seppänen (2017, 262) nostaa myös asumiseen liittyvien kysymysten kytkeytyvän vanhussosiaalityöhön: ikääntyneiden asumisolot voivat olla puutteellisia, asuntoihin saatetaan tarvita erilaisia muutostöitä tai toimintakyvyn las-
kiessa itsenäinen asuminen voi muodostua haasteelliseksi tai jopa mahdottomaksi.

4 Asunnottomuus käsitteenä ja ilmiönä

Asunnottomuuden käsitettä on määritelty monin toisistaan hieman eroavin tavoin: esimerkiksi Tilastokeskus (2020) määrittelee asunnottomuutta asunnoton -käsitteen määritelmän kautta. Tilastokeskuksen (2020) määritelmän mukaan asunnoton on ihminen, joka asuu asunnon puutteen vuoksi ulkona tai erilaisissa yömajoissa ja tilapäissuojissa tai laitoksissa. Asunnottomiksi määritellään myös ihmiset, jotka asuvat tilapäisesti sukulaisten tai tuttavien luona asuvat ja kiertelevät ihmiset sekä vapautuvat vangit, joilla ei ole tiedossa asuntoa vapautuessaan (Tilastokeskus 2020).

Euroopan asunnottomuustoimijoiden kattojärjestö FEANTSA puolestaan on laatinut ETHOS (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion) -luokittelun asunnottomuudesta, jonka tavoitteena on lisätä asunnottomuuden ymmärtämistä ja helpottaa asunnottomuusilmiön mitattavuutta Euroopassa. ETHOS -luokittelussa asunnottomuutta luokitellaan neljän

asunnottomuuden muodon avulla: puutteelliset asumisolosuhteet, asunnottomuusuhan alaisuus, asunnottomuus ja katuasunnottomuus. Tämän luokittelun mukainen asunnoton on erilaisissa tilapäismajoituksissa, laitoksissa, maahanmuuttajille tarkoitettussa majoituksessa asuva tai asumispalveluja käyttävä henkilö, jolla ei ole asuntoa. Henkilö, jolla ei ole asuntoa ja joka majoittuu julkisessa tilassa, ulkona tai ensisuojoissa, määritellään puolestaan katuasunnottomaksi. Luokittelussa asunnottomuusuhan alaisuudessa eläviksi henkilöiksi määritellään häätöuhan ja väkivallan uhan alla elävät sekä heidät, joiden asuinolosuhteet ovat epävarmat esimerkiksi tilapäisen tuttavilla tai sukulaisten luona majoittumisen johdosta tai mikäli henkilöllä ei ole laillista vuokralais- tai alivuokralaisasuntoa. Puutteellisiksi asuinolosuhteiksi katsotaan äärimmäinen tilanahtaus, asumiskelvottomassa rakennuksessa majoittuminen ja tilapäisissä tai muuten epätyypillisissä rakennuksissa majoittuminen. (FEANTSA 2005; ETHOS - asunnottomuuden luokittelua 2016.)

Suomessa on Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARAn (2020; ARA 2021) toimesta tehty selvityksiä Suomen asunnottomista. Tuoreimman selvityksen mukaan marraskuussa 2020 Suomessa oli yksineläviä asunnottomia 4341, kun vuoden 2019 loppupuolella asunnottomia oli ARAn (2020) selvityksen mukaan 4600. ARAn (2020; ARA 2021) selvityksissä asunnottomiksi määriteltiin ihmiset, joilla ei ole omaa vuokra- tai omistusasuntoa ja jotka majoittuvat ulkona ja ensisuojoissa, asuntoloissa tai majoitusliikkeissä, huoltokodin kaltaisissa asumispalveluyksiköissä, sairaaloissa, kuntouttavissa yksiköissä ja muissa laitospäristöissä (pois lukien heidät, jotka ovat huoltokodin kaltaisissa laitoksissa pysyvästi hoidon takia ja jotka ovat tehneet vuokrasopimuksen huoltokoti- tai muun laitoksen kaltaisen asumisyksikön kanssa) ja tuttavien tai sukulaisten luona asunnon puuttumisen vuoksi tilapäisesti majoittuvat.

4.1 Asunnottomuuden riskitekijöitä

Asunnottomuuden riskitekijöistä on tehty tutkimusta ja Ympäristöministeriön julkaisussa *Asunnottomuusohjelmien arviointi - Ohjelmista asunnottomuustyön vakiinnuttamiseen* (2019, 23) esitetään ja selkeytetään neljän niin kutsutun laajan riskitekijöiden luokan avulla asunnottomuuden todennäköisyyttä lisääviä riskitekijöitä. Nämä neljä riskitekijöiden kategoriaa ovat rakenteelliset, institutionaaliset, ihmissuhteisiin ja henkilöön liittyvät riskitekijät (*Asunnottomuusohjelmien arviointi - Ohjelmista asunnottomuustyön vakiinnuttamiseen* 2019, 23).

Rakenteelliset asunnottomuuden riskitekijät koostuvat taloudellisista prosesseista ja kategoriasta on havaittavissa taloudelliset prosessit eli köyhyys, työttömyys, asuntomarkkinoiden tapa toimia, maahanmuutto sekä sosiaaliturva. Institutionaalisia riskitekijöitä asunnottomuudelle ovat puolestaan palvelutarpeisiin nähden riittämättömät palvelut ja puute koordinaatiossa, institutionaalinen asuminen ja institutionaaliset käytännöt kuten sisäänotto ja kotiutus sekä allokatiomekanismit. Ihmissuhteisiin kytkeytyviä riskitekijöitä ovat muun muassa perheeseen liittyvät tekijät kuten väkivaltainen vanhempi tai kumppani ja ihmissuhteiden

päätyminen esimerkiksi kuolemaan tai eroon. Henkilöön liitetyt riskitekijät muodostuvat yksilön terveyteen, koulutukseen ja erilaisiin riippuvuuksiin kytkeytyvistä tekijöistä. Erilaisten riskitekijäkategorioiden lisäksi asunnottomuutta käsittelevissä tutkimuksissa on tunnistettu erilaisia asunnottomuuden riskiryhmiä. Asunnottomuuden riskiryhmiä edustaviksi nähdään henkilöt, joilla on taloudellisia vaikeuksia, lastensuojelutaustaiset nuoret ja lapset, erilaisiin etnisiin ryhmiin kuuluvat henkilöt sekä paperittomat henkilöt eli henkilöt, joiden maassa oleskelu ei ole Suomen viranomaisten tiedossa tai joilla ei ole laillista oikeutta oleskella Suomessa. (Asunnottomuusohjelmien arviointi - Ohjelmista asunnottomuustyön vakiinnuttamiseen 2019, 23 - 24.)

4.2 Asumissosiaalinen työ

Suomen perustuslaissa (731/1999) on määritelty jokaiselle oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon ja että julkisen vallan on edistettävä jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen järjestämistä omatoimisesti. Asunnottomuuden ehkäisemiseen ja vähentämiseen tähtäävällä työllä on Suomessa pitkä tausta, ja asunnottomuuden vähentäminen onkin ollut osa maan hallitusohjelmia pitkin 2000-lukua (Ympäristöministeriö 2019). Asumissosiaalisen työn käsitteellä tarkoitetaan työtä, jota tehdään asunnottomien, asunnottomuusuhan keskellä elävien tai aikaisemmin asunnottomuutta kokeneiden ihmisten kanssa. Asumissosiaaliseen työhön voidaan käsittää lukeutuvaksi kaikki toiminnot, joiden tehtävänä on vahvistaa ihmisten kykyä itsenäiseen sekä omaehtoiseen asumiseen sekä elämäntapaan. (Granfelt 2013, 209; Hyväri 2013, 150.)

Asumissosiaalinen työ siis vastaa asiakkaiden asumista uhkaaviin ja vaarantaviin ongelmiin, jotka voivat olla käytännöllisiä, sosiaalisia tai psykososiaalisia. Asumissosiaalisella työllä tavoitellaan asumisen turvaamista sekä asunnottomuuden ennaltaehkäisyä ja käytännön tasolla se voi olla niin ennaltaehkäisevää kuin kuntouttavaakin. Ennaltaehkäisevän asumissosiaalisen työn tehtävänä on estää asumista vaarantavien uhkien toteutumisen. Kuntouttavan työn keskiössä puolestaan on voimavaruusautuneisuus ja asiakkaiden itsemääräämisoikeus, aktiivisuus ja vapaus vaikuttaa niin asumisen paikkaan kuin tapaankin. (Granfelt 2013, 209; Hyväri 2013, 150.)

Asumissosiaalisen työtä ohjaavana periaatteena toimii Asunto ensin -periaate. Asunto ensin on Suomessa, Euroopassa sekä Pohjois-Amerikassa noussut johtavaksi asunnottomuustyön malliksi ja sen mukaisessa toiminnassa asuminen varmistetaan ennen muiden tukitoimien tai -palvelujen aloitusta. Asumista ei siis Asunto ensin -mallin mukaan toimittaessa tarvitse tai kuulu ansaita. Sen sijaan asumisen nähdään mahdollistavan muiden elämän haasteiden ratkomisen. (Asunto ensin 2020; Rasilainen 2018, 200 - 203.)

Asunto ensin -periaate on ollut keskeinen osa Suomen asunnottomuusohjelmia, joiden yhtenä tavoitteena on ollut periaatteen vieminen laajempaan käyttöön. Asunnottomuuden

ennaltaehkäisyn toimenpideohjelman (2016-2019) aikana periaatteelle laadittiin laatusuosituksukset ja arvioinnin perusteella Asunto ensin -periaatteen avulla asunnottomien itsenäinen asuminen mahdollistui aiempaa paremmin ja myös vaikeampia elämäntilanteita läpi käyville asunnottomille oli järjestynyt pysyvä asunto. (Asunnottomuusohjelmien arviointi - Ohjelmista asunnottomuustyön vakiinnuttamiseen 2019, 60 - 64.)

Vaikka gerontologisen asuttamisen tiimin tekemä työ on ensisijaisesti gerontologisen sosiaalityötä, voidaan sen mielestäni varsin perustellustikin katsoa olevan myös asumissosiaalityötä. Gerontologisen asuttamisen tiimin tekemä sosiaalityö perustuukin juuri asumissosiaaliseen työotteeseen: työtä tehdään asunnottomuutta kokevien tai kokeneiden sekä asunnottomuusuhan alla elävien kanssa, ja työllä tähdätään asiakkaiden itsenäiseen asumiseen ja siihen liittyvien taitojen vahvistamiseen. Gerontologisen asuttamisen tiimin työskentelyä, samoin kuten asumissosiaalityötä yleensä, ohjaa Asunto ensin -periaate.

5 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan yksittäisten ihmisten, asiakkaiden sekä asiakasryhmien mahdollisuutta olla osana ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen sekä arviointiin. Asiakkaan osallisuus -käsitteellä puolestaan tarkoitetaan oikeutta tulla kuulluksi ja kohdatuksi sekä sopia palveluistaan yhdessä ammattihenkilöstön kanssa. Tämä oikeus on palvelua tai palveluja käyttävällä henkilöllä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019.)

Perustuslakiin (731/1999, 2 §) on kirjattu, että ihmisellä on oikeus osallistua ja vaikuttaa elinympäristönsä ja yhteiskunnan kehittämiseen. Perustuslain (731/1999, 14 §) mukaan julkisen vallan tehtävä on edistää yksilöiden mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan sekä vaikuttaa yksilöä itseään koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaiden oikeuksista osallisuuden suhteen säädetään myös sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 4 §): Asiakkaan edun arvioinnissa on huomioitava eri toimintatavat ja ratkaisut, jotka parhaiten voivat turvata asiakkaan mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa omissa asioissaan. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 8 §) on säädetty, että sosiaalihuollon toteuttamisessa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja huomioitava asiakkaan toiveet sekä mielihiteet, jonka lisäksi asiakkaille on järjestettävä mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa häntä koskevien palvelujen suunnitteluun sekä toteuttamiseen.

Asiakasosallisuutta voidaan edistää monin keinoin, kuten erilaisten kyselyjen tai työpajojen avulla (Leemann & Hämäläinen 2015, 7). Tällä opinnäytetyöllä pyrin tuomaan esiin asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä gerontologisen asuttamisen asuttamisprosessista heidän itsensä kertomana. Gerontologisen asuttamisen tiimi voi halutessaan hyödyntää tässä

opinnäytetyössä tuotettua tietoa asuttamisprosessinsa kehittämiseksi - ja mielestäni näin olen myös edistänyt asiakasosallisuutta prosessin kehittämistyössä.

6 Aiempia tutkimuksia

Tässä osiossa tarkastelen opinnäytetyöni aiheeseen liittyviä tai sitä vähintään sivuavia tutkimuksia. Tutkimustietoa gerontologisen asuttamisen kaltaisista toimintamallista tai ikääntyneiden asuttamisesta sosiaalisin ja ikäerityisin perustein ei ole toistaiseksi löytynyt tämän opinnäytetyön taustoittamiseksi. Syitä tälle voi vain arvailla: johtuuko tutkimustiedon puute siitä, ettei tällaisia toimintamalleja juurikaan ole? Vai onko niin, että tällaisia toimintamalleja kyllä on, mutta niistä ei käydä julkista keskustelua?

Ristolainen (2016) on pro gradu -tutkielmassaan tarkastellut sitä, millä tavoin gerontologisen sosiaalityön prosessi vastaa ikääntyneiden kokemaan yksinäisyyteen. Ristolainen (2016) pyrki tutkimuksellaan tuottamaan tietoa gerontologisesta sosiaalityöstä ikäihmisten yksinäisyyden näkökulmasta ja tutkimustuloksista ilmeni, että gerontologisen sosiaalityön prosessilla vastaan vaihtelevasti ikääntyneiden yksinäisyyteen.

