

# **KÄÄNNYN SINUN PUOLEESI AINA**

Asiakastyytyväisyys Keravan Suojakotiyhdistyksen aikuispalveluissa

Anne Kuusisto

opinnäytetyö, syksy 2014

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä, Järvenpää

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK) + diakonin virka-  
kelpoisuus

## TIIVISTELMÄ

Kuusisto, Anne. Käänny sinun puoleesi aina. Asiakastyytyväisyys Keravan Suojakotiyhdistyksen aikuispalveluissa. Järvenpää. Kevät 2014. 56 sivua. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto. Sosionomi AMK + diakonin virkakelpoisuus

Opinnäytetyö sai alkunsa Keravan Suojakotiyhdistyksen aikuispalveluiden esimiehen toiveesta selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä yhdistyksen palveluihin.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää ovatko yhdistyksen asiakkaat tyytyväisiä palveluihin, tuleeko asiakkaiden ääni kuulluksi sekä tuottaa tietoa, jonka perusteella yhdistyksen toimintaa voitaisiin kehittää. Opinnäytetyössä käsitellään myös diakoniatyön merkitystä syrjäytyneiden auttamisessa.

Aineisto kerättiin haastattelemalla kuutta Keravan Suojakotiyhdistyksen aikuispalveluiden asiakasta. Kerätty materiaali työstettiin kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmin.

Tutkimuksen tulokset osoittavat Suojakotiyhdistyksen asiakkaiden olevan hyvin tyytyväisiä yhdistyksen palveluihin. Kehittämiskohteina mainittiin päihteettömyyden valvonta, jota asiakkaat toivoivat lisää. Asiakkaat olivat myös halukkaita osallistumaan toiminnan suunnitteluun yhteistyössä ohjaajien kanssa.

avainsanat: asiakastyytyväisyys, asunnottomuus, syrjäytyneisyys, diakoniatyö

## ABSTRACT

Kuusisto, Anne. I always turn to You. 56 p. Language: Finnish. Järvenpää. Spring 2014. Diaconia University of Applied Sciences. Degree programme in Social Services. Option in Diaconal Social work. Degree: Bachelor of Social Services + deacon.

This thesis started when the executive director of the Suojakotiyhdistys felt it necessary to find out customers' satisfaction with the services. The purpose of the thesis is to find out whether the customers are satisfied with services, to take into account customers' perspective and produce information for the development. The thesis focuses on the importance of the diaconal work of helping the marginalized.

The material of the thesis was collected by interviewing six customers of the adult services. The material was processed using the qualitative research methods.

The results show that customers are very satisfied with the services. As a development intoxicant control was mentioned and customers wished more for it. Customers want to participate in the planning of services with the staff.

Keywords: customer satisfaction, homelessness, exclusion, diaconal work

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 TAUSTAORGANISAATION KUVAUS .....	9
2.1.1 Päivätoimintakeskus Paussi .....	9
2.1.2 Vuorela ja ASTU-palvelu.....	10
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	12
3.1 Käsitteenä .....	12
3.2 Asiakastyytyväisyys aikuissosiaalityössä .....	12
3.3 Asiakastyytyväisyys asiakkaan kannalta .....	14
3.4 Asiakastyytyväisyys työntekijän työvälteenä.....	14
4 ASIAKKAIDEN TAUSTOIHIIN LIITTYVIÄ ILMIÖITÄ.....	16
4.1 Asunnottomuus .....	16
4.2 Päihde- ja mielenterveysongelmat .....	19
4.3 Syrjäytyneisyys – marginaali sekä huono-osaisuus .....	22
5 DIAKONIA TYÖN MERKITYS SYRJÄYTYNEIDEN AUTTAMISESSA .....	23
5.1. Diakoniatyö.....	23
5.2 Diakoniatyö Keravalla.....	25
5.3 Kristillinen ihmiskäsitys.....	27
5.3 Kristillinen päihdetyö.....	28
5.4 Seurakunta syrjäytyneiden auttamisprosessin osana.....	29
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	31
6.1. Tavoitteet, tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	31
6.2 Asiakastyytyväisyyskyselyt Keravan Suojakotiyhdistyksessä.....	31
6.2.1 Aineiston kerääminen .....	32
6.2.2 Aineiston analysointi .....	34
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	37
7.1 Haastatteluaineiston tulokset.....	37
7.1.1 Haastateltavien tyytyväisyys yhdistyksen palveluihin .....	38
7.1.2 Tuen saaminen .....	39
7.2.3 Kehittämistarpeet.....	41
7.2.4 Asiakkaiden osallisuus ja vaikuttamismahdollisuus .....	42
7.2.5 Yhdistyksen tarjoaman tuen merkitys asiakkaiden kuntoutumiselle..	42

8 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS .....	45
9 POHDINTA .....	47
LÄHTEET .....	51

## 1 JOHDANTO

Sosiaalityön tutkimuksen keskeisenä tehtävänä on omalta osaltaan tuoda esiin vaikeassa asemassa olevien ihmisten todellisuutta (Karvinen, Pösö & Satka 2000, 105). Sosiaalityössä tehdään työtä inhimillisen hädän ja asiakasryhmän kanssa, joka yhteiskunnallisessa keskustelussa usein sijoitetaan marginaaliin. Kun työn kohteena on inhimillinen elämä tragedioineen, tuloksellisuuden osoittaminen ulkokohtaisten mittareiden avulla on lähes mahdotonta. Palveluiden ostajien kysymys vaikuttavuudesta ja siitä, kannattaako kuntoutukseen sijoittaa, vaatii uudenlaista tapaa käsitteellistää sekä ymmärtää vaikuttavuus. Asiakkaan kokemus omassa elämässään tapahtuneista muutoksista on kuntoutuksen vaikuttavuuden mittari. (Pohjola, Kemppainen & Väyrynen 2012, 272 – 275.)

Aikuissosiaalityössä keskeisimmät ongelma-alueet ovat työttömyys, köyhyys, asunnottomuus sekä mielenterveys- ja päihdeongelmat (Kärkkäinen 2010, 4). ARA:n selvityksen mukaan asunnottomuus on lisääntynyt etenkin pääkaupunkiseudulla ja 15.11.2013 asunnottomana oli Keravalla 49 henkilöä (Asunnottomat 2013). Asunnottomuutta pyritään ennaltaehkäisemään lisäämällä asumisneuvontaa sekä muuta asumisongelmia ennaltaehkäisevää työtä (Asunnottomat 2012). Tuetussa asumisessa asukas tarvitsee henkilökunnan tukea ja ohjausta kyetäkseen asumaan tukiasunnossa. Tukiasunnossa asumiseen liittyy intensiivinen, mahdollisimman itsenäiseen elämään tähtäävä kuntoutus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 19.) Jotta voidaan tuottaa mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa kuntoutusta, on asiakkaat otettava mukaan palveluiden kehittämiseen. Sosiaali- ja terveysministeriön KASTE-ohjelman tavoitteena on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestäminen asiakaslähtöisesti (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012 i.a.).

Sosiaalityön vaikuttavuudesta löytyy melko paljon tuoreita tutkimuksia. Vaikuttavuudella tarkoitetaan jonkun tietyn toiminnan kykyä saada aikaan muutoksia järjestelmässä tai kohderyhmässä. Vaikuttavuuden arvioinnilla selvitetään kelle jokin interventio vaikuttaa. Asiakkaille suunnatuissa kyselyissä vaikuttavuutta mitattaessa on kysytty suoraan elämäntilanteen muutoksista. (Kemppai-

nen ym. 2010, 19, 38 – 39.) Vaikuttavuuden arviointi on asiakastytyväisyyden tapaan hyödyllistä vasta silloin, kun sen tuottama tieto palvelee toiminnan kehittämistä (Rajavaara 2006, 34). Sitä, mitä asiakas tarkoittaa palvelun hyvällä laadulla on toistaiseksi tutkittu melko vähän (Tepponen 2003, 27).

Tämä asiakastytyväisyystutkimus on Diakonia-ammattikorkeakoulun sosionomi-diakoni AMK opiskeluun liittyvä opinnäytetyö. Opinnäytetyöni tarkoituksena asiakkaita haastatteleamalla selvittää Keravan Suojakotiyhdistyksen aikuispalveluiden asiakkaiden tyytyväisyyttä yhdistyksen palveluihin sekä tuottaa tietoa, jota Keravan Suojakotiyhdistyksessä voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä. Ajatus asiakastytyväisyyden selvittämiseksi opinnäytetyön muodossa sai alkunsa Keravan Suojakotiyhdistyksen silloisen aikuispalveluiden johtajan Jari Savolan aloitteesta.

Opinnäytetyöni tuottamalla tiedolla on merkitystä Keravan Suojakotiyhdistykselle mietittäessä palveluiden kehittämistä vastaamaan mahdollisimman kattavasti asiakkaiden tarpeita. Asiakastytyväisyyden tutkiminen on myös tapa seurata palveluiden laatua ja vaikuttavuutta. Tutkimukseni tuottaman tiedon toivon myös lisäävän asiakkaiden osallisuutta palveluiden kehittämisessä sekä asiakaslähteisyyttä.

Opinnäytetyöni lähestymistapana on holistinen ihmiskäsitys. Ihmisen mielenkiinto omaan kokemusmaailmaansa on ilmeisesti aktivoitunut heti kun ihmisen kehitys on mahdollistanut kysymykset omasta olemassaolosta ja maailmasta. Holistisen ihmiskäsityksen mukaan ihminen ei ole tutkittavissa vain yhden reaalityteen avulla. Ihmisessä erottuu kehollisuus, tajunnallisuus ja situationaalisuus (elämäntilanteellisuus). (Rauhala 2007, 23-24.) Holistinen ihmiskäsitys soveltuu tutkimukseen, jossa tutkitaan ihmisten kokemusmaailmaa, joka koostuu asiakkaan fyysisen- ja henkisen olemuksen sekä elämäntilanteen kokonaisuudesta. Opinnäytetyössäni diakoniatyöstä kertovassa kappaleessa aihetta pohditaan myös kristillisen ihmiskäsityksen näkökulmasta, jonka juuret ovat Raamatussa.

Keravan Suojakotiyhdistyksen asumispalveluista on aiemmin tehty kolme opinnäytetyötä koskien elämänhallintaa, tuettua asumista sekä päihteettömän asu-

misen tukemista. Savola (2004) on kehittänyt toimintamallin, jolla päihdeettömän talon asukkaita tuetaan saavuttamaan hyvinvointia henkilökohtaisten tavoitteiden avulla. Pettinen (2010) on opinnäytetyössään selvittänyt tuetun asumisen merkitystä päihdeongelmaisten päihdeettömän arjen tukena. Tuetun asumisen asiakkaille teetetyt haastattelututkimuksen tuloksissa käy ilmi, että asiakkaat kokivat keskustelut henkilökunnan kanssa tärkeäksi tukimuodoksi. Asiakkaat kuvasivat tarvitsevansa eniten tukea toimeentuloon liittyvien lomakkeiden täyttämässä. Haastatellut olivat tyytyväisiä palveluihin eivätkä kokeneet tarvetta lisäpalveluille. (Pettinen, 2010, 19-21.) Jaana Tuveva kehitti opinnäytetyössään päihde- ja mielenterveysasiakkaille suunnattua haastattelulomaketta (Tuveva 2012).