Ikääntyneiden asunnottomuutta on tutkinut Karhukainen (2020) käytäntötutkimuksessaan, jonka tarkoituksena oli hahmottaa ikäerityisiä riskitekijöitä asunnottomuudelle. Tutkimuksen aineistosta Karhukainen (2020) paikansi kolme niin sanottua ikäerityisten riskitekijöiden pääluokkaa: palvelujen ikäperusteiset taitekohdat ja rajapintatyöskentely, ikäerityisyys toimintakyvyssä ja toimivuudessa sekä palveluihin kiinnittymättömyys. Aineisto koostui rajatusta 13 asiakaskirjauksen otoksesta ja aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin (Karhukainen 2020, 1).

Karhukaisen lisäksi asunnottomuutta ikääntyneiden osalta on tarkastellut myös Hongisto-Vuorimaa (2009) ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään *Asunnottomat seniori-ikäiset ja asumispalvelujen kehittämistarve Helsingissä* (2009). Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asunnottomien ikäihmisten asumispalvelujen kehittämisen tarvetta Helsingissä, asiakasnäkökulma huomioon ottaen. Tavoitteena oli myös arvioida, onko uuden asunnottomille ikäihmisille tarkoitettulle asumispalveluyksikölle tarvetta, ja onko sellaista mahdollista perustaa. Opinnäytetyön tuloksista käy ilmi, että asiakashaastatteluista nousi esiin käytännön toiveita liittyen omaan asuntoon, asumiseen tarvittavaan tukeen sekä päihitteettömyyttä tukevaan asuinympäristöön ja yhteisöllisyyden mahdollisuutta. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena BIKVA-mallia, puolistrukturoitua teemahaastattelua ja sisällönanalyysiä käyttäen. Asiantuntijatasolla asunnottomien asumispalveluilta toivottiin eri asiakasryhmille kohdentumista niin, että huomioidaan ryhmien erityiset tarpeet. (Hongisto-Vuorimaa 2009.)

Kansainvälisesti ikääntyneiden asunnottomuutta käsittelevät Grenier ja Phillipson osana tutkimusartikkelia *Precarious Aging: Insecurity and Risk in Late Life* (2018). Grenier ja Phillipson tarkastelevat artikkelissaan ikääntymisen epävarmuutta ja sen vaikutuksia myöhempään elämänvaiheeseen ja havainnollistavat, kuinka erilaiset ajan myötä koetut epävarmuustekijät ja riskit voivat olla vaikutukseltaan haitallisia sekä epäarvoistavia. Tutkimusartikkelin pääpaino on epävarmuuden käsitteen hyödyntämisessä ikääntyneiden tarpeisiin paremmin vastaamiseksi. Grenierin ja Phillipsonin mukaan ikääntyneiden asunnottomien määrä on kasvussa useissa eri maissa, kuten muun muassa Yhdysvalloissa, Kanadassa, Australiassa ja Isossa-Britanniassa. Muutosta ei voida artikkelin mukaan selittää pelkästään ikääntyvällä väestöllä ja ikärakenteen muuttumisella, sillä niillä ei pystytä selittämään asunnottomien suhteellista kasvua tai sitä, miksi kasvava määrä ihmisiä jää asunnottomaksi ensi kertaa myöhemmissä elämänvaiheissa. (Grenier & Phillipson 2018.)

Grenierin ja Phillipsonin (2018) tutkimusartikkelissa myöhäiselämän asunnottomuuden nähdään kuvaavan seurauksia, joita tyydyttämättömiksi jääneiden tarpeiden kasaantumisen voi ajan kuluessa olla. Tietyillä ikääntyneiden ryhmillä asunnottomaksi jäämisen riskit ovat artikkelin mukaan kohonneet kasvavien asumiskustannusten, vähentyneiden sosiaalisten tukimuotojen ja julkisten suojelurakenteiden purun sekä erilaisten muuttuneiden sosiaalisten olosuhteiden muuttumisen, kuten epävarman työn, yhteisvaikutusten johdosta. Asunnottomien määrän kasvun nähdään osoittavan, että huono-osaisuuden ja heikentyvien sosiaalisten turvaverkostojen vaikutukset ulottuvat nykyään sellaisiin ihmisryhmiin, joihin ne eivät olisi aiemmin ulottuneet: heidän tarpeisiinsa olisi aiemmin voitu vastata yhteisöjen palveluilla, kohtuuhintaisella tai sosiaalisella asumisella. Grenier ja Phillipson havaitsivat epävarmuuden käsitteen olevan hyödyllinen ensiaskel huomion siirtämiseksi yksilötason selityksistä laajempaan sosiaaliseen kontekstiin - artikkelin mukaan epävarmuuden käsite auttaa nostamaan esiin huolta ikääntyneiden niin kutsuttujen alaryhmien laiminlyömiseen ja eettisiin haasteisiin, jotka liittyvät julkisen ja sosiaalisen tuen tarpeessa oleviin ikääntyneisiin. (Grenier & Phillipson 2018.)

Asiakasosallisuutta on tutkittu jonkin verran, erityisesti Bikva-mallin avulla. Bikva-malli vaikuttaa erityisen suosituksi sosiaalialan työn kehittämisen näkökulmasta tehtävässä tutkimuksessa. En kuitenkaan tässä opinnäytetyössä päätyneet soveltamaan kyseistä mallia. Päädyin tähän ratkaisuun, sillä opinnäytetyöni tarkoituksena on tuottaa yhteistyötaholle tietoa asiakkaiden kokemuksista asuttamisprosessista sekä siitä, miten työtä on mahdollista kehittää asiakkaiden kokemusten perusteella - ja gerontologisen asuttamisen tiimin työntekijät itse ratkaisevat, käyttävätkö tuottamaani tietoa asuttamisprosessin kehittämiseksi.

Sosiaalialan ympäristön tutkimuksia asiakasosallisuudesta edustaa esimerkiksi Högnabban tutkimus *Muuttaako asiakkaan puhe työikäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista* (2008). Högnabban (2008) tutkimuksen tavoitteena oli tutkia sitä, kuinka asiakkaan puheesta tehdään muutoksen väline sekä Bikva-menetelmän vaikutuksia sosiaalialan

työyksiköissä. Tutkimustuloksista ilmeni, että bikva-menetelmä mahdollistaa työyhteisöjen eettisiin pohdintoihin, arvokeskusteluihin ja asiakaslähtöisen sekä tutkivan ja arvioivan työorientaation kehittämiseen vaikuttamisen ja onnistuessaan sen avulla voimaantuvat sekä työntekijät, että asiakkaat. (Högnabba 2008, 5.)

Ikääntyneiden asiakasosallisuutta suhteessa sosiaalityön kenttiin ei ole erityisen paljon tutkittu. Torppa (2014) on kuitenkin tehnyt Pro gradu -tutkielmansa ikääntyneiden asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta moniammatillisen ohjauksen yhteydessä. Torppa (2014) tutki Tukevasti Kotona -hankkeen asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta, palvelujen sujuvuutta sekä sitä, kuinka asiakkaan palvelujen kokonaisuus muotoutuu moniammatillisessa ohjauksessa. Tutkimustuloksista ilmeni, ettei asiakkaille merkityksellistä ollut palvelua tarjoava taho, vaan se, että palvelu on sujuvaa. Tutkimuksen myötä esiin nousi myös tarve sellaisten yksilöllisten mallien kehittämiseksi, joiden myötä asiakkaiden toimintakyky olisi mahdollista säilyttää pitempään yhdessä tekemällä, sen sijaan että tehtäisiin asioita asiakkaiden puolesta. (Torppa 2014.)

7 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää laadullisen tutkimuksen keinoin Kunta X:n gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkaiden kokemuksia asuttamisprosessista ja tämän opinnäytetyön on tarkoitus tuottaa laadullista tietoa näistä kokemuksista sekä siitä, millä tavoin asuttamisprosessia voidaan näiden kokemusten perusteella edelleen kehittää, jotta palvelu vastaa entistä paremmin heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Tutkielmalle muodostui siis kaksi tutkimuskysymystä: Millaisia kokemuksia asiakkailla on asuttamisprosessista? Sekä miten asuttamisprosessia voidaan kehittää asiakkaiden kokemusten perusteella?

Tämä opinnäytetyö on laadultaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkielma. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohta on todellisen elämän kuvaaminen ja tätä tutkimusmenetelmää noudattava tutkimus tutkii merkityksiä, jotka voivat kytkeytyä kokemuksiin tai käsityksiin. Laadullisen tutkimuksen ei katsota tavoittelevan jonkin objektiivisen totuuden esille tuomista tai löytämistä: tutkija ja jo tiedetty tieto ovat aina kytköksissä toisiinsa, jolloin tulokset voivat olla enemmän paikkaan ja aikaan rajoittuvia selityksiä, joilla on ehtoja. (Hirsjärvi 2009, 161; Vilka 2015, Laadullinen tutkimusmenetelmä käytännössä.)

Tutkimusstrategiakseni valikoitui tapaustutkimus, jota käytetään erityisesti silloin kun pyritään tutkimaan mahdollisimman perusteellisesti jotain tiettyä tapausta. Tapaustutkimus mahdollistaa yksityiskohtaisen ja syvälle menevän tiedon saavuttamisen tutkittavasta tapauksesta, sillä tapaustutkimuksessa tutkija selvittää mahdollisimman paljon tutkimastaan tapauksesta. Syvällisen tiedon saavuttamisen lisäksi tutkija voi tapaustutkimuksen avulla ymmärtää

tutkittavaa tapausta sen omassa toimintaympäristössään kokonaisvaltaisella tavalla. Rajattuun tapaukseen liittyvän tarkan tiedon tuottamisen lisäksi tapaustutkimusta voidaan hyödyntää myös silloin, kun halutaan tuottaa erilaisia kehittämissuhteita tai -ideoita. Kun tapaustutkimus valitaan tutkimusstrategiaksi, on huomattava, ettei tällä tutkimusstrategialla voida tavoitella yleistettävissä olevan tiedon tuottamista. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 52; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Opinnäytetyössäni tutkin sekä kokemuksia, että kehittämisen kohteita ja koen tapaustutkimuksen soveltuvan tällaiselle opinnäytetyölle. Kokemusten osalta tutkin gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkaiden kokemuksia asuttamisprosessista ja etsin kehittämisen kohteita haastateltavien esille tuomista kokemuksista.

Tapaustutkimusta voidaan käyttää tutkimusstrategiana lähes kaikessa tutkimuksessa ja kehittämisessä silloin, kun tutkittava tai kehitettävä kohde on mahdollista rajata funktionaalisesti, kategorisesti tai situationaalisesti. Funktionaalinen rajausta tarkoittaa toiminnallisen kokonaisuuden, prosessin, tapahtuman tai tapahtumasarjan rajaamista tutkimuskohteeksi. Kategorisella rajauksella taas tarkoitetaan fyysisen yksikön tai yksikköjen joukon rajaamista tutkimuksen kohteeksi ja situationaalisessa rajauksessa on kyse tilanteen rajaamisesta tutkimuskohteeksi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 53.) Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen kohde rajattiin funktionaalisesti: tutkimuskohteena on tietty ja rajallinen ajanjakso eli gerontologisen asuttamisen asuttamisprosessi. Tutkielma tarkastelee tätä asuttamisprosessia siltä osin, kuin se on asiakkaalle näkyvä.

7.1 Aineiston hankinta

Tämän opinnäytetyön aineisto on hankittu haastattelemalla. Haastattelumenetelmäksi valikoitui puolistrukturoitu teemahaastattelu, joka mahdollistaa tutkittavana olevien yksilöiden äänen tuomisen kuuluvaksi. Teemahaastattelu kulkee sille rakennettujen teemojen mukaisesti ja se saattaa mahdollistaa ihmisten omien tulkintojen ja heidän antamien merkitysten huomioimisen tavalla, jota strukturoidut haastattelun tavat eivät välttämättä mahdollista. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48 - 66; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Teemahaastattelun teemojen valinta perustuu tutkittavaan aiheeseen ja siihen perehtymiseen, jolloin se näin ollen edellyttää huolellista tutustumista aihepiiriin sekä tuntemusta haastateltavien tilanteesta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Aihepiiriin tutustuminen ja haastateltavien tilanteiden tuntemus ei kuitenkaan aina tarkoita sitä, että myös tutkimuksen kohteen tulisi olla täydellisesti selvillä, sillä teemahaastattelun voidaan ajatella soveltuvan myös sellaisiin tilanteisiin, joissa tutkimuksen kohteesta ei ole ennalta muodostunut täydellistä tuntemusta ja joissa haastateltavia ei tahdota ohjata liikaa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 41.) Tässä opinnäytetyössä tarkastelin, millaisia kokemuksia haastateltavilla on asuttamisprosessin eri vaiheista. Teemat rakentuivat ajallisesti haastateltavien kokemuksiin ajalta ennen asuttamisprosessin alkua ja kokemuksiin asuttamisprosessin aikana ennen

muuttoa, itse muuton aikana sekä muuton jälkeen. Teemahaastatteluisa käsiteltiin aikaa myös itse asuttamisprosessin ja gerontologisen asuttamisen tiimin työskentelyn alkua, sillä tarkoituksena oli selvittää kokemuksia mahdollisimman kokonaisvaltaisella tavalla.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, joita oli yhteensä viisi. Haastateltavat olivat gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkaita tai aiemmin asiakkuudessa olleita henkilöitä, jotka asuvat tai ovat aiemmin asuneet asuttamisprosessin tuloksena senioritalossa sijaitsevassa vuokra-asunnossa. Opinnäytetyön toteuttamiseksi hain tutkimuslupaa Kunta X:ltä, joka myönnettiin 18.12.2020. Työelämän edustajan kanssa sovittiin ennalta, etten vaikuta haastateltavien valintaan. Tutkimuksen ollessa suunnitelmavaiheessa tarkoitus oli, että aineisto kerättäisiin yhdeksältä haastateltavalta. Haastatteluja ryhdyttiin toteuttamaan joulukuun lopussa 2020 ja tammikuussa 2021, kun opinnäytetyölle oli myönnetty tutkimuslupa.