Opinnäytetyön aihe on minulle henkilökohtaisesti tärkeä, sillä olen työskennellyt Keravan Suojakotiyhdistyksessä sosiaaliohjaajana ja refleктоiva työote edellyttää myös kriittistä oman työn tarkastelua. Opinnäytetyö prosessina edistää valmiuksiani oman työni kehittämisessä ja lisäsi tietouttani siitä miten asiakkaiden ääni tulee huomioiduksi. Opinnäytetyössä pohdin myös diakoniatyön mahdollisuuksia syrjäytyneiden auttamisessa.

Asiakastyytyväisyyttä kartoittavat haastattelut toteutin Keravan Suojakotiyhdistyksen asumispalveluissa kesällä ja syksyllä 2013. Asiakkailta kysyttiin mm. heidän mahdollisuuksistaan luottamuksellisiin keskusteluihin henkilökunnan kanssa, mahdollisuudesta vaikuttaa itseään koskevissa päätöksissä sekä erityisesti pyrin saamaan selville kehittämistarpeita palveluissa. Tulosten toivon hyödyttävän sekä yhdistyksen asukkaita sekä työntekijöitä. Opinnäytetyöni tuottaman pohdinnan seurauksena Vuorelassa käynnistyi uusi yhdistyksen ja Keravan seurakunnan diakoniatyön yhteistyömuoto keväällä 2014. Yhteistyömuodon kehittäminen oli samalla työyhteisön kehittämishanke-harjoitteluni Diakonia-ammattikorkeakoulussa.

Keskeisinä käsitteinä (hakusanana) käytin asiakastyytyväisyys, asiakaspalaute, asunnottomuus, syrjäytyminen, diakonia ja asiakaslähtöisyys.



## 2 TAUSTAORGANISAATION KUVAUS

### 2.1 Keravan Suojakotiyhdistys

Keravan Suojakotiyhdistys perustettiin vuonna 1973 yhteistyössä Keravan seurakunnan ja Keravan kaupungin sosiaalitoimen edustajien kanssa. Yhdistyksen tarkoituksena oli vaikuttaa Keravan asunnottomien alkoholistien asuntokysymyksen ratkaisemiseen. Saavuttaakseen tavoitteensa yhdistys antoi viranomaistahoille sekä kansalaisille tietoa päihdeongelmista, päihdeongelmaisista sekä aloitti ensisuoja- ja suojakotitoiminnan. Ensimmäinen hoitokoti Mäkimaa aloitti 11 -paikkaisena toimintansa vuonna 1975. Tällä hetkellä yhdistyksen aikuispalvelut ylläpitää päivätoimintakeskusta sekä tarjoaa tuettua asumista Vuorelassa. Lisäksi yhdistyksellä on Astu-palvelu, joka tarkoittaa asiakkaan kotiin vietävää tukea. (Keravan Suojakotiyhdistys ry i.a.) Keravan Suojakotiyhdistyksen palvelut täydentävät sekä tukevat Keravan kaupungin kunnallista päihdehuoltoa (Savola 2004, 10).

#### 2.1.1 Päivätoimintakeskus Paussi

Päivätoimintakeskus aloitti toimintansa Kisapolulla, kaupungilta vuokratuissa tiloissa vuonna 1988 (Savola 2004, 14). Päivätoimintakeskus Paussi on aloittanut toimintansa Keravan Työttömien aloitteesta vuonna 1995. Aluksi Keravan Työttömät ry. järjesti Keravan Suojakotiyhdistyksen tiloissa toimintaa, mutta toiminta siirtyi myöhemmin kokonaan Keravan Suojakotiyhdistyksen ylläpitämäksi. Tällä hetkellä Paussilla on tarjolla arkipäivisin edullinen aamupala ja lounas sekä ryhmätoimintaa. Paussilla työskentelee toiminnanohjaaja, emäntä ja keittiöapulainen. Lisäksi Paussilla on kuntouttavassa työtoiminnassa työntekijöitä. Paussilla on toimintaa arkisin klo 7-13.30 välillä. Paussin toiminta on matalan kynnyksen toimintaa. Asiakkaaksi voi tulla kuka tahansa ja toimintaan osallistuminen on ruokailua ja joitakin retkiä lukuun ottamatta maksutonta. (Keravan Suojakotiyhdistys ry i.a.)

### 2.1.2 Vuorela ja ASTU-palvelu

Vuorela on Keravan Suojakotiyhdistyksen yksikkö, joka tarjoaa tuettua asumista Keravalaisille asunnottomille. Asunnottomuuden taustalla on usein päihde- ja mielenterveysongelmia, taloudellisia vaikeuksia sekä syrjäytymistä. Asukaspaikkoja Vuorelassa on 39. (Keravan Suojakotiyhdistys ry. i.a.) Tuettu asuminen tarkoittaa sitä, että asiakas saa asumiseensa sosiaalista tai muuta tukea (Hynynen 2005, 35). Tuetussa asumisessa asukkaan omatoimista asumista tuetaan ja kuntoutumista edistetään. Tukiasumisen tavoitteena on, että asiakas voi siirtyä itsenäisempään asumiseen. Asukkaalle annettava tuki on ohjausta arkielämään liittyvissä asioissa sekä elämänhallinnassa. (Tainio 2009, 23- 24.) Tuettu asuminen on intensiivistä kuntoutusta, jonka tavoitteena on tukea asukasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti arjessaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 19). Jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja, jonka kanssa asiakas laatii säännöllisesti palvelusuunnitelman omien tavoitteidensa pohjalta. Palvelusuunnitelmien laadintaan osallistuu asiakkaan lisäksi sosiaalityöntekijä sekä mahdollisia muita yhteistyötahoja, kuten päihde- ja mielenterveysyksikön hoitaja. Asuminen Vuorelassa on päihdeetöntä, lukuun ottamatta ikääntyneille suunnattua Vuorela 2 tukikotia, jossa asukkaat voivat käyttää alkoholia omissa asunnoissaan, mutta asukkaita tuetaan päihdeettömyyteen.

Asuminen ja päihdeettömyys tekevät normaalin elämän mahdolliseksi ja vastavasti päihdeettömyyden myötä elämään liittyvät arkiaskareet ylläpitävät päihdeettömyyttä. Tämä päihdeettömyyden ja asumisen toisiaan tukeva vaikutus on tuetun asumisen voimavara. Tuettu asuminen palveleekin parhaiten asiakkaita, jotka ovat sitoutuneet käsittelemään päihdeongelmaansa. Tiivis päihdehoitokontakti on erittäin tärkeää päihdeongelmallisille suunnatussa tutussa asumisessa. (Lehtonen & Salonen 2008, 31- 32.) Vuorelan henkilökunta tekee yhteistyötä päihdehoitoa tarjoavien yksikköjen kanssa ja tuetussa asumisessa asuvan asiakkaan kanssa solmitussa tukisopimuksessa edellytetään tarvittaessa voimassa olevaa hoitokontaktia esim. mielenterveys- ja päihdeyksikköön.

Tuettu asuminen on luonteeltaan määräaikaista ja tarkoituksena on, että asukas siirtyy itsenäisempään asumismuotoon. Kaikki asiakkaat eivät voi puutteellisten

psykkisten, sosiaalisten tai taloudellisten kykyjen vuoksi siirtyä tuetusta asumisesta eteenpäin kohti itsenäisempää asumista. Tuetun asumisen määräaikaisuus aiheuttaa epävarmuutta ja vaikeuttaa sitoutumista. (Hynynen 2005, 39)

Tukea tarvitaan usein vielä tuetun asumisen jälkeen asiakkaan siirtyessä itsenäisempään asumiseen (Lehtonen ym. 2008, 32). Keravan Suojakotiyhdistyksen Astu-palvelun työntekijä tarjoaa tukea asiakkaan kotona selviytymiseen. Toimivin tapa olisi ennaltaehkäistä asunnon menettämistä tarjoamalla tukea jo varhaisessa vaiheessa (Lehtonen ym. 2008, 32). Astu-palveluun ohjautuukin asiakkaita vuokranantajien ja Keravan kaupungin sosiaalitoimen kautta. Asiakaspaiikkoja on kymmenen.

Yleisesti erityisryhmien asumisen tukemisessa olennaista on tuen saaminen arkisiin asioihin (palveluohjaus), verkoston luominen ja verkostotyöskentely sekä asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin tukeminen. (Lehtonen ym. 2008, 33.) Keravan Suojakotiyhdistyksessä asukkaan saama tuki painottuu yksilötyöskentelyyn oman ohjaajan kanssa. Yhteisöllisyyden merkitys kuntoutumisessa huomioidaan toteuttamalla joka viikko asukkaiden yhteisiä kahvihetkiä sekä erilaisia tapahtumia, joiden suunnittelussa ja toteutuksessa asiakkailla on mahdollisuus olla osallisena.

### 3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

#### 3.1 Käsitteenä

Asiakastyytyväisyydellä on yhteys niihin odotuksiin, joita asiakkaalla on palveluntuottajan velvollisuuksista, toimialasta, toimintatavoista, käytössä olevista keinoista, resursseista sekä henkilöstöstä. Sillä on yhteys myös odotuksiin asiakkaan asemasta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Työntekijöiltä odotetaan tiettytyypistä kohtelua, asennetta ja ammattitaitoa. (Pohjola ym. 2012, 123.)

Asiakaslähtöisyys on sosiaalipalveluissa järjestelmän avainkäsite (Eronen, London, Perälahti, Siltaniemi & Särkelä, 2009, 7-8). Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan työntekijän ja asiakkaan välistä kumppanuutta, jossa asiakas on keskeisessä asiantuntijan roolissa omaa elämäänsä koskevissa kysymyksissä. (Kemppainen, Kostamo-Pääkkö, Niskala, Ojaniemi & Vesterinen 2010, 27) Asiakaslähtöisten ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavien palveluiden kehittäminen edellyttää, että asiakkailla on mahdollisuus sekä väylät vaikuttaa ja tuoda äänensä kuuluville. Sosiaalibarometri 2009:n mukaan kansalaisten mahdollisuudet vaikuttaa ovat heikot ja kaikkein heikoin se on sosiaali- ja terveystaloudessa. Olemassa olevien asiakaspalauttejärjestelmien arviointi on tarpeen, jotta sen pohjalta voidaan kehittää keinoja asiakaspalautteen hyödyntämiseen. (Eronen ym. 2009, 7-8)

#### 2.2 Asiakastyytyväisyys aikuissosiaalityössä

Manageristinen toimintatapa, jossa palveluita kehitetään vain palveluiden tilaajan ja tuottajan välisen neuvottelun tuloksena voi olla kustannustehokas, muttei vastaa välttämättä asiakkaiden tarpeisiin. Sen sijaan, että vain palvelun tilaaja ja tuottaja keskustelisivat palveluista, tulisi asiakkaat ottaa huomioon palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä. Kyse ei ole vain yksittäisen asiakkaan tarpeesta, vaan keskusteluun osallistuvat asiakkaat edustavat kollektiivista asiakasta. Asiakkaiden osallistuminen on periaatteellinen kysymys, jolla korostetaan asiakasta palveluiden käyttäjänä. Yhtenä keskeisenä osallis-

tumisen mahdollistajana Toikko (2011, 105-113) mainitsee tilan luomisen asiakkaiden äänelle ja heidän kokemustensa kuuntelemiselle. (Toikko 2011, 105-113.)

Palveluiden tuloksellisuus kiinnostaa palveluiden tuottajien ja niiden käyttäjien lisäksi myös kauempana palvelutapahtumasta olevia. Se miten tuloksellisuutta määritellään, on sidottu aikaan, paikkaan sekä määrittelijään, määrittelytapaan ja määrittelyn kohteeseen. Yksi palvelun vaikuttavuuden mittaaja on asiakas. Kokemuksellinen palveluiden arviointi on osoittautunut hyväksi käytännöksi. Asiakas itse tunnistaa milloin on tullut autetuksi. Asiakkaan kokemus autetuksi tulemisesta sekä elämäntilanteissa tapahtuneiden muutosten tarkastelu on keino tutkia palveluiden vaikuttavuutta. Tulosten tulkinta ja hyödyntäminen ovat jääneet asiakastyytyväisyyden arvioinniksi. Asiakaspalautteen laajemmat hyödyntämismahdollisuudet jäävät usein käyttämättä. (Pohjola ym. 2012, 16.)

Juhila (2011, 98-100) esittää kolme eettisesti kestävän ja asiakaslähtöisen työn periaatetta: vastavuoroinen suhde, positiivinen ihmiskuva sekä vallitsevien tulkintojen horjuttaminen. Vastavuoroisella suhteella Juhila tarkoittaa työntekijän ja asiakkaan suhteen joustavuutta ja kategoristen erojen purkamista. Asiakas ja työntekijä omaavat molemmat asiantuntijuutta. Asiakkaat eivät ole vain asiakkaita, vaan myös kanssaihmiä. Vahvatkaan ajoittaiset rajanylitykset eivät tarkoita kuitenkaan ammatillisten suhteiden muuttamista ystävyysuhteiksi, mutta parhaimmillaan ne tuovat työhön voimavaroja. Positiivinen ihmiskuva näkyy asiakkaan ongelmien erottamisena asiakkaista itsestään. Asiakkaan todelliset ominaisuudet ja persoona ovat hyviä, joskin jäävät välillä ongelmien taakse. Positiivisella ihmiskuvalla Juhila tarkoittaa myös uskoa muutoksiin ja hetkitäisistäkin paremmista vaiheista iloitsemista. Vallitsevien tulkintojen horjuttamisesta Juhila antaa esimerkin asunnottomien naisten tukiyksikön työntekijöiden kuvaukset asiakkaistaan, jotka perinteisesti asunnottomuuteen liitetyn ongelmakeskeisen leiman sijaan kuvataan persoonina. Myönteiset ilmaukset voidaan tulkita vastapuheena kulttuuriselle tavalle asettaa asunnottomat negatiiviseen kategoriaan. (Juhila 2011, 98-100.)

### 2.3 Asiakastyytyväisyys asiakkaan kannalta

Asiakas on itseään ja omaa elämäänsä koskevissa asioissa asiantuntija ja oikeutettu osallistumaan aktiivisena osapuolena itseään koskevaan päätöksentekoon (Toikko 2011, 104). Asiakkaalla on oikeus saada parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon perustuvaa palvelua ja työntekijöillä on eettinen velvollisuus pyrkiä sitä antamaan. (Kempainen ym. 2010, 12) Asiakkaan antamaan palautteeseen voi vaikuttaa asiakkaan riippuvuus palveluntuottajasta. Asiakkaalle on haasteellista palveluita tarkastellessaan asettua ulkopuolisen asemaan ja välttyä ajatukselta, että arvioidessaan palveluita hän tarkastelee samalla myös omaa toimintaansa. Asiakkaan osallisuuden palveluissa tulee olla paljon muutakin, kuin asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen. (Pohjola ym. 2012, 124-125, 146, 149.) Sosiaalityössä asiakkaan osallistumisella itseään koskevaan päätöksentekoon ei tarkoiteta vain sitä, että asiakas voimaantuu suhteessa elämänpiiriinsä sekä ympäristöönsä, vaan myös valtaistuu suhteessa palvelujärjestelmään. Valtaistuminen tapahtuu sen myötä, että asiakkaita konsultoidaan toiminnan kehittämiseksi ja he voivat olla mukana suunnittelussa ja päätöksenteossa. (Toikko 2011, 104-105.)

### 2.4 Asiakastyytyväisyys työntekijän työvälineenä

Arviointi ei ole pelkästään tutkitun tiedon tuottamista, vaan se toimii myös toiminnanohjauksen ja kehittämisen apuvälineenä (Rajavaara 2006, 9). Asiakastyytyväisyyskyselyitä käytetään työvälineenä ja menetelmänä, jonka avulla tarkastellaan asiakaslähtöisyyttä, asiakasnäkökulmaa sekä asiakasjohteisuutta palveluissa (Pohjola ym. 2012, 123). Asiakastyytyväisyyskyselyitä hyvinvointipalveluissa on myös kritisoitu, koska on esitetty niiden antavan tulokseksi aina melko tai erittäin tyytyväisen enemmistön (Hokkanen, Härkäpää & Järvikoski 2009, 284 - 285). On tyypillistä, että asiakastyytyväisyysmittauksissa 70 – 80 % vastaajista on tyytyväisiä. Huonompi tulos viittaa asiakkaiden kokemaan huonon palveluun. (Borg & Mannerström 2002, 44.) Asiakastyytyväisyyskyselyiden tyytyväisyystaipumusta voi kompensoida käyttämällä kyselylomakkeessa asteikkoja, joiden tyytyväisyysääripää on ilmaistu erityisen voimakkaasti (Pohjo-

la ym. 2012, 148). Kun strukturoitua asiakastyytyväisyyskyselyä täydennetään avoimia kysymyksiä sisältävällä syventävällä haastattelulla, saadaan enemmän tietoa asiakastyytyväisyyden lisäksi myös kehittämistarpeista (Hokkanen ym. 2009, 284 - 285). Omasta työstä kerättyä tietoa voidaan hyödyntää ammatillisessa päätöksenteossa. Asiakkaan antama palaute on yksi merkittävä näkökulma arvioitaessa työn vaikuttavuutta. Asiakkaan kokemusta ei voi korvata millään muulla tiedolla. (Kemppainen 2010, 16.)

Asiakas- ja tutkimussuhteessa toteutuu laadullisesti samat ihmissuhdekysymykset kuin arjen ihmissuhteissa yleensä (Karvinen ym. 2000, 103). Asiakkaan elämäntilanteisiin läheisesti liittyviä palveluita arvioitaessa on hyödyllistä menetelmällisistä syistä käyttää tyytyväisyyttä mittaavien kysymysten lisäksi tapoja, joissa asiakas ei koe suoraan arvioivansa työntekijää, kyseistä palvelua tai työskentelyään työntekijän kanssa (Pohjola ym. 2012, 148).

Kun oman työskentelyn asettaa arvioitavaksi ja systemaattisesti seurattavaksi, lisääntyy työntekijän tieto ja aito halu kehittää asiakastyötä (Kemppainen ym. 2010, 35). Saadaksesen selville mikä on asiakaslähtöistä toimintaa, työntekijöiden on oltava läsnä asiakkaiden arjessa ja tutustuttava asiakkaisiin yksilöinä sekä koko yhteisöön (Granfelt 2012, 7). Tuetun asumisen työntekijöille suunnatussa kyselyssä työntekijät mainitsivat tärkeänä hyvän tukityön elementtinä asiakaslähtöisyyden. Se tarkoittaa tukityön sisällön ja tuen määrän soveltamista asiakaskohtaisesti ja yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaan. (Hynynen 2005, 17.)

Käytännön sosiaalityössä asiakkaiden kokemuksia saatetaan käyttää hyödyksi hyvin suppeasti. Asiakkaiden kokemuksia kerätään ja niistä ollaan kiinnostuneita, mutta vastausten tuottama tieto jalostetaan asiakkaiden ulottumattomissa. Ammatillaiset tulkitsevat ja muokkaavat asiakkailta kerättyä tietoa. Toikon mukaan asiakkaiden osallistuminen voi parhaimmillaan muokata toimintakulttuuria. (Toikko 2011, 112-113.)

## 4 ASIAKKAIDEN TAUSTOIHIN LIITTYVIÄ ILMIÖITÄ

Ihminen ei valitse elämäntapaansa täysin vapaasti, vaan valinnan taustalla on vaikuttamassa yksilön aikaisemmat elämänvaiheet ja vallitseva elämäntilanne. Erityispiirteenä Suomalaisessa elämäntavan hallinnassa on, että se liittyy kiinteästi asumiseen ja asuntoon. Elämänhallinta edellyttää turvatun asumisen. (Tepponen 2003, 11.)

### 4.1 Asunnottomuus

Asunnottomuus on kriisitilanne, joka vaikuttaa kaikkiin ihmisen elämän osaluokiin (Gothóni ym. 2012, 141). 1960-luvulle saakka asunnottomuudesta käytettiin Suomessa termiä kodittomuus. Ilkka Taipale teki väitöskirjassaan vuonna 1982 rajauksen, jolla kodittomuus rajattiin tarkoittamaan ”asunnotonta, vailla tiettyä elämämpiiriä olevaa, irrallista ja juuretonta ihmistä.” (Tainio 2009, 28.) Asunnottomana on Suomessa noin 8000 ihmistä. Suhteutettuna väkilukuun eniten asunnottomia on Helsingissä, jossa yksinäisten asunnottomien määrä on 1000 asukasta kohden 6,7 asunnotonta. (Asunnottomat 2013) Tärkein syy asunnottomuuteen on köyhyys. Ilmiöön liittyy myös usein päihteiden käyttöä, rikollisuutta, mielenterveydellisiä ongelmia, pitkään jatkunutta työttömyyttä sekä sosiaalisen toimintakyvyn laskua. Usein asunnottomuutta edeltää häätö johtuen taloudellisesti vaikeasta tilanteesta tai asumistaitojen puutteesta. Etenkin nuorten asunnottomuuteen johtaa usein runsas päihteiden käyttö, jonka vuoksi vanhemmat eivät kykene enää asuttamaan täysi-ikäistä lastaan kotona. Ongelma voi olla myös vanhempien oma päihteiden käyttö. (Suonio & Kuikka 2012, 223, 232.)

Vuonna 1995 Suomen perustuslakiin tuli pykälä, jonka mukaan julkisen vallan tehtävä on edistää jokaisen kansalaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä. (Suomen perustuslaki 1919/1995) Kunnan on huolehdittava asunto-olojen kehittämistoimenpiteiden suuntaamisesta erityisesti asunnottomien ja puutteellisesti asuvien asumisolojen parantamiseksi. Kunnan



tehtävänä on kehittää alueellaan asunto-oloja niin, että asunnottomaksi jääneelle, joka ei ilman kohtuuttomia vaikeuksia kykene omatoimisesti järjestämään itselleen asuntoa, voidaan järjestää kohtuulliset asumisolot. (Laki asunto-olojen kehittämisestä 1985) Asunto ei silti vielääkään kuulu subjektiivisten oikeuksien joukkoon, vaikka on eettisesti väärin, että yhä monet ihmiset elävät Suomessa vailla kotia (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 141).

Pitkäaikaisasunnottomalla tarkoitetaan henkilöä, joka on ollut pitkään asunnottomana tai jonka asunnottomuus uhkaa pitkittyä yli vuoden mittaiseksi sosiaalisten tai terveydellisten syiden vuoksi. Pitkäaikaisasunnoton on myös henkilö, joka on ollut toistuvasti asunnoton viimeisen kolmen vuoden aikana. Pitkäaikaisasunnottomat tarvitsevat tukea asumisessaan, eivätkä tavanomaiset asumisratkaisut ole heidän kohdallaan riittäviä. (Asunnottomat 2011 i.a.). Tainion (2009, 66, 69) asunnottomuutta koskevassa tutkimuksessa haastatelluista pitkäaikaisasunnottomista suurin osa oli työttömiä. Osa haastatelluista koki olevansa fyysisesti tai psyykkisesti työkyvyttömiä, muttei heillä ollut mahdollisuutta hakeutua työkyvyn arviointiin tai eläkkeelle. (Tainio 2009, 66, 69.)