Haastatteluihin alustavasti suostuvien yhteystiedot annettiin opinnäytetyöntekijälle luottamuksellisesti ja heidän luvallaan. Minulle luovutettiin alun perin seitsemän osallistumisesta alustavasti kiinnostuneen yhteystiedot. Yksi alustavasti kiinnostuneista kieltäytyi osallistumisesta. Toinen haastattelu oli peruttava, kun kävi ilmi, että osallistumisesta kiinnostunut henkilö ja hänen tilanteensa oli aiemmin suoritetun tutkintoon kuuluvan työharjoittelun myötä tullut itselleni tutuksi. Gerontologisen asuttamisen tiimiä pyydettiin kohteliaasti selvittämään, löytyisikö vielä osallistumisesta kiinnostuneita henkilöitä. Minulle luovutettiin vielä yhden alustavasti osallistumisesta kiinnostuneen yhteystiedot ja hänen kanssaan sovittiin haastattelu. Haastattelu peruuntui osallistujan pyynnöstä ennen varsinaisen haastattelun alkua.

Toteutuneet haastattelut toteutettiin haastateltavien itsensä valitsemissa paikoissa. Neljä haastattelua valikoitui tehtäväksi haastateltavan kotona, yksi haastattelu toteutettiin Kunta X:n julkisessa tilassa haastateltavan omasta halusta. Haastattelutilanteissa ei ollut paikalla ulkopuolisia, ainoastaan haastateltava ja opinnäytetyöntekijä. Kaikissa haastatteluissa huolehdiin koronaviruspandemiaan liittyvien turvallisuusohjeiden toteutumisesta: kaikki haastattelut järjestettiin niin, että turvavälit toteutuvat ja minulla oli käytössä kasvomaski jokaisessa haastatteluissa. Haastateltavat saivat itse valita, käyttävätkö he kasvomaskia.

Haastattelut vaihtelivat kestoiltaan 34 minuutista yhteen (1) tuntiin ja 35 minuuttiin. Haastattelukysymykset ja haastattelurunko (Liite 3) muodostettiin tutkimussuunnitelmaa tehdessä, eikä tätä opinnäytetyötä tehdessä ollut mahdollista toteuttaa koehaastattelua. Haastattelukysymyksiä muokattiin ja paranneltiin ennen ensimmäistä haastattelua testatessani haastattelurunkoa läheisen kanssa.

7.2 Aineiston analyysi

Haastatteluaineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmää soveltaen. Sisällönanalyysi mahdollistaa aineiston analysoinnin objektiivisella ja systemaattisella tavalla.

Sisällönanalyysin tavoitteena on tuottaa tiivistetty ja yleisesti muotoiltu kuvaus tutkittavasta ilmiöstä eli järjestetty aineisto, josta voidaan tehdä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.4.)

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla löysin vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi pitää sisällään kolme vaihetta, joiden mukaan analyysissä edetään prosessinomaisesti: aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen. Aineiston pelkistämisen tarkoituksena on karsia tutkimuksen kannalta epäolennainen aineisto pois etsimällä aineistosta ilmaisuja, jotka kuvaavat tutkimustehävää. Pelkistämisen jälkeinen ryhmittely tarkoittaa käytännössä sitä, että aineistosta haetut alkuperäisilmaukset käydään läpi ja aineistosta haetaan käsitteitä, jotka kuvaavat samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Samaa ilmiötä kuvaavista käsitteistä voidaan tehdä ryhmiä ja yhdistää niitä erilaisiksi alaluokiksi. Alaluokkia voidaan edelleen yhdistää, jolloin muodostuvat yläluokat. Yläluokkia yhdistelemällä saadaan pääluokat, joista lopuksi muodostuu yhdistävä luokka. Käsitteellistämisen vaiheessa tutkija erottelee tiedon, joka on tutkimuksen kannalta oleellista ja muodostaa teoreettisia käsitteitä tästä valikoidusta tiedosta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.4.3.)

Ennen aineiston analysointia haastattelut muutettiin kirjoitettuun muotoon eli litteroitiin. Litteroinnin yhteydessä aineistosta karsittiin sellaisia haastattelujen osioita, joissa ei käsitelty millään tavalla gerontologisen asuttamisen tiimin kanssa työskentelyä. Aineistoon perehtymisen yhteydessä siitä etsittiin ilmaisuja, jotka kytkeytyivät opinnäytetyön tutkimuskohteeseen. Aineistosta etsittiin asuttamisprosessiin liittyviä kokemuksia kuvaavaa tietoa prosessin eri vaiheista. Pelkistettyjä ilmauksia värjättiin eri väreillä sen mukaan, mihin asuttamisprosessin vaiheeseen ilmaisu kytkeytyi, minkä kaltaista kokemusta tai tilannetta ilmaisu kuvasi ja minkälaisia vaikutuksia kokemukseen palvelusta ilmaistulla kokemuksella tai tilanteella oli.

7.3 Opinnäytetyön eettisyys

Tämä tutkielma, kuten Suomessa tehtävä tutkimus yleisestikin, noudattaa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2013) laatimia ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Hyvän tieteellisen käytännön keskeisimpiin periaatteisiin kuuluu tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattaminen: rehellisyys ja yleinen huolellisuus sekä tarkkuus niin tutkimustyössä, tulosten tallennuksessa ja esittämisessä kuin tutkimuksen ja sen tulosten arvioinnissakin. Tutkimuksen tuloksia julkaistaessa tiedeviestinnän tulee olla vastuullista ja avointa. Tutkimuksessa tulee myös soveltaa sellaisia tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä, jotka ovat saman aikaisesti eettisesti kestäviä sekä tieteelliselle tutkimukselle asetettujen kriteerien mukaisia. Tutkijat huomioivat toisten tutkijoiden tekemän tutkimustyön ja saavutukset asianmukaisesti: muiden tutkijoiden työtä kunnioitetaan ja toisiin tutkimusjulkaisuihin viitataan kuten kuuluu. Muiden tutkijoiden saavutuksille tulee myös antaa niille kuuluva arvo ja

merkitys tutkijan toimesta. Tutkimuksen suunnittelun, toteutuksen, raportoinnin ja tutkimuksen aikana syntyneiden tietoaineistojen tallennus tapahtuu tavalla, joka noudattaa tieteelliselle tiedolle asetettuja vaatimuksia. Osa hyvää tieteellistä käytäntöä on myös tarvittavien tutkimuslupien hankkiminen sekä eettisen ennakkoarvioinnin tekeminen tarvittaessa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013, 6.) Oma eettinen ennakkoarviointini oli tutkimussuunnitelmaan liitettynä ja tutkimuslupahakemustani käsittelyn yhteydessä Kunta X katsoi, että opinnäytetyön suunnitelmassa ilmeni riittävällä tavalla hyvä tutkimuskäytäntö.

Tämä opinnäytetyö noudattaa tutkimuksen yleisiä eettisiä periaatteita (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa 2019). Opinnäytetyöhön osallistuminen perustui tietoon perustuvan suostumuksen periaatteeseen. Tutkittavalla ihmisellä on oikeus osallistua sekä kieltäytyä osallistumisesta vapaaehtoisesti ilman, että tutkittavalle voisi syntyä kokemus osallisuuden pakollisuudesta tai pelkoa mahdollisista negatiivisista seurauksista, mikäli hän kieltäytyy. Tutkija dokumentoi tutkittavan antaman osallistumissuostumuksen, annettiin se sitten suullisesti, sähköisesti, kirjallisesti tai jollain muulla tavalla. Tietoon perustuvan suostumuksen periaatteen mukaan jokaisella on myös oikeus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen sen missä tahansa vaiheessa. Osallistumisen keskeyttämisellä ei myöskään saa olla minkäänlaisia negatiivisia seurauksia, eikä keskeyttämiselle tarvitse antaa syytä. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa 2019, 8.)

Tutkimukseen osallistuvalla täytyy antaa riittävästi tietoa tutkimuksen sisällöstä, toteutuksesta, henkilötietojen käyttämisestä ja käsittelystä sekä siitä, miten tutkija on suunnitellut aineiston käsittelyn ja säilyttämisen elinkaaren. Tiedot olisi hyvä antaa tutkittaville kirjallisesti tai sähköisesti, tutkimukseen osallistuvan ymmärtämää kieltä käyttäen. Tutkimukseen osallistuville tulee myös antaa totuudenmukaisesti ja ymmärrettävästi tietoa siitä, mitä tutkimuksella tavoitellaan ja millaisia riskejä tai mahdollisia haittoja siihen osallistumisessa voi olla. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa 2019, 8 - 9.)

Ennen haastattelujen aloittamista jokaiselle haastateltavalle kerrottiin opinnäytetyössä käytettävistä tutkimusmenetelmistä ja aineiston käyttötarkoituksesta. Haastateltavat saivat itselleen tiedotteen tutkimuksesta (Liite 1), josta haastateltava voi jälkikäteen tarkastella keskusteltuja asioita. Haastateltaville kerrottiin myös aineiston säilytystavoista ja käyttämisestä ja heitä informoitiin siitä, että aineisto käsiteltiin niin, ettei yksittäistä haastateltavaa ole mahdollista tunnistaa julkaistavasta opinnäytetyöstä. Opinnäytetyön julkaistavaan versioon päätyi muutama alkuperäisilmaus tuloksia kuvaamaan, mutta niistä ei voida yksilöidä yhtäkään haastattelemaani tahoa.

Haastateltavilta pyydettiin myös allekirjoitus osallistumisen suostumus -dokumenttiin, joita oli aina kaksi samanlaista kappaletta ja jotka allekirjoitettiin sekä haastattelijan että haastateltavan toimesta. Toinen kappale annettiin haastateltavalle ja toisen säilytin itselläni. Allekirjoituksellaan haastateltavat antoivat opinnäytetyöntekijälle luvan haastatella heitä ja haastattelun nauhoittamiselle sekä haastattelusta saatavien tietojen käyttöön opinnäytetyössä. Haastateltaville kerrottiin, että dokumentin allekirjoittaminen ei sido haastateltavaa millään lailla, vaan osallistumisen peruminen on mahdollista tutkimuksen kaikissa eri vaiheissa. Haastateltavien kanssa keskusteltiin myös siitä, ettei perumiselle tarvitse ilmoittaa syytä ja ettei osallistumisen perumisella tai keskeyttämisellä ole minkäänlaisia seurauksia tutkittavalle. Osallistumisen perumisen mahdollisuus tutkimuksen kaikissa eri vaiheissa on kirjattu myös osallistumisen suostumus -dokumenttiin (Liite 2).

Tutkimusluvan saaminen Kunta X:ltä edellytti myös tietosuojaselosteen tekemistä. Toimitin tutkimuslupahakemuksen liitteeksi opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa tekemäni tietosuojaselosteen, jossa kuvasin opinnäytetyöni tarkoitusta, luonnetta ja kestoja sekä henkilötietojen käsittelyn tarkoitusta ja perustetta, tutkimusaineiston sisältämiä tietoja ja mistä ne kerätään sekä sitä, kuinka suojaan saamani tiedot. Tietosuojaseloste käytiin haastateltavien kanssa suullisesti läpi ennen haastattelujen alkua ja heille annettiin paperinen versio tietosuojaselosteesta. Opinnäytetyön ohjaavaa opettajaa pyydettiin toimestani tarkastamaan tutkimuslupahakemus ja sen liitteet ennen tutkimusluvan hakemista. Haastatteluaineiston litteroinnin jälkeen nauhoitukset hävitettiin. Litteroitu aineisto hävitetään silloin, kun opinnäytetyö hyväksytään.

Tässä tutkimuksessa haastateltavien elämäntilanteet, jotka ovat johtaneet gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkuuteen, ovat voineet olla luonteeltaan hyvinkin haastavia ja henkisesti kuormittavia. Olen opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa arvioinut yhdessä gerontologisen asuttamisen tiimin työntekijöiden kanssa, ettei asumisen aiempia haasteita kartoittavat kysymykset kuitenkaan aiheuta sellaista räsytystä, joka ylittäisi arkielämän rajat: kyse on enemminkin aiempien elämäkokemusten muistelusta, joka on osa jokaisen ihmisen arkea. Tutkijan on kuitenkin *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa (2019, 8)* -julkaisun mukaan huomioitava tutkittavien mahdolliset erilaiset ja yksilölliset reaktiot samoihinkin tutkimusaiheisiin tai tilanteisiin. Mikäli haastattelujen aikana haastateltava olisi kokenut suurta henkistä räsytystä, olisi haastattelutilanne keskeytetty toimestani. Tällaisia tilanteita ei tosin tullut haastattelutilanteissa vastaan.