Naisten asunnottomuus kasvoi vuodesta 2010 peräti 200 henkilöllä. Kaikista asunnottomista naisia on 21 %. (Asunnottomat 2011) Naisten asunnottomuus on monimuotoista ja naiset eivät niinkään asu kaduilla tai yömajoissa. Asunnottomat naiset asuvat Suomessa tyypillisesti erilaisissa asuntoloissa sekä sukulaisten, tuttavien luona eivätkä välttämättä näy asunnottomuustilastoissa. (Karvinen ym. 2000, 99.) Myös maahanmuuttajien asunnottomuus on lisääntynyt Asunnottomista perheistä 40% on maahanmuuttajia. Suurin osa (70%) asunnottomista maahanmuuttajista hakee asuntoa Helsingistä. (Asunnottomat 2011). Asunnottomuutta tilastoidaan, jotta sen esiintyvyyttä, erilaisia asunnottomuuden muotoja ja asunnottomien käyttämiä asumisratkaisuja voidaan tuoda esiin (Sainio & Kuikka 2012, 225). Asunnottomuus nousee keskusteluihin julkisuudessa helpommin taloudellisina lamakausina, mutta asunnottomuuden perusteella ei voida ennustaa yhteiskuntamme taloudellista tilannetta. Asunnottomuus ei ole hyvinäkään kausina vähentynyt merkittävästi. (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 144.)

Kodittomuutta voi kuvata turvattomuudeksi, pimeässä harhailuksi, hädäksi (Karvinen ym. 2000, 99). Kun ihminen menettää asunnon ja rahaa ei ole, vaihtoehtoina on majoittua sukulaisten tai kavereiden luo, asuntolaan tai kadulle. Kun ihmisellä ei ole kotia, vaan koko omaisuus on mukana nyssäköissä, perustarpeiden tyydyttäminen on tärkeysjärjestyksessä ykkösenä. Jos päihteet kuuluvat elämään, niiden hankinta voi tärkeysjärjestyksessä ohittaa perustarpeet. Päihdekierre vie mukanaan kadottaen ajantajun ja tekee elämästä ennalta arvaamattonta, suunnitelmatonta sekä päämäärätöntä ajalehtimistä, joka voi jatkua vuosia. Elämäntapa, jossa kaikki tavarat kulkevat mukana, vaikeuttaa asiointeja viranomaisten kanssa, sillä asiapapereiden ja dokumenttien säilyttäminen on haasteellista. (Tainio 2009, 60-66.) Asunnottomuuteen liittyy häpeää ja tunnetta, ettei kelpaa yhteiskuntaan (Gothóni ym. 2012, 142).

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmalla PAAVO I 2008-2011 pyrittiin puolittamaan asuntojen määrällä mitattuna pitkäaikaisasunnottomuus tuottamalla uusia palvelu- ja tukiasuntoja pitkäaikaisasunnottomille kymmenessä kaupungissa, jossa oli Valtion asuntorahasto ARA:n asuntomarkkinakyselyn mukaan eniten asunnottomia. Asuntojen määrän suhteen vähentämishjelma ylitti tavoitteensa, mutta pitkäaikaisasunnottomuus ei silti puolittunut. Hallitusohjelman mukaisesti PAAVO II 2012 - 2015 jatkaa samoissa kaupungeissa, sillä niissä on yhä eniten pitkäaikaisasunnottomia. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmalla pyritään myös ennaltaehkäisemään asunnottomuutta. Asumisneuvonnalla on voitu estää häätöjä. (Asunnottomat 2011) Asumissosiaalisen työn suurimpia haasteita on miten järjestää riittävän häiriötön asuminen rikoksia tekevän ja päihteitä käyttävien ihmisten kohdalla (Granfelt 2012, 6-7). Asumissosiaalityö käsitteenä on uusi ja Sainio & Kuikka (2012, 227) tarkoittavat sillä asunnottomuuden uhan alla olevien sekä asunnottomien palveluita (Sainio & Kuikka 2012, 227).

Riittävän hyvä asuminen voidaan määritellä seuraavasti: henkilöllä on käytössään riittävän laadukas yksityinen tila, jonka suhteen hänellä on riittävä itsemääräämisoikeus ja jonka säilyttämisessä asiakasta tuetaan tarvittaessa. Kyseessä on vähimmäismääritelmä. Itsemääräämisoikeutta on tuetussa asumisessa vähemmän, mutta sitä tulee kuitenkin olla. ”Riittävän laadukas” viittaa

koon ja varustetason suhteen tietyt normit täyttävää tilaa. Asunnon säilyttämiinseen tarvittava tuki tarkoittaa minimissään sitä, että henkilö saa tukea asioissa ja taidoissa, jotka mahdollistavat asumisen jatkumisen pysyväksi tarkoitetussa asunnossa. Laajemman tuen turvin tavoitetaan ihmisarvoinen elämä; asunnosta muodostuu koti, henkilö löytää päiväänsä mielekästä tekemistä, hänelle muodostuu sosiaalinen verkosto ja hän kykenee ylläpitämään toimintakykynsä. (Lehtonen ym. 2008, 113 – 114.) Tampereen kaupungin asuntotoimi keräsi 2005 tietoa asukkaiden asiakastyytyväisyydestä. Kyselyn mukaan vaatimattomien vuokra-asuntojen asukkaat olivat melko tyytyväisiä asumiseensa. Asunnot olivat edullisia ja osa asukkaista voi valita vaatimattomamman asumistavan arvojen vuoksi. Asumisen tason nostaminen vaikuttaa väistämättä myös asumiskustannuksiin ja seurauksena heikoimmassa asemassa olevat voivat jäädä asunnottomaksi, kun tarjolla ei ole riittävästi soveltuvia edullisia asuntoja. Vaatimattomampikin asunto on kadulla asumista parempi vaihtoehto. (Juurinen & Virtanen-Oleniczak 2008, 144-145.)

#### 4.2 Päihde- ja mielenterveysongelmat

Alkoholin kulutus on Suomessa lisääntynyt merkittävästi. Aikuisista yli 90% käyttää alkoholia. Vähintään kerran viikossa juo miehistä 27% ja naisista 17%. Suurimmalle osalle suomalaisista aikuisista alkoholin käyttö ei kuitenkaan aiheuta haittoja tai riski on vähäinen, mutta alkoholin ongelmallinen käyttö on maassamme yleistä. (Seppä, Alho & Kiiänmaa 2010, 11.)

Alkoholin ongelmakäyttö jaetaan kolmeen luokkaan: riskikäyttö, haitallinen käyttö sekä alkoholiriippuvuus. Raja on liukuva, mutta sitä käytetään mietittäessä hoitomuotoa asiakkaalle. Riskikäyttäjä juo liikaa, mutta merkittäviä alkoholin käytön haittoja ja riippuvuutta ei vielä ole. Riskikäyttö ei ole sairaus, mutta se altistaa alkoholiriippuvuudelle, sosiaalisille ongelmille sekä on terveydelle haitallista. Alkoholin haitallisessa käytössä fyysiset ja psyykkiset haitat ovat jo tunnistettavissa. Haitallinen käyttökään ei ole sairaus, mutta se on määritelty Maailman terveysjärjestön ICD-10-luokituksessa. Alkoholiriippuvuus on ongelmakäytön vaikein muoto ja siitä kärsii aikuisväestöstä miehistä 8 % ja naisista 2 %.

Alkoholiriippuvuus on oireyhtymä, jossa haitat ja oireet vaihtelevat yksilöllisesti. Alkoholin aiheuttamat muutokset aivoissa sekä havainnoinnissa, tunteissa ja ajattelussa aiheuttavat muutoksia asiakkaan käyttäytymisessä. Alkoholiriippuvuudessa keskeisintä on psyykinen riippuvuus, joka saa aikaan pakonomaisen tarpeen käyttää alkoholia myös tilanteissa, joissa fyysiset vieroitusoireet ovat loppuneet. Voimakkaasta riippuvuudesta johtuen asiakas jatkaa juomista haitoista huolimatta. Alkoholiriippuvuus on suomalainen kansansairaus. Tutkimusten mukaan alkoholiriippuvuuden hoito on tehokasta ja yli puolet asiakkaista hyötyy hoidosta. Noin viidesosa alkoholiriippuvaisista toipuu ilman ammattiapua. Riippuvuuden hoito on pitkäjänteinen prosessi. On tutkittu, että vuoden kuluttua tieteellisissä tutkimuksissa tehokkaaksi osoitetun hoidon aloittamisesta noin 30% on raitistunut. Merkittävää on, että raitistuneiden lisäksi noin 20 - 30%:n vointi on parempi. Hoidossa tavoitteeksi tulee asettaa täysraittius, sillä kohtuukäyttö on mahdollista vain pienellä osalla alkoholiriippuvaisista. Raittiuden saavuttaminen edellyttää, että asiakas itse asettaa raitistumisen omaksi tavoitteekseen. Hyvä suhde hoitoon osallistuviin henkilöihin parantaa mahdollisuutta toipumiseen. (Seppä ym. 2010, 7-9, 11, 14.)

Päihderiippuvuus on vakava ja pitkäaikainen sairaus, johon kuuluu voimakas himo ja pakonomaisuus. Päihderiippuvaisen on vaikea hallita jonkun päihdyttävän aineen käytön aloittamista, määrää ja käytön lopettamista. Riippuvuus syntyy vähitellen ja on vaikea ennalta tietää kenelle riippuvuus kehittyy. Suurkuluttajilla riski on suuri. Päihderiippuvuudesta toipuminen on pitkä prosessi, johon kuuluu monesti useampi hoitajakso sekä retkahduksiakin. (Toiviainen 2008, 158.)

Päihdeongelmat määriteltiin ennen erityisesti sosiaalisiksi ongelmiksi, mutta 1990-luvun alkupuolella kuntien raittiustyön siirryttyä osaksi sosiaali- ja terveydenhuoltoa, terveydenhuollon osuus päihdetyössä kasvoi. Ehkäisevässä päihdesosiaalityössä on keskeistä syrjäytymisen ehkäiseminen sekä syrjäytyneiden integroiminen yhteiskuntaan. Ehkäisevän päihdetyön selkiyttäminen ja varmistaminen palvelurakenteissa on vielä kesken, mutta ennaltaehkäisy tulee nostaa samanarvoiseksi korjaavan työn kanssa. Ehkäisevässä päihdetyössä mahdollistetaan inhimillinen kasvu. (Väisänen 2011, 172-177.)

Päihde- ja mielenterveysongelmien päällekkäisyys on haaste asiakkaan kuntoutukseen osallistuvilla tahoilla. Asiakkaan näkökulmasta kyse on monin eri tavoin heijastuvista ongelmista, jotka voivat johtaa syrjäytymiseen ja osattomuuteen. Suhtautumistavat päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiviin vaihtelee säälistä moralisointiin. (Pohjola ym. 2012, 271.)

Kuntien on järjestettävä päihdehuoltopalvelut ja niiden sisältö kunnassa esiintyvän tarpeen mukaisesti. Palvelut on järjestettävä päihdeongelmaisen, hänen läheistensä tai lastensa avun ja tuen tarpeen mukaan. Päihdehuoltolain 8 § velvoittaa päihteiden ongelmakäyttäjille palveluita tuotettaessa tarvittaessa auttamaan ratkaisemaan myös toimeentuloon, asumiseen ja työhön liittyviä ongelmia. (Päihdehuoltolaki 1986) Lain sanelemista velvoitteista huolimatta on arkipäivää, että käytännössä monen päihderiippuvaisen hoitoon pääsy on yhä hankalampaa ja moni syrjäytyy jo peruspalveluista (Toiviainen 2008, 160).

Huumeidenkäytön lopettaneilla on vahva tunne erilaisuudestaan. He tiedostavat omalla toiminnallaan aiheuttaneensa asemansa yhteiskunnan marginaalissa ja muutokseen ei ole välttämättä keinoja. Huumeidenkäyttäjäidentiteetti on voinut muodostua tärkeäksi osaksi omaa olemusta. (Knuutti 2007, 18.)

Päihdeongelmaiset kuuluvat asunnottomuuden riskiryhmään. Päihteidenkäyttö aiheuttaa kyvyttömyyttä huolehtia itsestään ja asioistaan. Usein päihteidenkäyttöön liittyy myös mielenterveyden ongelmia, impulsiivisuutta, itsetuhoista käyttäytymistä sekä välinpitämättömyyttä asioiden hoidossa. (Hynynen 2005, 10.)

Psyykinen sairaus ei ole yhtenäinen käsite, vaan se pitää sisällään useita hyvin erilaisia psyykkisiä häiriöitä (Hynynen 2005, 50). Mielenterveyden ongelmiin liittyy usein myös taloudellista huono-osaisuutta, puutteellisia elinoloja ja vaikeuksia ihmissuhteissa. Köyhyyden, yksinäisyyden ja turvattomuuden tunteet, sekä mielekkään tekemisen puute vaikuttaa hyvinvointiin ja mielenterveyteen. Mielenterveyden ongelmista kärsivä jää helposti ympäröivien yhteisöjen ulkopuolelle. (Savolainen 2011, 147-148.)

Kunnilla on lain mukaan velvollisuus järjestää asumispalveluita henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee apua asunnon tai asumisensa järjestämisessä. (Sosiaalihuoltolaki 1982) THL:n 2011 vuonna alkanut Mielenterveyskuntoutujan asumisen tukeminen, tavoitteena itsenäisyys – hanke (MATTI) pyrkii kehittämään Suomeen sopivan kuntoutusmallin tukemaan vakavista mielenterveysongelmista kärsivien itsenäistä asumista. Hankkeessa selvitetään miksi mielenterveysongelmaiset asuvat tuetun asumispalvelun piirissä. (Mielenterveyskuntoutujan asumisen tukeminen, tavoitteena itsenäisyys MATTI, Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos i.a.)

#### 4.3 Syrjäytyneisyys – marginaali sekä huono-osaisuus

Syrjäytyminen on määritelty yleisesti yksilöä ja yhteiskuntaa yhdistävien siteiden heikkoudeksi, jonka seurauksena henkilö on joutunut yhteiskunnan toiminnallisten areenoiden ulkopuolelle. Syrjäytynyt henkilö on syrjäytynyt yhteiskunnan valtavirrasta ja huonosti integroitunut yhteiskuntaan. (Raunio 2006, 9-12.)

Kritiikistä huolimatta suomalaisessa yhteiskuntatieteellisessä keskustelussa käytetään syrjäytymisen käsitettä. Marginaali käsitteenä eroaa syrjäytymisestä kuvaten lähtökohtaisesti liikettä myös takaisin keskiöön. Syrjäytymisriskin lisäksi marginaaliasema antaa ihmiselle toivoa selviytymisestä ja yhteiskuntaan kiinnittymisestä. (Knuutti 2007, 17.) Syrjäytyminen saa aikaan huono-osaisuutta (Raunio 2006, 26). Syrjäytymisen käsitteeseen liittyy vastentahtoisuus. Ihminen jää vastoin omaa tahtoaan osattomaksi. (Lehtonen ym. 2008, 111.)

Syrjäytymisen vastainen toiminta mainitaan sosiaalityön kansainvälisissä eettisissä ohjeissa. Sosiaalityön keskeinen näkökulma syrjäytymiseen on yksilöiden hyvinvoinnin ongelmat. (Raunio 2006, 17, 22-23.)

## 5 DIAKONIATYÖN MERKITYS SYRJÄYTYNEIDEN AUTTAMISESSA

### 5.1. Diakoniatyö

Diakonia-termi on lähtöisin kreikankielisestä sanasta, joka tarkoittaa palvelua ja palvelutehtävää. Diakonia on kirkolliseen kieleen vakiintunut sana, jota käytetään nykyisin monimuotoisesti. Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa diakoniatyö nähdään vaikeuksissa olevien ihmisten kokonaisvaltaisena auttamisena. Työssä on mukana monia ulottuvuuksia; hengellinen, henkinen, aineellinen, sosiaalinen ja terveydellinen tukeminen, yhteiskunnallinen vaikuttaminen, diakoniakasvatus sekä ihmisten toimintakyvyn tukeminen. (Gothóni, Helosvuori, Kuusimäki & Puuska 2012, 12-13, 49.) Diakoniolla tarkoitetaan kristillisen uskon ja lähimmäisen rakkauden todeksi elämistä (Suomen evankelisluterilainen kirkko i.a.). Diakoniassa korostuu ihmisten oikeudenmukainen ja tasa-arvoinen kohtaaminen, sekä erityisesti kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten huomioiminen. (Gothóni, Helosvuori, Kuusimäki & Puuska 2012, 12-13, 49.)

Diakoniatyö on ”viimeinen luukku”, jonka asiakkaiksi tulevat ne, jotka eivät ole tulleet muulla tavoin autetuksi ja asiakas on käyttänyt jo kaikki mahdolliset yhteiskunnan tarjoamat tuet. Diakoniatyö täydentää sosiaaliturvamme jättämiä aukkoja. (Grönlund & Hiilamo i.a.) Diakoniatyössä on paljon samaa kuin sosiaalialan ohjaajan työssä. Asiakaskuntakin on osin yhteistä. Asiakas nähdään arvokkaana. Diakonisessa auttamistyössä on keskeistä välittää lähimmäisille Jumalan rakkautta, huolenpitoa ja armoa asiakkaan elämäntilanteesta riippumatta. (Gothóni ym. 2012, 82.)

Vahvuus diakoniatyössä on asiakkaan kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa (Gothóni ym. 2012, 42, 131). Työntekijällä on asiakasta kohdatessaan käytössä empatian lisäksi hengellisiä työvälineitä. Asiakkaan kanssa voidaan rukoilla tai pitää pieni hartaus. Parhaimmillaan hengellisyys antaa asiakkaalle tukea ja yhteyttä, mutta se voi pahimmillaan olla vallankäytön väline. (Jokela 2011, 138-139.) Asiakas kohtaa hengellisyyden työntekijän välityksellä ja näkyväksi hengellisyys tulee kolmella tasolla. Työntekijöiden asenteena, joka käytettyjä sanoja

selkeämmin tulee esiin suhtautumisena. Työvälineenä hengellisyys näkyy esimerkiksi siunauksena, rukouksena tai hartautena, jonka kautta asiakas voi liittyä seurakuntayhteyteen. Diakoniatyöntekijä saa voimansa Jumalalta ja asiakkaan sekä työntekijän kohtaamisessa on läsnä Jumala. Hengellisyys tuo kohtaamiseen myös toivon ja armon näkökulman. Jumalan voima ja läsnäolo antaa työntekijälle voimaa jaksaa välillä hyvin haasteellisessakin työssä. (Jokela 2011, 139.)

Diakoniatyöntekijällä on mahdollisuus tavata asiakasta usein ja hän saattaa omata asiakkaasta sellaista tietoa, jota asiakasta harvemmin tapaavilla ja myös toisinaan usein vaihtuvilla sosiaalityöntekijöillä ei ole (Jokela 2011, 166-167). Toimeentulotukiasiakkaiden sekä diakoniatyön avun tarvitsijoiden määrä seuraavat toisiaan. Työtä ohjaavina periaatteina on luottamus, kiireettömyys, asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen todesta ottaminen, läsnäolo, toisen osaan asettuminen, asiakaslähtöisyys sekä yhteistyö. (Gothóni ym. 2012, 75, 82.)

Diakonian rooli luterilaisessa kirkossa on ollut historiassamme tulkinnanvarainen. 1800-luvulla, modernin diakonia-ammatin alkaessa diakonian katsottiin mahdollisesti estävän kirkon keskeisempien tehtävien hoitoa ja diakoniatyön katsottiin kuuluvan kirkon ulkopuolisten tahojen järjestettäväksi. Puheista huolimatta suomalaisen diakonian peruspiirteeksi on jo varhaisessa vaiheessa muodostunut seurakuntahakuisuus ja virkakeskeisyys. (Latvus & Elenius 2007, 14-16.) Aluksi seurakuntadiakonia oli sairaanhoidollisen avun antamista kansalaisille Vuonna 1972 voimaan astunut Kansanterveyslaki siirsi kotisairaanhoidon kuntien tehtäväksi ja diakonia ryhtyi kiinnittämään huomiota ikääntyneiden sosiaalisiin ongelmiin, kuten yksinäisyyteen. (Grönlund & Hiilamo i.a.) Suomalaista seurakuntadiakoniaa vastaavaa diakoniatyön mallia ei löydy muualta maailmasta (Latvus 2007, 52).

Vuoden 2012 aikana Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakoneilla oli yhteensä 635 000 asiakaskäyntiä. Suurin osa (54 %) asiakkaista oli yksineläviä ja yleisin (27 %) yhteydenoton syy oli taloudelliset huolet. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.) Diakoniatyön taloudellisessa avustamisessa avunhakija



kohdataan henkilökohtaisesti ja selvitetään mm. asiakkaan mahdollisuudet yhteiskunnan tarjoamiin tukiin (Gothóni ym. 2012, 42, 131).

Diakoniatyö kohtaa myös asunnottomia, etenkin pääkaupunkiseudulla, jossa asunnottomien määrä on muuta maata suurempi. Asunnottoman ihmisen hätä on monesti niin suuri, ettei hän yksin jaksaa tarttua oman tilanteensa selvittämiseen. Yhtenä diakoniatyön tehtävänä on ylläpitää keskustelua ihmisten oikeudesta asuntoon. Asunnottomuutta ei voida poistaa pelkästään hyväntekeväisyydellä, vaan se vaatii rakenteellisia muutoksia. (Gothóni ym. 2012, 42, 141-143.)

## 5.2 Diakoniatyö Keravalla

Vuonna 1973 Kansainvälisenä Asunnottomien vuotena Keravan seurakunnassa heräsi halu auttaa Keravalaisia asunnottomia. Keravan Suojakotiyhdistys on perustettu yhteistyössä Keravan kaupungin sosiaalitoimen ja Keravan seurakunnan kanssa. Yhdistys toimii kristillisessä hengessä. Yhteistyö seurakunnan kanssa on jatkunut. Seurakunta on avustanut yhdistystä taloudellisesti ja seurakunnan työntekijät osallistuvat yhdistyksen tapahtumiin. (Keravan Suojakotiyhdistys ry., 30-vuotis historiikki) Keravan Suojakotiyhdistys on Sininauhaliiton jäsenjärjestö.