7.4 Opinnäytetyön luotettavuus

Tapaustutkimuksessa, joka tämäkin opinnäytetyö oli luonteeltaan, tutkimuskohteena oleva tapaus nähdään usein ainutkertaisena. Ainutkertainen tutkimuskohde tekee mahdottomaksi sen, että tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä voitaisiin arvioida perinteisin keinoin.

Tapaustutkimuksen luotettavuuden ja pätevyyden arviointiin perinteisin menetelmin liittyvät haasteet eivät kuitenkaan tarkoita sitä, että arviointi voitaisiin sivuuttaa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa validius voi merkitä esimerkiksi kuvauksen ja siihen kytkeytyvien tulkintojen sekä selitysten yhteensopivuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa sen arvioimista, sopiiko annettu selitys kuvaukseen. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös se, onko teorianmuodostukseen vaikuttaneet erilaiset satunnaiset tai epäolennaiset tekijät. (Hirsjärvi 2009, 232; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Vilka 2015, 152.) Opinnäytetyöni kohteena on organisaatio ja tarkemmin organisaation tuottaman palvelun asiakkaiden kokemukset - tämä tarkoittaa sitä, etteivät tämän opinnäytetyön tulokset ole yleistettävissä tai siirrettävissä toisenlaisiin konteksteihin. Opinnäytetyötutkimukseni ei myöskään ole toistettavissa, kuten on yleistä laadullisin tutkimusmenetelmin toteutettujen tutkimusten osalta: laadullinen tutkimus on ainutlaatuinen ja -kertainen kokonaisuus (Vilka 2015, 157).

Kvalitatiivisen tutkielman luotettavuutta voidaan myös edistää niin, että tutkija kertoo tarkasti tutkimuksensa toteuttamisesta sen kaikissa vaiheissa. Tutkielman lukijalle tulee kertoa totuudenmukaisesti ja selkeästi, miten aineisto on tuotettu ja kuinka saatu aineisto on analysoitu. Myös tulosten tulkintojen osalta tarvitaan tutkijalta tarkkuutta. Lopulta laadullisen tutkimuksen luotettavuuden perustana on itse tutkija sekä tutkijan rehellisyys, sillä tutkimusta arvioidaan tutkijan tekemien valintojen, ratkaisujen ja tekojen perusteella. (Hirsjärvi 2009, 233.) Tämän opinnäytetyötutkimuksen toteuttamisen vaiheet on kuvattu mahdollisimman tarkalla tavalla ja aina totuudenmukaisesti. Olen pyrkinyt olemaan selkeä kuvatessani opinnäytetyön työskentelyn vaiheita, keräämäni aineiston analysointia sekä saamiani tuloksia.

8 Tutkimustulokset

Opinnäytetyön tutkimustulokset on jaettu neljään eri teemaan. Teemat valikoituivat tutkimussuunnitelmaa tehdessä ja vahvistuivat myöhemmin aineiston analyysin edetessä. Kolme neljästä teemasta vastaa ensimmäiseen tutkimuskysymykseen siitä, millaiseksi asiakkaat kokevat asuttamisprosessin. Ensimmäisen teeman tehtävänä on myös hahmottaa ja selkiyttää erilaisia elämäntilanteita, tarpeita ja haasteita, jotka voivat johtaa asuttamisprosessin alkamiseen. Neljäs teema puolestaan käsittelee haastateltavien esille tuomia kehittämisen tarpeita, joita asuttamisprosessiin voi liittyä. Tulokset toimivat pohjana vastauksen löytämiseen toiseen tutkimuskysymykseeni eli siihen, miten asuttamisprosessia voidaan kehittää asiakkaiden kokemusten perusteella. Haastatteluaineistosta nostettiin neljänteen teemaan näkökulmia asuttamisprosessin kehittämiseen haastateltavien kertomista kokemuksista ja heidän itse esille tuomistaan kehittämistarpeista.

8.1 Gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkuuksiin johtaneita tekijöitä

Haastatteluista nousi esiin erilaisia yksilöllisiä gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkuuteen johtavia tekijöitä ja elämäntilanteita, joita kaikkia kuitenkin yhdisti kohtuuhintaisen ja itsenäisen vuokra-asumisen tarve siinä elämäntilanteessa, jossa he olivat ennen asiakkuutta. Haastatteluissa keskusteltiin niistä tekijöistä, jotka haastateltavien elämäntilanteissa vaikuttivat tämän tarpeen syntyyn.

Haastateltavien kohtuuhintaiseen ja itsenäiseen vuokra-asumiseen liittyvä tarve muodostui haastattelemani tiedonantajien kertomusten perusteella haastavasta taloudellisesta tilanteesta, elämänhallinnan vaikeuksista, heikentyneestä toimintakyvystä ja esteettömän asumisen tarpeesta. Oman toimintakyvyn heiketessä omassa asunnossa tai sen lähiympäristöissä liikkuminen vaikeutui merkittävästi. Osa haastateltavista koki asunnottomuutta tai asunnottomuuden uhkaa ennen palvelujen piiriin hakeutumista. Haastava taloudellinen tilanne saattoi olla seurausta äkillisestä sairastumisesta ja sen myötä heikentyneestä elämänhallinnasta tai sairauden aiheuttamien menojen, suurten asumiskulujen ja tulojen välisestä epätasapainosta. Asumiskustannusten ja muiden välttämättömien laskujen maksu ei esimerkiksi taloudellisen tilanteen odottamattomasta heikentymisestä johtuen välttämättä onnistunut. Myös toimintakyvyn alentuminen ja koetut elämänkriisit vaikuttivat asumiseen liittyvien toimintojen suorittamiseen negatiivisesti: haastavassa elämäntilanteessa voimavarat eivät enää riittäneet taloudellisten asioiden hoitoon, kun ne käytettiin päivittäiseen selviytymiseen.

Gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkuuteen johtaneet polut olivat yhtä lailla yksilöllisiä, kuin haastateltavien kuvaamat haastavat elämäntilanteet. Palvelun piiriin saatettiin päätyä aiemman sosiaalipalvelujen kontaktin ja asiakkuuden myötä tai eri toimijoiden ja Kunta X:n sosiaalihuollon palvelujen välisen yhteistyön tuloksena. Osa haastateltavista oli itsenäisesti hakeutunut sosiaalihuollon palvelujen piiriin ottamalla yhteyttä palvelujärjestelmän eri toimijoihin, kunnes tieto välittyi oikealle taholle ja häneen otettiin yhteyttä.

Asiakkaaksi tulon väyliä kuvattiin aineistossa osittain epäselviksi ja vaikeakulkuisiksi. Synä tällaisille kokemuksille nähtiin muun muassa palvelujen pirstaloituneisuus: kun omaan vaikeaan tilanteeseen etsittiin apua, sitä ei välttämättä erilaisten toimijoiden toimesta osattu antaa vaan vaadittiin useita eri kontakteja eri sosiaali- ja terveyshuollon toimijoihin ja pitkiäkin ajanjaksoja ilman palveluita ennen kuin omaa tilannetta päästiin lopulta selvittämään yhdessä gerontologisen asuttamisen tiimin kanssa. Yleinen kokemus oli myös se, että palvelun piiriin pääsemistä hankaloitti tiedon puute siitä, miltä palvelujärjestelmän toimijalta olisi mahdollista tiedustella tukea omaan tilanteeseen. Aineistosta nousi esiin myös toisenlaisia kokemuksia: asiakkuuteen päättymistä kuvattiin positiivisena ja odottamattomana asiana erityisesti silloin, kun ei itse ollut hakeutunut palvelun piiriin vaan oli esimerkiksi palvelujärjestelmän eri toimijoiden yhteistyön lopputulema.

8.2 Kokemuksia asuttamisprosessista

Asuttamisprosessi on monivaiheinen prosessi, joka näyttäytyy jokaisen asiakkaan kohdalla omanlaisenaan. Haastatteluissa käytiin läpi haastateltavien kokemuksia kuulluksi ja kohdaksi tulemisesta työskentelyn eri vaiheissa ja gerontologisen asuttamisen tiimin kanssa tehdyn työn sisällöistä ja niihin liittyvistä kokemuksista. Haastatteluista nousi esiin pääpiirteittäin samankaltaiset kuvaukset asuttamisprosessin etenemisestä. Haastateltaviin otettiin tiimin työntekijän toimesta yhteyttä, jonka seurauksena sovittiin neljän haastateltavan osalta tapaaminen asumisohjaajan ja erityissosiaaliohjaajan kanssa.

Tapaamisilla käytiin läpi haastateltavien tuen ja avun tarpeita asumiseen ja sen järjestämiseen liittyen, haastateltavien elämäntilanteita ja niihin vaikuttavia tekijöitä sekä mahdollisia muiden palvelujen tai tukitoimien tarvetta. Yksi haastateltava kertoi tavanneensa gerontologisen asuttamisen tiimin työntekijöitä asumisen järjestämiseen liittyen ensimmäisen kerran asunonäytön yhteydessä, jolloin hänelle oli jo tarjottu vuokra-asuntoa puhelimitse gerontologisen asuttamisen tiimin toimesta. Kaikille viidelle haastateltavalle tarjottiin gerontologisen asuttamisen tiimin toimesta kohtuuhintaista senioritalossa sijaitsevaa vuokra-asuntoa ensimmäisen tapaamisen tai yhteydenoton seurauksena. Kaikki viisi haastateltavaa myös ottivat tarjotun asunnon vastaan.

Kaikki haastateltavat kertoivat kokeneensa, että heidän mielipiteitään omista tuen ja avun tarpeista kunnioitettiin ja otettiin huomioon, tai vähintään pyrittiin huomioimaan asumisen järjestämistä suunniteltaessa ja myöhemmin vuokra-asuntoon muuttamista suunniteltaessa. Haastatteluaineistossa kuvattiin monenlaisia kokemuksia omista vaikutusmahdollisuuksista muuton suunnitteluun liittyen. Saatettiin kokea, että sai itse muodostaa omanlaisensa toimintasuunnitelman muuton päivämäärien ehdoilla. Toisaalta saatettiin kokea, ettei itsellä ollut minkäänlaisia mahdollisuuksia vaikuttaa: *”Sanottiin että sinä hoidat. Mulla ei oo ollu mitään sanomista, ei ollu mitään valtaa eikä tämmöstä”*.

Haastavia elämäntilanteita eläessä asuttamisprosessi ja omaan elämäntilanteeseen liittyvä selvitystyö saatettiin kokea omat voimavarat ylittävänä kokonaisuutena, josta oli vaikea saada otetta. Haastatteluissa nostettiin esiin toiveita enemmästä keskustelutuesta asuttamisprosessin aikana, kuin myös mahdollisuuksista pysähtyä ammattilaisen kanssa oman tilanteen äärelle sen tarkastelemiseksi vielä uusien mahdollisten näkökulmien ja ratkaisujen löytämiseksi. Toisaalta haastateltavat kuvasivat myös ajatuksiaan siitä, ettei pysähtyminen olisi välttämättä ollutkaan mahdollista. Prosessin ymmärrettiin etenevän asumisen järjestämisen ja turvaamisen ehdoilla: asunnon tarpeen ja järjestymisen kerrottiin olleen ensisijaisin ja merkittävin työskentelyn kohde ja työskentelyn tahtia ja sisältöjä määrittivät erilaiset kiinteät päivämäärät, kuten muuttopäivät, joihin mennessä määrättyjen asioiden tuli olla hoidettuna muuton toteutumisen varmistamiseksi. Muuttosuunnitelman vaiheittaista toteutusta kuvattiin

haastatteluissa, mutta toisaalta aineistosta nousi myös esiin epävarmuuden kokemuksia muuton etenemisestä. Suunnitelmaa saattoi olla vaikea palauttaa myöhemmin tilanteiden edessä mieleen. Osassa haastatteluista tuli ilmi kokemuksia siitä, että haastateltava oli prosessin osalta asumisohjaajan yhteydenpidon varassa.

Asumisohjaajilta saatiin käytännön ohjausta ja apua ennen muuttoa talousasioiden selvittelyyn, erilaisten etuuksien hakemiseen, asuntohakemusten tekemiseen ja muuttoon liittyvien käytännön järjestelyiden hoitamiseen kuten tavaroiden pakkaamiseen. Asumisohjaajat tarvittaessa varmistivat haastateltavilta, että tarvittavat sopimukset ja ilmoitukset tehdään ennen muuttoa. Haastatteluaineistosta nousi esiin kokemuksia myös siitä, ettei kaikkiin toiveisiin ja tarpeisiin voitu aina tarjota haastateltavan toivomaa tukea: gerontologisen asuttamisen tiimin työntekijöillä ei olisi mahdollisuutta vaikuttaa asunnon saamiseen muista kunnista, eikä toivottuja taloudellisia etuuksia ollut välttämättä mahdollista järjestää tiimin työntekijöiden toimesta. Haastateltavilla oli myös kokemuksia siitä, ettei heidän kanssaan käyty riittävällä tasolla keskustelua erilaisista asumisen ja muuton järjestämisen vaihtoehdoista. Muuttoon liittyvä tuki ja ohjaus saattoi olla uuden asunnon avainten hakeminen haastateltavan puolesta tai tavaroiden purkuapu, kun heikentynyt toimintakyky toi siihen rajoitteita.

Monissa haastatteluissa haastateltavat nostivat itsenäisesti esiin taloudellisten asioiden ja taloudellisten etuuksien muodostuneen tärkeäksi osaksi asuttamisprosessia ja muuton toteutumista: haastateltavien mahdollisesti saama taloudellinen tuki esimerkiksi muuttokustannusten hoitamiseksi koettiin positiivisella tavalla merkittäväksi muuton mahdollistajaksi. Toisaalta yhtä lailla merkittävänä asiana pidettiin sitä, kun tällaista taloudellista tukea ei järjestynyt. Tällaisille kokemuksille annettiin haastatteluissa negatiivinen merkitys ja kokemuksia seuraneiden kielteisten tunteiden kerrottiin olevan voimakkaita sekä tapahtuma-aikana että myöhemminkin. Osa haastateltavista puolestaan piti tärkeänä sitä, että he saivat nimenomaan itsenäisesti vastata muuton toteutumisesta ja tarvittaessa esimerkiksi muuttoon liittyvistä kustannuksista. Tilaisuudet toimia ja vastata erilaisista asuttamisprosessin vaiheista itsenäisesti antoivat onnistumisen kokemuksia, ja niitä kuvattiin tilaisuuksiksi todistaa itselleen, että pysyy järjestelemään omia asioitaan itsenäisesti.

Haastatteluissa keskusteltiin myös asuttamisprosessin herättämistä tunteista. Asuttamisprosessin kuvattiin aiheuttaneen positiivisia odottamisen ja selkeyden tunteita, mutta toisaalta se saatettiin kokea raskaana, kaoottisena ja nopeatempoisena tapahtumien sarjana, jota oli vaikea sisäistää. Tuleva muutto saattoi olla toiselle shokki, kun toiselle aika saattoi tuntua pitkältä ja hitaasti etenevältä.

Asuttamisprosessin koettiin useimmiten edenneen sen mukaisesti, kuin yhdessä työntekijöiden kanssa oli suunniteltu. Osa koki odottamattomia tai nopeasti muuttuvia tilanteita prosessin eri vaiheissa. Muuttoa edeltävät järjestelyt saattoivat lopulta toteutua eri tavoin kuin miten

niiden ajateltiin ja toivottiin menevän ja odottamattomia tapahtumia ja tilanteita saattoi ilmetä jopa muuttopäivänä, joiden seurauksena muuttoajankohtaa saatettiin joutua vielä viime hetkillä siirtämään. Tällaisia odottamattomia tilanteita ei kuitenkaan koettu ylitsepäsemmätömiksi, vaan tilanteen tullessa eteen siihen mukauduttiin.

Erityisesti asumisohjaajilta saatu tuki ja apu niin käytännön järjestelyissä kuin neuvojen ja ohjauksen muodossa koettiin usein riittävänä. Monissa haastatteluissa tuotiin ilmi, että riittäväksi tueksi koettiin jo tieto siitä, että asumisohjaajalta voi tarvittaessa pyytää neuvoa tai apua asuttamisprosessin eri vaiheissa, kuten myös aktiivisen työskentelyn jo päätyttyä. Haastateltavista suurin osa oli myös uuteen asuntoon muuttamisen myötä ottanut asumiseen liittyvissä kysymyksissä yhteyttä asumisohjaajaan. Kaikilta osin tukea ja apua ei kuitenkaan koettu riittävänä, vaan haastatteluaineistosta ilmeni myös, ettei koetuista avun ja tuen tarpeista ollut mahdollisuutta keskustella, jolloin nämä tarpeet jäivät myös yhdessä käsittelemättä. Jokainen haastateltava toi tästä huolimatta esiin asumisohjaajan roolille antamia merkityksiä. Asumisohjaaja nähtiin muuton toteutumisen ja elämäntilanteen järjestymisen kannalta keskeisenä asiakkaan rinnalla kulkijana, jonka kanssa omaa elämäntilannetta on mahdollista työstää askel kerrallaan.

”Tietysti erityisen hyvää oli se, että mulla oli se (asumisohjaaja) mukana siinä.”

”Se oli asiallinen ja ei minkäänlaista arvostelua, vaan päinvastoin. Se oli mulle tosi tärkeitä.”

”Se mikä siinä oli tärkeätä oli justiin se, et tunsin et on semmone (asumisohjaaja) joka tietää asioista, siinä mukana ja osaa opastaa ja neuvoa.”

8.3 Aktiivisen työskentelyn eli muuton jälkeinen asuminen ja aika

Asuttamisprosessin ytimenä pidettiin uuteen asuntoon muuttamista. Haastatteluissa keskusteltiin uuden asunnon herättämistä tunteista, kodista ja siitä, vastaako kyseinen asunto haastateltavalla olleita toiveita ja tarpeita, joita heillä saattoi asuntoon ja asumiseen liittyen olla. Keskustelua käytiin myös siitä, onko uuteen asuntoon muuttamisesta seurannut jotain hyvää tai kielteistä ja jos on, niin mitä, sekä onko haastateltavien asumisen tavat jollain tapaa muuttuneet muuton myötä. Keskustelua käytiin myös sen ympärillä, ilmenikö asumiseen liittyviä uudenlaisia haasteita ja kokivatko haastateltavat, että aiemmin koetut haasteet voisivat niin sanotusti uusiutua uudessa asunnossa. Osa haastateltavista on toistaiseksi olemassa olevassa vuokrasuhteessa, toisille asuminen gerontologisen asuttamisen tiimille varatussa asunnossa on ollut tai on väliaikaista.

Uuden asunnon kerrottiin tuntuneen muuttopäivästä asti kodilta ja herättäneen vapautunutta oloa muuttajassa. Toisaalta uusi asunto saatettiin kokea vieraaksi ja sen käsittäminen kodiksi

tulevaisuudessakaan saattoi tuntua mahdottomalta. Jokainen haastateltava oli käynyt katsomassa hänelle tarjottua asuntoa ennen muuttoa, useimmiten asuntohakemuksen teon yhteydessä, jolloin myös sitouduttiin vastaanottamaan tarjottu asunto. Asuntonäytön koettiin vahvistaneen kodin tuntua myöhemmin tapahtuneen muuton yhteydessä, mutta myös menneen liian vauhdilla. Liian vauhdikkaaksi koetun asuntonäytön seurauksena kerrottiin olleen muuton yhteydessä syntyneet pettymyksen tunteet asunnon varustelu- tai kuntotason liittyen.

Kodin nähtiin muodostuvan omista tutuista tavaroista ja omaisuudesta, omasta rauhasta asumisyksikössä asumisen tai muiden ihmisten luona majoittumisen jälkeen, saunasta ja pienistä vivahteista, oman näköisyydestä ja mahdollisuudesta viettää aikaa kuten itse haluaa. Kokeemukset siitä, kuinka asunto vastaa haastateltavien tarpeita ja toiveita olivat vaihtelevia. Asunnon saatettiin kokea omia tarpeita ja toiveita vastaavaksi tai tarpeita muttei toiveita vastaavaksi.

”No ei tää nyt missään nimessä oo mikään ihanneasunto. Ei todellakaan. Mutta asunto mikä asunto.”

Aina asunto ei vastannut sinne muuttaneen tarpeisiin tai toiveisiin ja aineistossa kuvattiin tilanteita, joissa muuton myötä havahduttiin erilaisiin tarpeisiin tai toiveisiin, joita ei aiemmin ollut tunnistettu ja jotka ilmenivät muuton myötä. Asunto saattoi olla mitoitettu eri tarpeiden mukaan, jolloin pidempiaikainen asuminen siinä olisi ollut mahdotonta oman heikentyneen toimintakyvyn ja sen aiheuttamien omien tarpeiden vuoksi tai asuinympäristön ei hetken asumisen jälkeen koettu olevan itselle soveltuva. Tällaisissa tilanteissa reagointi oli tarvittaessa nopeaa ja uusi, tarpeita vastaava asunto saatettiin pystyä järjestämään lyhyessäkin ajassa. Tilanteita selvitettiin ja ratkaisukeinoja etsittiin yhdessä gerontologisen asuttamisen tiimin työntekijöiden kanssa. Ongelmien ja haasteiden yhdessä ratkomisen ja vaikeisiin tilanteisiin reagoiminen nähtiin positiivisena asiana, jonka koettiin myötävaikuttavana tekijänä kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen kokemuksiin.

Uuteen asuntoon muuttamiseen liittyviä seurauksia nähtiin runsaasti. Itsenäiseen vuokra-asuntoon muuttamisen positiivisiksi seurauksiksi nostettiin esiin asunnottomuuden päättymisen, taloudellisen tilanteen helpottuminen, voimavarojen lisääntyminen, rauha ja vapaus. Asuminen koettiin varmana ja oma asumistilanne tuntui selkeältä muuton myötä. Asumistilanteen selkeys koettuna positiivisena seurauksena ilmeni useasta haastattelusta ja kokemuksia siitä saattoi olla yhtä lailla väliaikaisesti senioritaloasuntoon muuttaneella kuin heilläkin, joiden vuokrasuhteen pituutta ei ole ennakkoon määritelty.

Muuton negatiivisiksi seurauksiksi haastateltavat nimesivät asuinalueen levottomuuden, lähiympäristössä liikkumisen haasteet ja tarvittaviin palveluihin pääsyn vaikeutumisen, kun palvelut ovat kauempana kuin aiemmin. Haastavaksi ja negatiiviseksi koettiin myös läheisverkon jääminen aiemmalle asuinalueelle.

Lähestulkoon kaikki haastateltavat kuvasivat huomanneensa muutoksia omassa asumisessaan. Uuteen kodiksi koettuun paikkaan muuttaminen mahdollisti aiempaa itsenäisemmän asumisen ja elämisen, joka koettiin vapauttavana. Asumiskustannusten laskiessa taloudellisesti haastavat tilanteet helpottuivat ja asumisen kustannuksista huolehtiminen helpottui ja muuttui varmemmaksi. Oman asumisen nähtiin muuttuneen myös niin, että itsenäinen asuminen oli muuton myötä aiempaa helpompaa esimerkiksi asumisen esteettömyyden johdosta. Muutoksia asumiseen toivat myös mahdolliset erilaiset asuttamisprosessin myötä käyttöön otetut tukitoimet, kuten välitystilin avaaminen. Toisaalta koettiin, ettei oma asuminen muuttunut lainkaan, vaan itsenäinen vuokra-asuminen nähtiin ennemmin paluuna normaaliin eli aikaan ennen esimerkiksi kohdattua elämänkriisiä.

Asumiseen liittyviä haasteita kerrottiin olevan jonkin verran myös muuton jälkeen. Itsenäisen asumisen kannalta osa haastateltavista piti haasteena fyysisen toimintakyvyn heikkenemistä ja palvelujen tarpeiden mahdollista lisääntymistä. Yksikään haastateltava ei kokenut, että mahdolliset nykyiset asumiseen liittyvät haasteet olisivat olleet luonteeltaan samanlaisia kuin ne, joiden johdosta työskentely gerontologisen asuttamisen tiimin kanssa aloitettiin. Yleinen kokemus oli myös se, etteivät aiemmat haasteet voisi uusiutua nykyisessä asunnossa.

Aineistossa nousi merkittäväksi myös asuttamisprosessin jälkeiselle ajalle sijoittunut asumisohjaajan tuki ja ohjaus. Asumisohjaajan roolia pidettiin merkittävänä myös varsinaisen asuttamisprosessin aikaisen työskentelyn jälkeen ja suuri osa haastateltavista kertoi saaneensa asumisohjaajalta neuvoja ja tukea myös muuttonsa jälkeen asumiseen liittyvissä asioissa. Haastateltavista jokainen koki, että voi tarvittaessa ottaa asumisohjaajaan yhteyttä ja pyytää apua, vaikka asuttamisprosessista olisi kulunut pitkiäkin aikoja.

8.4 Asuttamisprosessiin liittyvät kehittämissuhteet ja -tarpeet

Omaan asumiseen liittyvien päätösten teolle ei aina koettu olleen riittävästi aikaa ja uuteen asuntoon muuttamisen jälkeen asuttamisprosessin aikana tehdyt ratkaisut saattoivat myöhemmin arveluttaa. Asuttamisprosessin aikainen keskustelu omista asumisen vaihtoehdoista koettiin liian vähäiseksi ja jätti jälkeensä epävarmuutta siitä, oliko prosessin lopputulos oikea oman asumisen kannalta. Kehitysehdotuksena esitettiin, että jatkossa työskentelyn alkutaipaleella varattaisiin riittävästi aikaa ja resursseja asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden, toiveiden ja mahdollisuuksien selvittämiseen ja yhteiseen pohtimiseen. Rajallisen aikataulun ja asiakkuuksiin johtaneiden vaikeiden asumistilanteiden johdosta saatettiin kokea, ettei omiin asumiseen liittyviä tarpeita ja toiveita ole mahdollista tuoda ilmi, jotta muutto ei viivästyisi - ensisijaisena tavoitteena koettiin, että oma asuminen järjestyy.

Kehittämissuhteena esitettiin myös asiakkaaksi tulemisen selkeyttäminen siten, että asiakas pääsee palvelun piiriin, vaikka ensikontakti tapahtuisi muun toimijan kanssa. Tämän arveltiin voivan toteutua eri toimijoiden ja gerontologisen asuttamisen tiimin välisen

yhteistyötä lisäämällä ja tiivistämällä sekä jakamalla tietoa tiimin työskentelystä muille Kunta X:n palvelujärjestelmän toimijoille. Tiiviimpää yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa toivottiin myös asuttamisprosessin muissa vaiheissa.