Diakoniatyön tehtävänä on kristillisen lähimmäisenrakkauden sekä oikeudenmukaisuuden hengessä toimia Keravalla asuvien ihmisten henkisen, hengellisen ja taloudellisen hädän helpottamiseksi. Diakoniatyön tarkoituksena on tarjota Keravalaisille osallistumis- ja toimintamahdollisuuksia seurakunnassa ja ennaltaehkäistä kuntalaisten syrjäytymistä. Painopistealueet vuosina 2014- 2016 ovat diakonian ja erityisesti ennaltaehkäisevän työn paikan hahmottaminen yhteiskunnassa, joka jatkuvassa muutostilassa asettaa diakonialle suuria haasteita. (Keravan seurakunnan Toimintasuunnitelma vuodelle 2014)

Keravan seurakunnassa on diakonian virkoja kuusi, joista yksi on johtavan diakoniatyöntekijän virka. Diakoniatyöntekijöiden vastuualueet ovat jaettu työaloittain (hallinnolliset tehtävät, aluetyö, mielenterveys- ja päihdetyö, vanhustyö,

diakoninen perhetyö ja parisuhdetyö, kehitysvammatyö, omaishoitajatyö, vapaaehtoistyö, palveleva puhelin, kansainvälinen diakonia sekä yhteisvastuu). Vapaaehtoiset ovat mukana toteuttamassa diakoniatyötä erilaisissa tehtävissä, kuten toimimalla vapaaehtoisina ohjaajina ryhmissä sekä Katupappilassa. (Keravan seurakunta, Diakoniatyön perustoimintokuvaus)

Vuoden 2013 Diakoniabarometrin mukaan diakonian tärkein työalue on taloudellinen avustaminen. Keravan seurakunnassa taloudellinen avustaminen toteutuu tällä hetkellä kaksi kertaa viikossa toimivan diakoniapäivystyksen välityksellä. Päivystysaika vaikuttaa riittävältä kaupunkilaisten tarpeisiin suhtautettuna, sillä päivystämässä on kerralla kaksi diakoniatyöntekijää ja asiakkaiden odotusajat työntekijöiden vastaanotolle ovat tavallisesti hyvin kohtuullisia. Päätöksen avustuksen myöntämisestä asiakas saa yleensä saman päivän aikana. Vainion 2013 tekemässä Keravan seurakunnan diakoniatyön asiakaskyselyssä todetaan taloudelliset syyt selkeästi suurimmaksi syyksi hakeutua diakoniapäivystyksen asiakkaaksi. Toiseksi yleisin syy oli vaikea elämäntilanne, joka sinänsä saattaa myös pitää sisällään myös huolta toimeentulosta. Osto-osoitukset ovat Keravan seurakunnan diakoniapäivystyksen yleisin avustamismuoto. Huomattavaa on, että keskusteluapu on asiakkaiden palautteen perusteella toiseksi yleisin apu, jota asiakkaat kertoivat saavansa. (Vainio 2013, 51, 56.) Kohtaaminen päivystyksessä on siis merkittävä mahdollisuus tukea asiakasta niissäkin tilanteissa, joissa konkreettista taloudellista avustusta ei voitu myöntää.

Kirsi Helin on tehnyt opinnäytetyön Keravan seurakunnan diakoniatyön asemasta kaupungin päihdepalveluverkostossa. Eri tahoilla päihdepalveluissa toimivilta kysyttiin mitä diakonia on Keravalla. Diakonia on eri toimijoiden mukaan auttamista, tukemista, taloudellista avustamista, ammatillista, laaja-alaista, lähestyttävää, yhteistyötä, luotettavaa, vaikuttamista, sielunhoitoa, kohtaamista, toimintaa sekä hartauksia. Tulevaisuudessa diakoniatyöltä toivottiin taloudellista avustamista, tukemista, ammatillisuutta, yhteistyötä ja toimintaa. Helinin tutkimuksen tulokset osoittivat diakoniatyön olevan osa Keravalaista palveluverkostoa. Seurakunnan ei ole tarpeen lähteä tuottamaan varsinaisia päihdepalveluita, koska niille on jo olemassa olevia rakenteita eikä kirkon ole tarkoitus tuottaa

kuntoutuspalveluita. Seurakunnan lisäksi muiden toimijoiden hengellinen tarjonta on hyvin vähäistä. Kolmannen sektorin palveluja tuottavassa yhdistyksessä työntekijöillä on periaatteessa valmius hengellisten asioiden puhumiseen asiakkaiden kanssa, mutta yhdistyksen toiminnassa hengellinen viitekehys ei näy, sillä uskontoa ei haluta tuputtaa. Helinin tutkimuksessa todetaan sekä asiakkaiden, että muiden Keravan päihdetyötä tekevien toimijoiden toivovan yhteistyön lisäämistä diakoniatyön kanssa. (Helin 2006, 63 - 64, 66, 73- 74, 76.)

### 5.3 Kristillinen ihmiskäsitys

Auttamistyön perustana on käsitys ihmisestä. Työntekijän ihmiskäsitys vaikuttaa siihen, miten hän suhtautuu toiseen ihmiseen ja miten kohtaa apua tarvitsevan. Diakoniatyön ihmiskäsitys on kristillinen. Kristillisessä ihmiskäsityksessä kaikki ihmiset ovat yhtä arvokkaita. Kristinuskon perusasioita on armo ilman ansioita. (Gothóni ym. 2012, 81.) Kristillisen ihmiskäsityksen juuret löytyvät Raamatusta. Raamatun ihmiskäsitys on sen syntyhistorian aikaan eläneiden ensin juutalaisten ja sitten kristinuskon piirissä eläneiden ihmisten kokemus siitä mikä on oikein. Raamatun antamat käsitykset ovat avarat ja mahdollistaneet myöhemmin eri aikakausien empiirisen tiedon sekä ihmiskäsityksen täydentää kristillistä ihmiskuvaa. (Paarma, 2001)

Lähtökohta kristilliseen ihmiskuvaan löytyy luomiskertomuksessa, jossa ihminen tulee ihmiseksi vasta suhteessa toisiin. Jumala on luonut ihmisen omaksi kuvakseen ja vuoropuheluun Jumalan kanssa. Ihmisen sisäinen käsitys oikeasta ja väärästä on osoitus siitä, että ihminen on vastuullinen Jumalan edessä. Ihminen on luotu elämään harmonisessa vuorovaikutuksessa toisiin ihmisiin, Jumalaan sekä luontoon. Ihmisellä on taipumus rikkoa harmoniaa. Kukaan ei ole kuitenkaan luonnostaan paha, ei edes ollessaan rikkinäinen ja ristiriitainen. Kristinuskon keskeisin sanoma, armo kiteytyy tähän ristiriitaan. Ihminen riittää sellaisena kuin on ja rikkinäisyyden korjaa anteeksiantamus. Jumalan armo ja anteeksiantamus vapauttaa meidät välittämään myös toisista ihmisistä. (Paarma, 2001)

Luther opetti, että ihminen voi rakastaa Jumalaa vain rakastamalla lähimmäistään ja hyviä tekoja ei tehdä vain Jumalalle, vaan lähimmäiselle. Luther ei käyttänyt diakonia-sanaa, mutta korosti kristittyjen vastuuta lähimmäisistään. Lutherin oivallus ihmisen tekojen ja uskon merkityksestä suhteessa pelastumiseen oli, ettei ihminen voi teoillaan edesauttaa omaa pelastumistaan. Lutherin mukaan Jumala riisuu ihmiseltä kuvitelmat erinomaisuudestaan asettaen ihmisen niiden joukkoon, jotka eivät ole mitään. Vasta tämän tyhjentämisen jälkeen ihmisessä voi käynnistyä jumalallinen ”rakkauden työ”. Ihmisessä vaikuttava ”ristin rakkaus” suuntautuu lähimmäisiin, kuten Kristuksen rakkaus suuntautuu meihin. Kristillisen ihmiskäsityksen mukaan kaikkia on autettava, eikä ketään apua tarvitsevaa saa unohtaa ja jättää ulkopuolelle. (Gothóni ym. 2012, 20 - 21, 27-28, 81.)

Esko Ryökäs tuo (artikkelissaan Kerttu Inkalan kirjassa *Hoivatkaa toinen toisianne*, 1991) Lutherin kirkkokeskeisen diakoniamallin rinnalle näkökulman, jonka mukaan järki on riittävä väline auttamistyössä. Ryökkään mukaan diakonisen toiminnan keskiössä tulee olla lähimmäinen, ei diakonia. Lähimmäisen auttaminen on itsetarkoitus, ei se, että auttajataho on juuri kirkkoon organisoitu diakoniatyö. Ryökäs rohkaisee meitä näkemään Jumalan toimintaa siellä, missä lähimmäistä autetaan, oli apua tarjoava taho sitten valtio, kaupunki tai kunta. (Latvus 2007, 20 – 21.)

### 5.3 Kristillinen päihdetyö

Suomen evankelisluterilaisen kirkon Päihdestrategian perusteet löytyvät Raamatusta. Ihminen on luotu Jumalan kuvaksi ja Jumalan pelastavan rakkauden sekä huolenpidon kohteeksi. Kaikki ihmiset ovat samanarvoisia. Kirkon tarkoitus on kutsua ihmisiä Jumalan armon osallisuuteen, keskinäiseen elämänyhteyteen ja jakamiseen. Lähtökohta kristillisessä päihdetyössä on ihmisen ainutkertaisen arvon tunnustamisessa. (Kirkon päihdestrategia i.a.)

Lampi (2011) on opinnäyteyössään tutkinut miten usko ja kristillinen päihdetyö tukee raitistumista. Haastatellut päihdekuntoutujat kertoivat rukouksen, hartau-

det ja seurakunnalla käynnit tärkeiksi tekijöiksi kuntoutuksessa. Työntekijöiden osoittama aito välittäminen oli avaintekijä vaikuttamassa asiakkaan haluun miettiä elämäänsä uudelta näkökannalta. Kristillisen päihdetyön yhtenä keskeisenä tekijänä nähtiin kääntymys, joka saa aikaa halun muuttaa asioita. Kun asiakkaan sisin korjaantuu, alkaa ulkoisetkin asiat korjaantua. Uskoon tulo oli merkittävä asia haastateltujen raitistumisessa. Uskoon tulo oli voimakas kokemus, joka muutti kuntoutujan arvoja sekä asenteita poistaen päihteiden käyttäjille tyypillistä sisäistä tyhjyyttä ja tuoden rauhaa elämään. Syvä luottamus Jumalaan auttoi pysymään erossa päihteistä. (Lampi 2011, 36, 39, 42- 43.)

#### 5.4 Seurakunta syrjäytyneiden auttamisprosessin osana

Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyö mahdollistaa suomalaisen hyvinvointimallin tarkastelemisen kolmannen sektorin näkökulmasta. Kirkko on suurin avustustyötä tekevistä kolmannen sektorin toimijoista. (Grönlund & Hiihamo i.a.) Kuntien taloudellisen tilanteen heikennyttyä Suomessa järjestöihin ja seurakuntiin suuntautuu paljon odotuksia. Diakoniatyön ja muiden alueen toimijoiden välisen yhteistyön perustana tulee olla kaikkien yhteinen halu sekä ymmärrys yhteistyön merkittäväyydestä. (Gothóni ym. 2012, 42, 131.)

Vuonna 2012 Suomen evankelis-luterilainen kirkko antoi suoraa taloudellista avustusta 7,43 miljoonaa euroa. Lisäksi seurakunnat järjestivät 10 500 ilmaista tai erittäin edullista ruokailua. Seurakunnat jakoivat myös yli 102 000 ruokakassia, joiden sisältö saatiin lahjoituksina ja EU-avustuksina. (Suomen evankelisluterilainen kirkko i.a.) Taloudellisen avustamisen lisäksi kirkko on mukana maahanmuuttajatyössä, vanhustyössä sekä omaishoitajien, vammaisten, päihde- ja mielenterveysongelmaisten ym. auttamistyössä. Yhteistyön mahdollisuuksia on monia. (Gothóni ym. 2012, 42, 131.)

Seurakunta voi helpottaa ihmisten kynnystä viranomaisten kohtaamiselle esimerkiksi järjestämällä tilaisuuden, johon kutsuu sosiaalitoimen työntekijöitä kertomaan palveluistaan (Jokela 2011, 17). Seurakunnat voivat tarjota myös kuntouttavaa työtoimintaa. Hyviä mahdollisuuksia kuntouttavaan työtoimintaan voi

olla esimerkiksi vanhustyöhön tai kahvilatoimintaan liittyvissä tehtävissä. (Gothóni ym. 2012, 133.)

Auttamisessa avun tarjoajan ja saajan välille syntyy vuorovaikutus, jossa kokonaisuuteen vaikuttaa moni yksityiskohta. Auttaminen ei aina johda toivottuun vaikutukseen. (Latvus & Elenius 2007, 13.) Avunsaaja voi apua saadakseen joutua nöyryyttäviin tilanteisiin. Ulla Jokelan väitöskirjassa haastatellut diakonia-työltä taloudellista apua ostolapuun saaneet asiakkaat olivat kaupassa asioidessaan ostolapun kanssa joutuneet julkisesti nöyryytetyksi. Auttamistyössä avun antaminen ilman vallan ja kontrollin ulottuvuutta on vaikeaa. Asiakas ei saa taloudellista tukea automaattisesti, vaan tuen saaminen perustuu työntekijän arviointiin. (Jokela 2011, 107-110.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1. Tavoitteet, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää Keravan Suojakotiyhdistyksen asiakkaiden tyytyväisyyttä yhdistyksen tarjoamiin palveluihin sekä tuottaa tietoa, jonka avulla kehitetään palveluita. Tavoitteena oli, että tutkimus tuottaa tietoa, jota Keravan Suojakotiyhdistyksen henkilökunta voi hyödyntää työssään ja toiminnan painopistealueita pohtiessaan. Tavoitteena on myös löytää keinoja asiakkaiden osallisuuden lisäämiseksi.

Tutkimuskysymykset, joihin pyritään saamaan vastauksia ovat:

- 1 Ovatko asiakkaat tyytyväisiä Keravan Suojakotiyhdistyksen palveluihin?
- 2 Miten asiakkaan ääni tulee kuulluksi palveluissa?
- 3 Mitä toiveita ja kehittämistarpeita asiakkailla on palveluiden suhteen?

### 6.2 Asiakastyytyväisyyskyselyt Keravan Suojakotiyhdistyksessä

Asiakastyytyväisyyskysely on toteutettu aiemmin lomakekyselynä aikuispalveluissa tammikuussa vuosina 2012 sekä 2013. Kyselytutkimus on tehokas keino kerätä laaja aineisto, mutta sen huonoina puolina on mahdollinen aineiston pinnallisuus ja tutkimuksien jääminen teoreettisesti vaatimattomaksi (Hirsjärvi 2012, 195). Lomakyselyihin vastasi noin puolet yhdistyksen asiakkaista, mutta lomakkeet oli usein täytetty puutteellisesti, eikä niistä saatu niin paljon tietoa asiakkaiden kokemuksista, kuin haluttiin. Ajatus asiakastyytyväisyyden selvittämisestä laajemmin opinnäytetyön muodossa on lähtöisin aikuispalveluiden esimieheltä.

Metsämuurosen (2008, 59-61) mukaan ei ole olennaista päästäänkö lähelle totuutta tutkittavasta ilmiöstä kvalitatiivisella vai kvantitatiivisella menetelmällä. Suositeltavaa on valita jompikumpi pääasialliseksi tutkimusotteeksi. (Metsämuuronen 2008, 7, 59-61.) Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi valitsin kvalitatiivisen (laadullisen) menetelmän. Tutkimusmenetelmän valintaan vaikutti pyrkimys saada aineistosta haastattelemalla syvällisempää tietoa, kuin kyselylomakkeen kautta on aiemmissa yhdistyksen asiakastytyväisyyskyselyissä saatu.

Ennen haastatteluiden toteuttamista perehdyin haastatteluun tutkimuksen aineiston keruumenetelmänä metodikirjallisuuden perusteella. Haastattelu on vuorovaikutusta ja keskustelua tutkijan ja haastateltavan välillä. Hyvän yhteistyösuhteen syntyyn vaikuttaa haastattelijan empaattinen suhtautuminen haastateltavaan ja haastattelutilanteen aloittaminen sellaisilla kysymyksillä, joihin haastateltavan on helppo vastata. Tutkijan tulee olla kiinnostunut siitä mitä haastateltavalla on sanottavanaan. Vuorovaikutuksen merkitys ei pääty haastattelutilanteeseen, vaan se on huomioitava haastattelua suunniteltaessa, aineistoa analysoitaessa ja tuloksia kirjatessa. Haastattelijan neutraalia käyttäytymistä pidetään tärkeänä ominaisuutena. Haastattelijalla ei kommentoi, väittele, hämmästele tai osoita mielipiteitään haastattelutilanteessa. Kysymysten esittämisen lisäksi haastattelijalla voi kehottaa jatkamaan tai kommentoida lyhyesti vastausten riittävyttä. Haastattelijan neutraalius on erityisen keskeistä strukturoidussa haastattelussa. (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 13, 41, 44-45.)

### 6.2.1 Aineiston kerääminen

Saadakseni asiakastytyväisyydestä mahdollisimman laajasti tutkimuskysymykseen vastaavaa tietoa, haastattelin kuutta aikuispalveluiden asumisyksikön asiakasta. Haastateltavien asiakkaiden lukumääräksi kuusi tuntui riittävältä, koska haastateltavat edustivat hyvin kattavasti asiakaskuntaa ja prosentuaalisesti haastateltavien määrä oli 15 % asukkaista. Metsämuurosen (2008, 40-41) mukaan jo neljän havainnon perusteella voidaan tehdä tilastollisesti merkittäviä



päätelmiä (Metsämuuronen 2008, 40-41). Kerroin asumisyksikön asukkaille mahdollisuudesta osallistua haastatteluun ja haastateltavat valitsin vapaaehtoisuuden perusteella. Haastattelukysymykset testattiin kahdella henkilöllä. Koehaastatteluiden perusteella kysymyksiin ei ollut tarvetta tehdä muutoksia. Haastateltavista puolet oli naisia, puolet miehiä. Haastattelut tein haastateltavan kanssa ennalta sovittuna ajankohtana Vuorelan tiloissa. Haastattelut toteutin kesällä ja alkusyksyllä 2013 strukturoituna yksilöhaastatteluna, jossa esitin kaikille haastateltaville samat kysymykset samassa järjestyksessä. Haastatellesani en johdatellut haastateltavia, sillä en kommentoinut vastauksia mitenkään sanallisesti tai elein.

Tutkija voi ymmärtää tutkittavia ilmiöitä kuuntelemalla tarkkaavaisesti ja eläytyen niiden ihmisten kertomuksia, joiden elämässä tutkittavat ilmiöt ovat todellisuutta. Parhaiten haastattelija saa esiin kertomuksia esittäessään haastateltavalle yksinkertaisia ja selkeitä kysymyksiä, jotka kohdistuvat haastateltavan elämäkokemuksiin. (Karvinen ym. 2000, 106-108) Haastattelukysymykset olivat:

Taustatiedot: asiakkaan ikä, sukupuoli ja minkä yksikön asiakas: Paussi, Vuorela, Astu

1 Kerro mitä Keravan Suojakotiyhdistyksen palveluita käytät?

2 Minkälaisiin asioihin tarvitset apua tai tukea?

- Koetko saaneesi apua ja tukea niissä asioissa, joissa olet sitä halunnut?
- Mitkä asiat olivat tärkeimpiä asioita tuen saamisessa?

3 Onko sinulla halutessasi mahdollisuus keskustella työntekijän kanssa luottamuksellisesti?

4 Onko yhdistyksen palveluilla ollut merkitystä sinulle elämässäsi? Minkälaista merkitystä?

- Oletko saanut jotain sellaista apua tai tukea, jota et ole muualta saanut?

5 Miten kuvaisit tyytyväisyyttäsi yhdistyksen palveluihin asteikolla 1-10 (käytetään havainnollistamaan oikeaa mitta-asteikkoa)?

- Perustelisitko valitsemaasi numeroa?
- Haluatko mainita jotain, mihin erityisesti olet tyytyväinen

6 Mitä erityisesti tulisi muuttaa tai kehittää?

7 Onko mielipiteesi otettu huomioon sinua koskevissa asioissa?

8 Mitkä asiat saavat sinut käyttämään yhdistyksen palveluita?

- Toivoisitko jotain toimintaa enemmän?

9 Tiesitkö, että yhdistykselle voi antaa palautetta koska tahansa nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta? Oletko antanut?

10 Minkälaiseen yhdistyksen järjestämään toimintaan haluat osallistua?

11 Tuetussa asumisessa asuminen on yleensä määräaikaista. Minkälaisia toiveita sinulla on oman tulevaisuutesi suhteen?

12 Haluaisitko mainita vielä jotain muuta yhdistyksen toimintaan liittyvää?

### 6.2.2 Aineiston analysointi

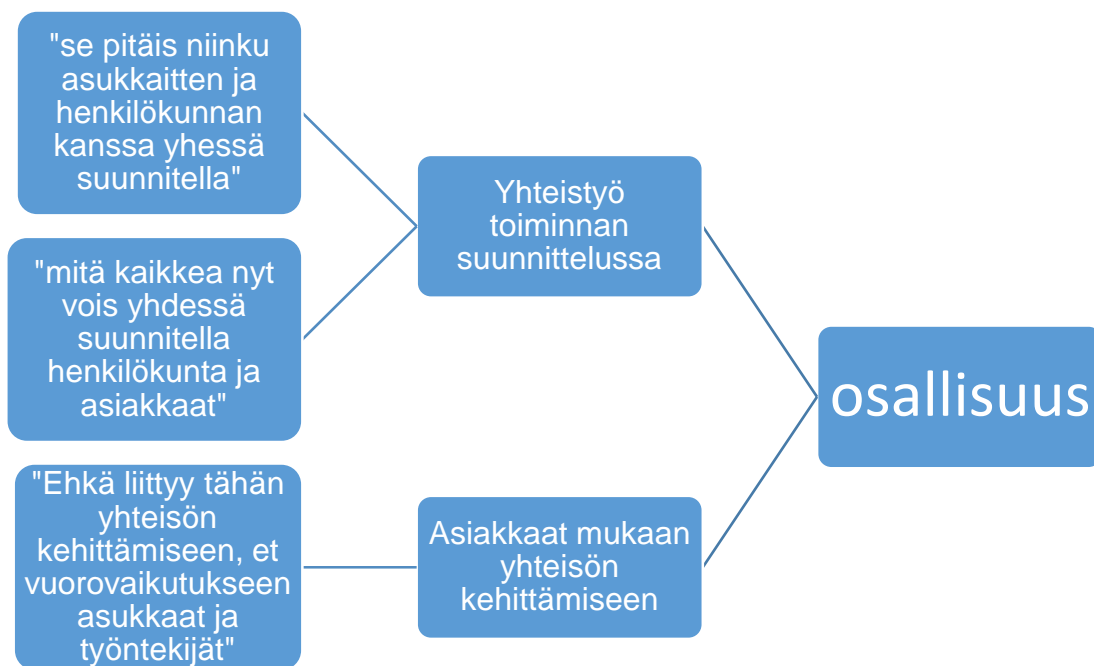
Aineiston analysointiin tulee valita tapa, jolla parhaiten saadaan vastaus tutkimuskysymyksiin (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2012, 221- 224). Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analysointiin ei ole olemassa ehdottomia sääntöjä, joiden perusteella analysointitapa tulee valita. Opinnäytetyössäni käytin induktiivista tutkimusotetta, jolla pyrin saamaan yksityisistä havainnoista yleisiä merkityksiä. (Hirsjärvi ym., 224, 266.)