9 Johtopäätökset

Etsin opinnäytetyössäni vastausta kahteen tutkimuskysymykseeni: millaisia kokemuksia asiakkailla on asuttamisprosessista? Ja: Miten asuttamisprosessia voidaan kehittää asiakkaiden kokemusten perusteella. Tutkimukseni tietoperusta koostui ikääntymisen ja ikääntyneen ihmisen, toimintakyvyn, ikääntyneiden asumisen, gerontologisen sosiaalityön, asunnottomuuden, asumissosiaalisen työn sekä asiakasosallisuuden käsitteistä ja tutkitusta tiedosta. Tietoperustaan kuului myös aiemmin tehdyt tutkimukset asunnottomuutta kokeneista ikääntyneistä ja asiakasosallisuudesta sosiaalialalla. Kokoamastani tietoperustasta ja opinnäytetyötutkimukseni tuloksista oli havaittavissa useita samankaltaisuuksia. Vaikka tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkaiden tai aiemmin asiakkuudessa olleiden kokemuksia nimenomaan asuttamisprosessista ja esiin nostettujen kokemusten myötä tarjota asuttamisprosessin kehittämiseen näkökulmia, jotta se vastaisi aiempaa paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin, on mielestäni tärkeää, että tarkastelen myös asiakkuuksiin johtaneita ja tekijöitä valikoimastani tietoperustasta käsin.

Kortelainen ym. (2020, 42 - 46) toteavat ikääntyneiden toivovan usein asumiseltaan kohtuullisia kustannuksia, esteettömyyttä ja palvelujen läheisyyttä. Ikääntyneistä moni toivoo myös, että saisi asua kotonaan mahdollisimman pitkään (Kortelainen ym. 2020, 42 - 46). Tämän opinnäytetyön tuloksista ilmeni, että asumiseen liitetyt tarpeet ja toiveet ennen gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkuutta olivat yhtäläisiä Kortelaisen ym. (2020, 42 - 46) esityksen kanssa. Tutkimustulosten mukaan asuttamisprosessin jälkeisen asumisen tulisi olla nimenomaan kohtuuhintaista ja itsenäistä vastatakseen niihin tarpeisiin, joita haastateltavilla asumiseen liittyen oli. Merkittäväksi koettiin myös palvelujen läheisyys ja asunnon sekä asuinympäristön esteettömyys. Asumiseen kytkeytyvien toiveisiin ja tarpeisiin pystyttiin gerontologisen asuttamisen tiimin työskentelyllä vastaamaan vaihtelevasti: uuteen asuntoon muuttamisen myötä koettiin asumiskustannusten laskeneen kohtuullisiksi ja itsenäisen asumisen mahdollistuneen, mutta esimerkiksi asuinympäristön esteettömyyteen liittyviin toiveisiin ei aina välttämättä onnistuttu vastaamaan.

Ikääntyneiden katsotaan kokevan useammin toimintakykyyn, terveyteen, asuinympäristöön sekä talouteen liittyviä haasteita (Kortelainen ym. 2020, 38). Tuloksissa asiakkaat toivat esiin konkreettisia kokemuksia oman terveyden ja toimintakyvyn heikkenemisestä, toimeentuloon liittyvistä vaikeuksista sekä asuinympäristön heille asettamista haasteista. Ikä ja mahdolliset sairaudet toivat mukanaan muutoksia, joista seurasi toimeentulon ja liikkumisen haasteita

aiemmassa asuinympäristössä. Asuminen aiemmassa ympäristössä saattoi muodostua mahdottomaksi taloudellisen tilanteen heikentymisen tai liikkumisen mahdollisuuksien runsaan vähenemisen seurauksena.

Asunnottomuuden riskitekijöitä on monia ja niihin lukeutuu erilaisia rakenteellisia, institutionaalisia, ihmissuhteisiin ja henkilöön liittyviä riskitekijöitä (Asunnottomuusohjelmien arviointi - Ohjelmista asunnottomuustyön vakiinnuttamiseen 2019, 23 - 24). Tuloksista oli havaittavissa useita asunnottomuudelle altistavia tekijöitä, kuten pienituloisuus, sosiaaliturva, asuntomarkkinoiden toimintatavat, institutionaalinen asuminen sekä riskitekijöitä, jotka kohdistuvat terveyteen ja riippuvuuksiin. Riskitekijöiden lisäksi asunnottomuudelle altistumisen riskejä voidaan tarkastella erilaisten asunnottomuuden riskiryhmien kautta (Asunnottomuusohjelmien arviointi - Ohjelmista asunnottomuustyön vakiinnuttamiseen 2019, 23 - 24), joiden osalta aiheistosta oli havaittavissa taloudellisia vaikeuksia läpikäyvien ihmisten muodostama riskiryhmä.

Tuloksista oli nostettavissa erilaisia asunnottomuutta ja asunnottomuusuhkaa kuvaavia elämäntilanteita, jotka vaikuttivat gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkuuden muodostumiseen. Eri määritelmien mukaan asunnottomana voidaan pitää ihmistä, jolta puuttuu asunto ja joka majoittuu muun muassa ulkona tai erilaisissa tilapäisissä suojissa tai laitoksissa. Asunnottomuusuhan alaisiksi henkilöiksi puolestaan luetaan henkilöt, jotka elävät esimerkiksi häätöuhan tai väkivallan uhan alla. Tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona majoittuvat henkilöt voidaan määritelmästä riippuen lukea joko asunnottomiin tai asunnottomuusuhan alaisiksi. (Tilastokeskus 2020; ETHOS - asunnottomuuden luokittelua 2016.) Tuloksista ilmeneviä asunnottomuutta tai asunnottomuusuhan alla elämisen tilanteita olivat häätöuhka, tilapäinen majoittuminen tuttavien tai sukulaisten luona sekä tuettu asuminen. Jokainen kuvattu asunnottomuutta tai sen uhkaa kuvaava elämäntilanne oli kuitenkin omanlaisensa ja niihin liittyi jokaisen osalta erilaisia yksilöllisiä tekijöitä, joista ne muodostuivat.

Hahmotin asuttamisprosessin etenemistä palvelupolun ja sosiaalialan asiakastyön prosessien käsitteiden avulla. Asuttamisprosessi on monivaiheinen prosessi, jota gerontologisen asuttamisen tiimin työntekijät suunnittelevat ja toteuttavat yhteistyössä asiakkaan kanssa ja asiakkaan tarpeista lähtöisin. Tuloksissa näkyikin asuttamisprosessiin liittyvien kokemusten monimuotoisuus ja yksilöllisyys: vaikka erilaisia palvelutuokioita ja palvelua edeltävä vaihe, ydinvaihe ja sen jälkeiset vaiheet on mahdollista havaita tuloksista, olivat ne jokaisella asiakkaalla saaneet omanlaisensa rakenteen. Lisäksi jokaiseen yksilölliseen palvelupolkuun sisältyi lukuisat omanlaisensa kokemukset palvelutuokioiden ja palvelun vaiheiden aikana. Yhtenevät piirteet koskivat pääosin kokemuksia oman asuttamisprosessin suunnittelusta ja toteutumisesta: tuloksista selviää, että asuttamisprosessi etenee yhteisen sopimuksen mukaan ja sen toteutuksessa vähintään pyritään huomioimaan asiakkaan tuen ja avun tarpeet. Osa asiakkaista kokee asuttamisprosessin positiivisia tunteita herättäväksi ja yllättäväksi prosessiksi,

jonka aikana asiakkaille kertyi myös positiivisia kohdatuksi ja kuulluksi tulemisen kokemuksia. Positiivisiksi miellettyjä asuttamisprosessiin liittyviä kokemuksia olivat myös omien vaikuttamisen mahdollisuuksien löytäminen ja haastavien tilanteiden ja esimerkiksi taloudellisten asioiden selvittämiseen liittyvän työskentelyn tulokset. Toisille asuttamisprosessi oli puolestaan kokemuksena omat voimavarat ylittävä ja henkisesti kuormittava, jonka etenemiseen ei koettu voivan vaikuttaa. Huomattavaa on myös se, että vaikka asuttamisprosessia olisi kuvattu pääasiassa positiivisena kokemuksena, saattoi sen sisältöihin ja siihen kytkeytyviin tilanteisiin liittyä myös negatiivisina kuvattuja kokemuksia. Samoin myös pääasiallisesti negatiivisena koettu asuttamisprosessi piti sisällään positiiviseksi nähtyjä kokemuksia.

Asiakasosallisuus on tämän opinnäytetyön näkökulmasta tärkeä aihe ja käsitteellä tarkoitetaan asiakkaiden mahdollisuuksia ottaa osaa palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaalla on oikeus tulla kohdatuksi ja kuulluksi sekä sopia omista palveluistaan ammattihenkilöiden kanssa yhteistyössä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019.) Haastattelujen myötä ilmeni, että haastatelluilla oli erilaisia asiakasosallisuutta ja asiakkaan osallisuutta kuvaavia kokemuksia. Haastateltavista suuri osa koki, että heidän mielipiteitään ja näkemyksiään huomioitiin ja kunnioitettiin - tai ainakin pyrittiin huomioimaan - asuttamisprosessin aikana. Kuulluksi ja kohdatuksi tulemisen kokemuksiin vaikutti positiivisesti haastavien tilanteiden selvittäminen yhdessä gerontologisen asuttamisen tiimin työntekijöiden kanssa sekä työntekijöiden reagoiminen vaikeisiin tilanteisiin. Myös asiakasosallisuuden osalta kuvatut kokemukset olivat yksilöllisiä. Osalle syntyi asuttamisprosessin aikana kokemus siitä, että asiakas sai itse rakentaa suunnitelman oman näköisekseen, kun osalle syntyvä kokemus oli päinvastainen: itsellä ei nähty olevan minkäänlaisia mahdollisuuksia vaikuttaa suunnitelmaan tai sen toteuttamiseen.

Tulosten valossa asuttamisprosessi näyttää toimivan gerontologisen asuttamisen tiimin työn tarkoituksen mukaisesti, eli sillä pystytään turvaamaan heikommassa asemassa olevien ikäntyneiden asuminen. Asuttamisprosessin myötä aiemmat asumiseen liittyvät haasteet poistui-
vat, eikä niiden nähdä voivan uusiutua; asuttamisprosessilla turvattiin asuminen ja mahdollistettiin kohtuuhintainen, itsenäinen vuokra-asuminen. Asuttamisprosessin myötä mahdollistui myös tuetumpiin asumismuotoihin siirtyminen asumisen tullessa turvatuksi ja tarvittavien asumista tukevien tukitoimenpiteiden käynnistyttyä.

Tuloksissa korostuu myös asumisohjaajan roolin merkitys asuttamisprosessin eri vaiheissa. Asumisohjaaja on asiakkaille muuton toteutumisen ja erilaisten elämäntilanteiden yli pääsemisen kannalta tärkeä asuminen ammattilainen, jolta saatu tuki tai sen puute vaikuttaa asiakkaiden kokemuksiin koko asuttamisprosessista.

Haastateltavien kokemuksista ilmeni, että prosessin eri vaiheissa työskentely eteni lähes aina suunnitelmallisesti ja muuton ehdoilla. Asuttamisprosessin kehittämisen kohteiksi nousi

tulosten valossa asuttamisprosessin kulun selkeyttäminen asiakkaalle, gerontologisen asuttamisen tiimin työntekijöiden ja muiden toimijoiden välinen yhteistyö sekä työntekijän ja asiakkaan välisen dialogin vahvistaminen.

Asuttamisprosessin yhtenä vaiheena on asiakkaan kanssa yhteisesti laadittavan suunnitelman tekeminen ja suunnitelman laatimisen jälkeen sen mukainen työskentely (Kunta X 2020), mutta tutkimustuloksissa nousee esiin kokemuksia sen epäselkeydestä. Suunnitelmasta ei aina koettu saatavan riittävää käsitystä siitä, miten työskentely ja muutto käytännössä etenee ja yhteistä suunnitelmaa saattoi olla vaikea palauttaa mieleen prosessin edetessä. Asuttamisprosessin kulkua selkeyttävänä työvälineenä voitaisiin käyttää esimerkiksi yhteisesti luotua kirjallista suunnitelmaa, johon dokumentoidaan asiakkaan kanssa yhteisesti sovitut asiat ja toimenpiteet sekä niiden vastuunjaot, kuin myös tärkeät päivämäärät.

Asuttamisprosessin aikana gerontologisen asuttamisen tiimin työntekijät voivat tehdä runsaasti ja monenlaista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Yhteistyön lisäämiseen ja sen tiivistämiseen liittyvä kehittäminen voisi tulosten perusteella kohdistua erityisesti työskentelyn alkuvaiheisiin ja jopa ensikontaktia edeltävään aikaan, jolloin asiakas etsii hänen tarpeisiinsa vastaavaa palvelua ja pyrkii kiinnittymään palveluihin. Gerontologisen asuttamisen tiimin työskentelystä ei suoraan tiedoteta asiakkaille, mutta esimerkiksi organisaation sisäisten yhteistyötahojen tiedon lisääminen palvelusta ja sen asiakkuuden perusteista voisi olla yksi tapa keventää asiakkaan näkökulmasta raskasta polkua palvelun piiriin pääsemiseksi.

Gerontologisen asuttamisen tiimin ja asiakkaan väliseen dialogin vahvistamiseen liittyen kehittämisen kohteena pidän tulosten myötä sitä, että erityisesti asuttamisprosessin alkuvaiheiden osalta olisi tärkeää kiinnittää huomiota asumisen vaihtoehtojen tarkasteluun. Vaikka yhtenä gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkuuden perusteena onkin, että mahdollisen asiakkaan muut asumisvaihtoehdot on jo ennalta selvitetty, haastatteluissa nousi esiin kokemuksia siitä, ettei asiakkaan asumisen vaihtoehtoja ollut ehkä riittävällä lailla selvitetty yhdessä ennen asuttamisprosessin käynnistämistä ja muuttosuunnitelman laatimista. Vahvempaa dialogia toivottiin erilaisten mahdollisuuksien selvittämisen ohella myös omien asumiseen liittyvien tarpeiden ja toiveiden osalta. Tuloksista on nähtävillä, ettei omia tarpeita ja toiveita välttämättä ajateltu voitavan tuoda esiin asuttamisprosessin aikana. Asuttamisprosessi toki etenee usein pitkälti asumisen turvaamisen ja muuton etenemisen ehdoilla, mutta työskentelyn aikana voisi olla asiakkaan kannalta tärkeää pysähtyä hetkeksi asiakkaan kanssa pohtimaan, ovatko esimerkiksi omat asumiseen liittyvät tavoitteet, toiveet tai tarpeet muuttuneet matkan varrella ja akuuttien tilanteiden rauhoituttua. Yhteisen dialogin vahvistaminen ja asiakkaan aiempaa laajempi osallistaminen oman asuttamisprosessin suunnitteluun liittyvä vaihtoehtojen etsiminen voisivat osaltaan vaikuttaa positiivisesti asiakasosallisuuden kokemuksiin.

10 Pohdinta ja jatkokehittämisen mahdollisuudet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa laadullista ja hyödynnettävää tietoa asiakkaiden kokemuksista gerontologisen asuttamisen tiimin työn keskiössä olevasta asuttamisprosessista ja tuoda näiden kokemusten pohjalta näkökulmia prosessin kehittämiseksi. Pyrkimyksenä oli tuottaa sellaista tietoa, jota gerontologisen asuttamisen tiimi voisi halutessaan hyödyntää asuttamisprosessinsa kehittämiseksi. Opinnäytetyötutkimuksen tulokset koostuvat asiakkaiden tai aiemmin asiakkuudessa olleiden henkilöiden omista kokemuksista ja niiden pohjalta syntyneistä kehittämissuunnitelmista. Opinnäytetyön tuottaman tiedon huomiointi tai jopa hyödyntäminen prosessia kehitettäessä mahdollistaa kokemuksiaan jakaneiden henkilöiden osallistamisen kehittämistyöhön.

Opinnäytetyön kohde osoittautui tietoperustaa hankkiessa varsin uniikiksi ja erityiseksi palveluksi. Vaikka minulla olikin aiemman opintoihin kuuluvan työharjoittelun johdosta opinnäytetyön tekoon ryhtyessä kokemuksia gerontologisen asuttamisen tiimin tekemästä työstä, sen sisällöistä ja asuttamisprosessista käytännössä, osoittautui tutkimuskohteeseen liittyvän teoreettisen tiedon hankkiminen haastavaksi. Tietoperustan rakentaminen aiheuttikin ajoittain melko syviäkin epävarmuuden tunteita, vaikka nyt opinnäytetyöni prosessia tarkastellessa koen prosessin antaneen tekijälleen paljon. Ikääntyneiden asuminen ja erityisesti asunnottomuus ovat aiheita, jotka näyttävät nousseen yleiseen keskusteluun vasta viime aikoina. Opinnäytetyöni kohteen kaltaiset palvelut voivatkin ehkä tulevaisuudessa yleistyä esimerkiksi ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelmien tai ikääntyneiden asumiseen ja sen haasteisiin muilla tavoin liittyvän tutkimustiedon lisääntyessä.

Yhteistyöohjelmassa asunnottomuuden puolittamiseksi vuoteen (2020, 2) esitetään, että kohtuuhintaisen asuntojen puute yhdessä riittämättömien asumista tukevien sosiaali- ja terveyspalvelujen ohella hankaloittaa myös asunto ensin -periaatteen mukaista käytännön työtä kasvukeskuksissa. Haasteita asunnottomuuden vähentämiseen aiheuttaa myös asunnottomuustyön vakiintumattomuus kunnissa (Yhteistyöohjelma asunnottomuuden puolittamiseksi vuoteen 2023 mennessä 2020, 2). Gerontologisen asuttamisen tiimin työskentely näyttää tämän opinnäytetyön tulosten myötä tarpeellisenä ja perusteltuna sekä asiakastasolla että yhteiskunnallisella tasolla: työskentelyllä turvattiin yhteiskunnallisesti heikossa asemassa olevien, asunnottomuutta tai sen uhkaa kokeneiden asiakkaiden kohtuuhintainen ja itsenäinen vuokra-asuminen. Työskentelyllä voi siis olla asunnottomuutta vähentäviä ja ehkäiseviä vaikutuksia. Tällaisella ikääntyneiden kohtuuhintaisen ja itsenäisen asumisen mahdollistamisella voidaan myös osaltaan vastata Suomen kansalliseen tavoitteeseen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021), eli ikääntyneiden mahdollisimman pitkään kotona asumiseen.

Opinnäytetyöni aiheeseen ja kohteeseen liittyvälle tutkimukselle olisi mielestäni paljonkin sijaa. Opinnäytetyötutkimukseni otanta on kooltaan melko pieni, jonka seurauksena monien

asuttamisprosessiin liittyvien kokemusten omaavien henkilöiden äänet jäivät kuulumatta. Laajempi otanta voisi tuoda ilmi sellaisia asuttamisprosessiin liittyviä kokemuksia, joita tässä opinnäytetyössä ei esiintynyt. Laajempi otanta saattaisi toisaalta tuoda ilmi myös uusia ja erilaisia yhteneviä kokemuksia, joita ei tämän opinnäytetyön tuloksista löytynyt.

Opinnäytetyössäni ei myöskään kuulla gerontologisen asuttamisen tiimissä työskenteleviä ammattihenkilöitä, joiden näkemysten kartoittaminen voisi olla tärkeää asuttamisprosessin kehittämisen kohteita tarkastellessa: Ovatko tässä opinnäytetyössä esiin nostetut kehittämisen kohteet realistisia toteuttaa? Millaisia kehittämisen kohteita asuttamisprosessista voi mahdollisesti löytyä, kun haastateltava onkin työntekijä?

Lähteet

Painetut

Helminen, J. 2016. Sosiaaliohjaus: lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S. 2009. Metodologiset ja teoreettiset lähtökohdat. Teoksessa Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2011. Ammattina sosionomi. 1.-2 painos, 2011. Helsinki: WSOYpro Oy.

Nurmi, J-E., Ahonen, T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L. & Ruoppila, I. 2018. Ihmisen psykologinen kehitys. 7. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Rasilainen, S. 2018. Sosiaalinen kuntoutus asunnottomuustyössä - tunnistetaanko asunnottomuuden ennaltaehkäisy osaksi sosiaalista kuntoutusta? Teoksessa Kostilainen, H., Nieminen, A. (toim.). Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. 200 - 214. Tampere: Juvenes Print.

Sähköiset

Aalto, A-M. 2011. Psykkisen toimintakyvyn mittaaminen väestötutkimuksissa. TOIMIA-suositus. TOIMIA-verkosto. Viitattu 12.2.2021. <https://www.julkari.fi/handle/10024/132196>

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2020. Asunnottomat 2019. Selvitys 2/2020. Viitattu 1.3.2021. [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2019\(54960\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2019(54960))

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2021. Asunnottomat 2020. Selvitys 2/2021. Viitattu 1.3.2021. [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2020\(59753\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2020(59753))

Asunnottomuusohjelmien arviointi - Ohjelmista asunnottomuustyön vakiinnuttamiseen. 2019. Ympäristöministeriön julkaisu 11/2019. Viitattu 12.4.2021.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161686/YM_11_2019_Asunnottomuusohjelmien%20arviointi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Asunto Ensin. 2020. Asunto ensin -malli. Viitattu 17.11.2020. <https://asuntoensin.fi/tieto/asunto-ensin/>

ETHOS - asunnottomuuden luokittelua. 2016. Asunto Ensin. Viitattu 29.12.2020. https://asuntoensin.fi/assets/files/2016/07/Ethos_Asunnottomuuden_luokittelua.pdf

FEANTSA. 2005. ETHOS Typology on Homelessness and Housing Exclusion. Viitattu 11.11.2020. <https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>

Finne-Soveri, H., Haimi-Liikkanen, S., Rehula, P., Tolonen, E., Vähäkangas, P. & Äijö, M. 2019. Kun toimintakyky heikentyy. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. 2019. 135 (11). 1092 - 1097.

Granfelt, R. 2013. Asumissosiaalinen työ rikosseuraamusalalla. Teoksessa Hyväri, S. & Kainulainen, S. (toim.). 2013. Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Diakonia-ammattikorkeakoulu. 209 - 228. Tampere: Juvenes Print.

Grenier, A. & Phillipson, C. 2018. Precarious Aging: Insecurity and Risk in Late Life. September-October 2018. Hastings Center Report. Viitattu 23.3.2021. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/hast.907>

Heikkinen, E., Laukkanen, P. & Rantanen, T. 2013. Toimintakyvyn käsitteen ja arvioinnin evoluutio ja kehittämistarpeet. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. 2020. Gerontologia. Helsinki: Duodecim.

Hongisto-Vuorimaa. 2009. Asunnottomat seniori-ikäiset ja asumispalvelujen kehittämistarve Helsingissä. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Viitattu 29.10.2020. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/7431/Hongisto-Vuorimaa%20Paivi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hyväri, S. 2013. Asunnottomien asumispalvelut sosiaali- ja terveysalalle valmistuvien kuvamina. Teoksessa Hyväri, S. & Kainulainen, S. (toim.). 2013. Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Diakonia-ammattikorkeakoulu. E-kirja. Tampere: Juvenes Print Oy. 137 - 155.

Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES. Stakesin raportteja 34/2008. Helsinki: Valopaino.

- Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019. Viitattu 10.11.2020. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf
- Jalava, J., Lahtinen, H., Tyvimaa, T., Vuorela, M. & Arolinna, S. 2017. Ikääntyneiden asumisratkaisujen tarve ja toteutus. Ympäristöministeriön raportteja 16/2017. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79907/YMra_16_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jyväkorpi, S., Strandberg, T., Urtamo, A., Pitkälä, K., Suominen, M., Kokko, K. & Heimonen, S. 2020. Ikääntyneiden terveys, elämänlaatu, toimintakyky ja mielen hyvinvointi. Julkaisussa Gerontologia. 34 (4). 339-344.
- Karhukainen, L. 2020. Ikääntyneiden asunnottomuus. Asunnottomuuden ikäerityiset riskitekijät asiakaskirjauksista paikannettuna. Käytäntötutkimusraportti. Helsingin yliopisto; Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalityö. http://www.socca.fi/files/8674/JULKAISTAVA_kaytantotutkimusraportti_karhukainen_lauri.pdf
- Kortelainen, J. Oosi, O., Luukkonen, T., Luomala, N., Välikangas, K., Hätälä, J., Haapakorva, P., Hämeenniemi, R. & Kaasalainen, T. 2020. Ikääntyneiden asuminen - ennakointi ja varautuminen kunnissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja. Julkaisu 55/2020. Viitattu 10.5.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162584/VNTEAS_202_55_Ikaeva.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Koskinen, S. & Seppänen, M. 2013. Gerontologinen sosiaalityö. Teoksessa Heikkinen, E., Jyrkämä, J. & Rantanen, T. 2020. Gerontologia. Helsinki: Duodecim.
- Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta. 31.3.1995/481. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950481>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveta. 28.12.2012/980. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. 20.3.2015/254. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150254#L4P21>
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 26.11.2020. https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214

Manninen, K. & Ugas, O. 2012. Kasvunvara: työkaluja parempaan palveluun. Helsinki; Vantaa: Sitra; ProAgria keskusten liitto. <https://media.sitra.fi/2017/02/26194723/Kasvunvara.pdf>

Mäkelä, M., Autio, T., Heinonen, H., Holma, T., Häkkinen, H., Hänninen, T., Pajala, S., Sainio, P., Schroderus, K., Seppänen, M., Sihvonen, S., Stenholm, S. & Valkeinen, H. 2018. Suositus toimintakyvyn arvioinnista iäkkään väestön hyvinvointia edistävien palveluiden yhteydessä. TOIMIA-suositus. TOIMIA-verkosto. Viitattu 16.2.2021. <https://www.julkari.fi/handle/10024/131193>

Rasilainen, S. 2018. Sosiaalinen kuntoutus asunnottomuustyössä - tunnistetaanko asunnottomuuden ennaltaehkäisy osaksi sosiaalista kuntoutusta? Teoksessa Kostilainen, H., Nieminen, A. (toim.). 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. E-kirja. Tampere: Juvenes Print. 200 - 214.

Ristolainen, H. 2016. Gerontologisen sosiaalityön prosessi ikäihmisten yksinäisyyden tunnistamisessa ja lievittämisessä. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos: sosiaalityö. https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20160235/urn_nbn_fi_uef-20160235.pdf

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 15.11.2020. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

Seppänen, M. 2017. Gerontologinen sosiaalityö. Teoksessa Aho, K., Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma. 260 - 269.

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301. Viitattu 6.3.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. Kansallinen ikäohjelma. Viitattu 13.1.2021. <https://stm.fi/ikaohjelma>

Suomen perustuslaki 731/1999. Viitattu 9.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P19>

Suvisaari, J. 2019. Vanhuus ja viisaus. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. 2019; 135 (11). 1007. Viitattu 10.3.2021. <https://www.duodecimlehti.fi/duo14939>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Asukas- ja asiakasosallisuus. Viitattu 18.11.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a. Mitä toimintakyky on? Viitattu 1.2.2021.

<https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021b. Muuttuvat vanhuspalvelut. Viitattu 1.2.2021.

<https://thl.fi/fi/web/ikaantymisen/muuttuvat-vanhuspalvelut>

Tilastokeskus. 2020. Käsitteet. Asunnoton. Viitattu 30.10.2020.

<https://www.stat.fi/meta/kas/asunnoton.html>

Toppari, H. 2014. ”TULIT JUURI OIKEAAN PAIKKAAN” - Ikääntyneiden asiakkaiden osallisuuden toteutuminen moniammatillisessa ohjauksessa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta: Sosiaalityö. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153090/Torppa_Sosiaalityo.pdf?sequence=

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi. E-kirja.

Turvallinen elämä ikääntyneille - toimintaohjelman päivitys. 2018. Sisäministeriön julkaisu 6/2018. Sisäinen turvallisuus. Helsinki: Sisäministeriö. Viitattu 16.11.2020. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160520/6%202018%20SM%20Turvallinen%20elama%20ikaantyneille.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 10.11.2020. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Yhteistyöohjelma asunnottomuuden puolittamiseksi vuoteen 2023 mennessä. 2020. Ympäristöministeriö. Viitattu 20.5.2021. https://ym.fi/documents/1410903/38439968/Yhteistyooohjelma_asunnottomuuden_puolittamiseksi-13CB1FE8_D0BA_405B_B1A7_63C9B2A40371-156666.pdf/f674e6e5-de8d-d7c7-5ab4-345e528fe6ca/Yhteistyooohjelma_asunnottomuuden_puolittamiseksi-13CB1FE8_D0BA_405B_B1A7_63C9B2A40371-156666.pdf?t=1603259589356

Ympäristöministeriö. 2021. Ikääntyneiden asumisen toimenpideohjelma 2020-2022. Viitattu 17.5.2021. <https://ym.fi/ikaantyneiden-asuminen>

Julkaisemattomat

Kunta X. 2020. Gerontologisen asuttamisen tiimi. Kunta X:n työntekijöille tarkoitettu PowerPoint-diasarja gerontologisen asuttamisen tiimin työstä ja asiakkuuksista.

Liitteet

Liite 1: Tutkimustiedote	50
Liite 2: Opinnäytetyöhön osallistumisen suostumus	51
Liite 3: Haastattelurunko	52

Liite 1: Tutkimustiedote

Tiedote tutkimuksesta

Hei!

Olen Hanna Kalijärvi ja teen opinnäytetyötä, joka on osa sosionomi AMK -opintojani Laurea-ammattikorkeakoulussa. Olet ilmaissut gerontologisen asuttamisen tiimin työntekijöille alustavan halukkuuden osallistua opinnäytetyöhöni.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia gerontologisen asuttamisen tiimin asuttamisprosessista, sekä paikantaa asuttamisprosessiin liittyviä kehittämissideita ja -tarpeita asiakkaiden kertomiin kokemuksiin perustuen. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa haastatteluissa esiin tulleista kokemuksista ja tuoda näkökulmia asuttamisprosessin kehittämiseksi. Gerontologisen asuttamisen tiimi voi halutessaan hyödyntää tämän opinnäytetyön tuottamaa tietoa asuttamisprosessin kehittämisessä.

Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina joulukuussa 2020 ja tammikuussa 2021. Haastattelu kestää noin 1-2 tuntia, eikä siihen tarvitse valmistautua etukäteen. Sovimme haastattelun ajankohdan yhdessä ja pyydän sinulta ennen haastattelun aloittamista kirjallisen luvan haastatteluun ja haastattelun nauhoittamiseen. Pyydän sinulta myös luvan käyttää tietojasi tässä opinnäytetyössä. Ainoastaan minä kuuntelen haastattelusta syntyvän äänitteen ja käsittelen antamiasi tietoja. Henkilöllisyyttäsi ei voida tunnistaa valmiista tutkimusraportista. Yhteystietosi hävitän asianmukaisesti, kun haastattelumme on toteutunut. Haastatteluista syntyvät nauhoitteet hävitän asianmukaisesti silloin, kun opinnäytetyöni valmistuu.

Sitoudun käyttämään haastatteluissa kasvomaskia ja huolehtimaan hyvästä käsi- ja yskimishygieneiasta. Haastattelu täytyy siirtää tai perua, mikäli sinulla tai minulla ilmenee hengitystieoireita.

Haastattelussa haluan tietää kokemuksistasi liittyen asuttamisprosessiin. Kysyn haastattelussa asumiseen liittyvistä kokemuksistasi ajalta ennen gerontologisen asuttamisen tiimin asiakkuutta eli ennen asuttamisprosessia sekä ajasta heidän asiakkaana, kun suunnittelitte muuttoasi yhdessä työntekijöiden kanssa eli asuttamisprosessin aikana, muutostasi sekä kahdesta ensimmäisestä viikostasi uudessa asunnossasi.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on sinulle vapaaehtoista. Voit milloin tahansa perua osallistumisesi. Sinun ei tarvitse kertoa, miksi et halua osallistua. Sinulla on oikeus perua osallistumisesi myös haastattelun jälkeen, jolloin haastatteluasi ei käytetä opinnäytetyössä. Osallistumisen peruuttamisella ei ole minkäänlaisia seuraamuksia sinulle.

Annan mielelläni lisätietoa opinnäytetyöstä ja vastaan mahdollisiin kysymyksiin. Voit kysyä minulta opinnäytetyöstäni ennen haastattelua, haastattelun aikana tai sen jälkeen. Sinulla on oikeus tarkistaa tai oikaista ne tiedot, jotka annat minulle.

Sosionomi AMK-opiskelija
Hanna Kalijärvi
(Yhteystiedot poistettu 3/21)

Liite 2: Opinnäytetyöhön osallistumisen suostumus

Opinnäytetyöhön osallistumisen suostumus

Annan luvan sille, että Hanna Kalijärvi haastattelee minua opinnäytetyötä varten. Tiedän, että haastatteluun osallistuminen on minulle vapaaehtoista. Minulle on annettu ennen osallistumistani riittävästi tietoa opinnäytetyön tarkoituksesta. Minulla on ollut riittävästi aikaa päättää opinnäytetyöhön osallistumisesta.

Annan luvan myös sille, että Hanna Kalijärvi nauhoittaa haastattelun ja käyttää haastattelusta saatuja tietoja opinnäytetyötutkimuksessaan. Ymmärrän, että haastattelusta syntyy aineistoa, jota käytetään ainoastaan Hanna Kalijärven opinnäytetyössä. Haastattelusta kerättyjä tietoja käsitellään täysin luottamuksellisesti noudattaen hyvää tieteellistä käytäntöä ja henkilötietolakia. Hanna Kalijärvellä on salassapito- sekä vaitiolovelvollisuus.

Haastateltavien henkilöllisyyttä ei voida tunnistaa tutkimusraportista. Aineiston analyysin aikana hävitän kaikki tiedot, joista haastateltava voitaisiin tunnistaa. Opinnäytetyön aikana kerättyä aineistoa ei luovuteta kenellekään ulkopuoliselle missään tutkimuksen vaiheessa. Kaikki tutkimuksen aikana kertynyt aineisto hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Valmis opinnäytetyö julkaistaan sähköisessä ammattikorkeakoulujen Theseus-julkaisuarkistossa. Valmis opinnäytetyö toimitetaan myös (kunnan nimi muutettu 5/21) Kunta X:n kirjaamoon.

Tiedän, että saan milloin tahansa keskeyttää haastattelun tai perua osallistumiseni opinnäytetyöhön. Osallistumisen keskeyttämisellä tai peruuttamisella ei ole minkäänlaisia haitallisia seuraamuksia minulle. Minun ei tarvitse kertoa syytä osallistumisen perumiselle tai keskeyttämiselle.

Vahvistan allekirjoituksellani suostuvani vapaaehtoisesti opinnäytetyöhön osallistumiseen ja haastattelun nauhoittamiseen.

(paikkakunta poistettu 3/2021) / / 2021

Osallistujan allekirjoitus ja nimenselvennys _____

Suostumuksen saajan allekirjoitus ja nimenselvennys _____

Sosionomi AMK-opiskelija

Hanna Kalijärvi

(yhteystiedot poistettu 3/2021)

Annan mielelläni lisätietoa opinnäytetyöstä ja vastaan mahdollisiin kysymyksiin. Voit kysyä minulta opinnäytetyöstäni ennen haastattelua, haastattelun aikana tai sen jälkeen. Sinulla on oikeus tarkistaa ja tarvittaessa oikaista ne tiedot, jotka annat minulle.

Tästä osallistumissuostumuksesta on tehty kaksi samanlaista kappaletta, joista toinen jää haastateltavalle ja toinen suostumuksen saajalle.

Liite 3: Haastattelurunko

1. Taustatiedot

Ikä, sukupuoli. Aika, jonka asunut nykyisessä asunnossa.

2. Aika ennen asuttamisprosessia

Onko sinulla ollut haasteita, jotka liittyvät asumiseen? Millaisia?

- Taloudelliset haasteet, terveydentilan haasteet, tietynlaisen (esim. esteettömän) asunnon tarve, asunnottomuus, asunnottomuuden uhka, jotain muuta - vai ei mitään?

Millaisia tarpeita ja toiveita sinulla oli asunnon suhteen?

3. Asuttamisprosessi

Kävittekö asumisohjaajan ja erityissosiaaliohjaajan kanssa läpi, millaista tukea tai apua tarvitsette asumisen järjestämiseksi?

- Huomioitiinko mielipiteesi siitä, millaisia tuen ja avun tarpeita sinulla on?

- Olitteko samaa mieltä tuen ja avun tarpeistasi? Jos ette, miten tilanne eteni?

Teittekö muuttosuunnitelman?

Mitä sovitte, että ennen muuttoa tehdään?

- Asunnon hakeminen, asuntonäyttö, etuuksien tai asiakirjojen hakeminen, muuttoilmoituksen tekeminen postiin ja digi- ja väestötietovirastoon, sähkösopimus, aiemman asunnon mahdollinen irtisanominen, aiemman asunnon siivous, tavaroiden pakkaaminen, säilyttäminen ja/tai hävittäminen, mahdollinen muuttopalvelu, mahdollinen muuttoavustus, muita käytännön järjestelyjä tai aikatauluttamista, jotain muuta?
- Minkä asioiden hoidosta vastasit itse, mitä hoidettiin asumisohjaajan tai erityissosiaaliohjaajan tuella?

Saitko itse vaikuttaa muuttosuunnitelman sisältöön?

Miltä aika ennen muuttopäivää sinusta tuntui? Millaisia tunteita ja ajatuksia tuleva muutto herätti?

Etenivätkö toimet ennen muuttopäivää sovitusti, vai tapahtuiko jotain odottamatonta?

- Mitä tapahtui? Ratkaistiinko se, miten?

Mitä sovitte muuttopäivän osalta?

- Sovitteko, että muutto hoidetaan itsenäisesti vai asumisohjaajien tuella?

- Jos asumisohjaajien tuella, millaista tukea sait muuttopäivänä? Avainten haku, mahdollisen aiemman asunnon avainten luovutus, muuttokuormaan liittyvä tuki ja apu? Jotain muuta?

Etenikö muutto sovitusti, vai tapahtuiko muuton aikana jotain odottamatonta?

- Mitä tapahtui? Miten tilanne ratkesi?

Miltä muuttopäivä tuntui? Millaisia tunteita ja ajatuksia muuttopäivä herätti?

Saitko riittävästi tukea ja apua muuton järjestelyssä ja itse muutossa?

Olisiko jotain pitänyt tehdä toisin, kun suunnittelitte asumisohjaajien ja erityissosiaaliohjaajan kanssa muuttoasi?

- Mitä?

Olisiko asumisohjaajien pitänyt tehdä jotain toisin muuttopäivänä?

- Mitä?

Tuliko muuttoa suunnitellessa tai muuton aikana ilmi jokin asumiseen liittyvä tarve tai toive, jota ette aiemmin olleet huomanneet?

- Miten tuli ilmi? Mikä?

- Mitä asialle tehtiin, kun tuli ilmi?

4. Asuttamisprosessin jälkeinen aika

Miltä uuteen asuntoon muuttaminen tuntui?

Vastaako uusi asunto tarpeitasi?

Vastaako uusi asunto toiveitasi?

Tuntuuko nykyinen asunto kodilta? Mikä asunnosta tekee kodin? / Mistä ajattelet sen johtuvan, ettei nykyinen asuntosi tunnu kodilta?

Onko muutosta seurannut jotain tärkeää tai hyvää?

- Mitä?

Onko muutosta seurannut jotain huonoa?

- Mitä?

Onko jokin muuttunut asumisessasi sen myötä, kun olet muuttanut tähän uuteen asuntoon?

- Mikä on muuttunut? Mistä ajattelet muutoksen johtuvan?

Onko sinulla tällä hetkellä asumiseen liittyviä haasteita?

- Ovatko haasteet uudenlaisia, vai samanlaisia kuin ennen muuttoa? Millaisia haasteet ovat?

- Oletko saanut tukea ja apua asumisohjaajilta ja erityissosiaaliohjaajilta? Onko tuki ja apu ollut riittävää? / Mistä ajattelet sen johtuvan, ettet ole saanut tukea?

Olisivatko asumisohjaajat tai erityissosiaaliohjaaja voineet tehdä jotakin toisin uuteen kotiin muuttamisen jälkeen?

- Mitä? Miksi?

5. **Lopuksi**

Haluaisitko sanoa lopuksi jotain?