Nauhoitin kaikki haastattelut ja haastattelun jälkeen kirjoitin puhtaaksi, eli litteroitiin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastateltavien vastaukset puhtaaksi kirjoittamalla pyritään ymmärtämään kuinka haastateltavat organisoivat puheensa. Haastattelut analysoin käyttämällä sisällön analyysimenetelmää. (Metsämuuronen 2008, 14 -15, 48 ; Hirsjärvi ym. 2012, 222-223.)

Kaikkiaan kuudesta haastattelusta sain litteroitua aineistoa 16 sivua. Lähes koko aineisto oli opinnäytetyön kannalta käyttökelpoista. Ainoastaan yhden henki-

lökohtaisen palautteen jätin pois aineiston analysointivaiheessa. Vastaaajien nimiä en litteroidussa aineistossa maininnut. Haastateltavien vastaukset kirjoitin eri väreillä, jotta tarvittaessa vastauksissa esiintyviä teemoja yhdistellessä saatoin tarvittaessa erotella vielä eri henkilöiden vastaukset toisistaan.

Vastaukset luin useaan kertaan etsien samankaltaisia ilmaisuja. Klusteroin vastaukset, eli ryhmittelin. Samankaltaiset ilmaisut yhdistin luokiksi, jotka nimesin ilmaisuja yhteisesti kuvaavilla käsitteillä. Abstrahoin aineistoni, eli erottelin siitä tutkimuskysymysten kannalta olennainen tieto. Abstrahoidun aineiston pohjalta muodostin pääluokkia, jotka ovat **tyytyväisyys, tuki, kehittämistarpeet, osallisuus, vaikuttamismahdollisuus, merkitys kuntoutumiselle**. Pääluokat muodostavat otsikot tutkimuksen tuloksista kertovassa kappaleessa.



Esimerkki pääluokkien muodostamisesta.

## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 7.1 Haastatteluaineiston tulokset

Asukkailta kysyttiin haastattelun aluksi mitä yhdistyksen palveluita käytät. Asukkaat vastasivat käyttävänsä Vuorelan asumispalveluiden lisäksi päivätoimintakeskus Paussin ruokailupalveluita. Lisäksi asiakkaat tiesivät mahdollisuudesta käydä yhdistyksen kustantamilla uimalipuilla Keravan uimahallissa uimassa tai kuntosalilla. Keskustelut henkilökunnan kanssa ja henkinen tuki mainittiin palveluina, joita asiakkaat kertoivat käyttävänsä.

No jos on jotain tarvetta, niin käänny sinun puoleesi aina.

Tota, mä tiän, että mä saan tukea mun päihteettömyyteen. Mun asioita tuetaan., jos kun mä meen sossuun hoitaa ja näin pois päin, niin pysytään mun kanssa kärryillä mun asioista. Niin saan tukea arkeen henkisesti.

Asiakkailta kysyttiin mitkä asiat saavat heidät käyttämään yhdistyksen palveluita. Vastauksissa korostui asunnottomuus tai asunnottomuuden äkillinen uhka ja tarve saada tukea päihteettömyyteen. Vuorelaa kuvattiin sopivana paikkana päihde- tai mielenterveysongelmista kuntoutuville. Palveluiden käyttöä kuvattiin helpoksi, sillä palvelut ovat lähellä asiakasta.

Äkillinen uhka asunnottomuudesta ja tota se päihdekierre, mikä oli aika syvällä ja sen katki saaminen tuen avulla oli välttämätöntä.

Se, että mulla on päihde- ja mielenterveysongelmia niin sitte tää tuntuu sopivalta paikalta asua.

En mä luottais tällä hetkellä itseeni, jos mä asuisin kaupungin asunnossa tai jossain niinku ihan itsekseni. Mä oon just nyt sillä semmosella heikolla pisteellä ja täällä asuminen tukee ihan satapross sitä, että mä pystyn selviytymään tästä kun tää elämänvaihe ei kuitenkaan hetkessä selviydy.

Nää on lähellä ja helppo käyttää näitä.

### 7.1.1 Haastateltavien tyytyväisyys yhdistyksen palveluihin

Asukkaat kuvasivat arvosteluasteikolla 1-10 tyytyväisyytään yhdistyksen palveluihin lukujen 7 - 9,5 välillä. Keskiarvo oli 8,3. Erityisesti tyytyväisiä oltiin asuinympäristön siisteyteen, yhteishenkeen, avoimeen ilmapiiriin sekä siihen, että asunto oli järjestynyt Vuorelasta. Haastateltavia pyydettiin perustelemaan valitsemiaan numeroita. Haastateltavat kertoivat olevansa tyytyväisiä asioiden hoitumisesta sovitusti ja mahdollisuudesta omaan rauhaan. Vuorelan sijainti vähän syrjässä Keravan keskustasta, mutta kuitenkin lähellä palveluita, mainittiin positiivisena asiana. Positiiviseksi asiaksi mainittiin myös luonnon läheisyys. Miinuksena mainittiin se, etteivät kaikki asukkaat noudata päihteettömyyttä.

Yhteishenki, paikan siisteys ja kodinomaisuus ja avoin ilmapiiri, kannustava ilmapiiri.

Minä oon tyytyväinen tähän asumismuotoon ihan täydellisesti.

No tähän avoimuuteen ja sit on semmonen fiilis, et kyl mä niinku oon saanut itteni ymmärretyksi täällä. On ihan semmonen hyvä fiilis.

No kun tota täyttä kymppiä ei voi antaa, kun koskaan ei oo täydellisiä ihmisiä. Valitsin sen kahdeksikon, kun ootte hyviä ohjaajia ja sosiaali-ohjaajia, mitä te olette, eli ei oo kenessäkään mitään valittamista.

Tää on niinkun erittäin hyvä, että saa olla omassa rauhassa ja tää on niinku sen verran tarpeeksi syrjässä, mutta lähellä palveluista ja kaikista. Se on niinku erittäin hyvä positiivinen puoli, et tässä ei ole semmosta hässäkkää, kuin jos tää olis jossain keskustassa. Täällä saa olla niin kuin luonnon rauhassa metsän vieressä rauhoittua...

No silleen vähän mua harmittaa, kun täällä osa käyttää noita päihteitä ja jotenkin mä haluaisin, et olis enemmän noita iltatarkastuksia.

### 7.1.2 Tuen saaminen

Haastateltavat kertoivat tarvitsevansa tukea päihteettömyyteen ja viranomaisasioiden hoitoon. Vastauksissa asiakkaat kertoivat tarvitsevansa myös tsemppausta ja henkistä tukea asioiden hoitamisen opetteluun selvin päin.

Kontaktiin viranomaisten kanssa tai jos tarvii soittaa vaikka sosiaalitoimistoon tai täyttää papereita.

Tsemppaus on ollut tähän mennessä semmosta et aina tullaan niinkun jos mä haluan jutella niin sit on aina aikaa.

Raittiuteen kuuluu paljon ittensä opettelua niinku selvinpäin.

Koska asiakkaiden tuen tarve on hyvin yksilöllinen, tutkimuksessa haluttiin selvittää vastaako yhdistyksen tarjoama tuki asukkaiden tarpeisiin. Kaikki haastatellut kertoivat saaneensa apua ja tukea henkilökunnalta niissä asioissa, joissa olivat sitä halunneet.

Kyllä. Se on vaan itsestään kiinni, että osaa hakea nämä avut ja uskaltaa pyytää apua ja kertoa omista vaikeuksistaan ja se on yleensä vaikeeta monille myöntää ensinnäkään, että tarvii apua.

Olen saanut kaikissa asioissa apua.

Tuen saamisessa tärkeimmiksi asioiksi mainittiin saatavuus, henkilökohtaiset keskustelut ohjaajien kanssa, päihteetön asumisympäristö, yhteydenpito asiakkaan verkostoihin sekä se, että tuen turvin asiat, jotka päihtyneenä jäivät, tulivat nyt hoidettua.

Se liittyy siihen raittiuteen, et opettaa ittensä olemaan selvinpäin ja tää arki on erilaista kuitenkin semmosta niinkun, ettei oo sellanen olo et on yksin.

No mä vastaisin tälleen, et toi päihteetön asuinympäristö.

Tuen päivittäinen saatavuus ja mahdollisuus saada ihmisiä kiinni henkilökohtaista keskustelua varten.

Yhteydenpito terveydenhuollon kanssa mainittiin tärkeänä asiana useammassa haastattelussa. Yhteydenpitoa toivottiin ja sitä pidettiin positiivisena asiana. Vuorelassa aloitettiin keväällä 2013 yhteistyöhanke terveyskeskuksen kanssa. Hankkeen tiimoilta kaikilla asukkailla oli halutessaan mahdollisuus terveystarkastukseen. Terveystarkastusten yhteydessä asukkaat saivat mm. rokotuksia, lähetteitä laboratoriotutkimuksiin sekä tarvittaessa aikoja lääkärille. Haastateltavat toivoivat vastauksissaan tämän yhteistyön jatkumista.

Tää pitäis olla niinku kokonaisvaltaista, se on hyvin pitkälti itsestään kiinni, mut siihen kyllä tarvii henkilökunnan apua ja henkilökunnan pitäis myös ehkä vähän enemmän paneutua siihen et olis jonkunlainen terveydenhuollon puolen kanssa yhteistoiminta ja lääkärin-tarkastus ihan ja tietenkin A-klinikka ja nää kaikki, et pääsee jaloilleen.

Keskustelut saivat asiakkaat tuntemaan, etteivät ole yksin. Kaikki kokivat, että heillä on ollut halutessaan mahdollisuus keskustella työntekijän kanssa luottamuksellisesti.

Se on ollut erittäin hyvä tää asia, et on aina halutessaan ja kuunnellaan ja silleen et se on toiminut erittäin hyvin.

Asukkailta kysyttiin ovatko he saaneet Keravan Suojakotiyhdistykseltä jotain sellaista apua tai tukea, jota he eivät ole saaneet muualta. Vastauksissa painotui henkinen tuki ja asioiden hoitaminen yhdessä asiakkaan kanssa silloin, kun heillä itsellään ei siihen syystä tai toisesta riitä voimavarat.

Kyllä oon saanu semmosen niinku, et asioiden hoitoon, jos ei ole ite jaksanut hoitaa niin työntekijä on auttanut siinä kyllä erittäin paljon, että on niinku ihan tilannu aikoja ja soittanut puolesta ja jossei ite aina kykene tai uskalla hoitaa.

Se henkinen ja psykologinen tuki on ollut merkittävää.

Tää on tota paras paikka mulle ollut. Täällä minä olen kaikkea tukea saanut.



### 7.2.3 Kehittämistarpeet

On suositeltavaa, että asiakastyytyväisyystutkimusten menetelmätietoisessa tulkinassa kiinnitetään erityisesti huomiota tyytymättömien asiakkaiden määrään (Pohjola ym. 2012, 146).

Haastateltavilta kysyttiin mitä asioita yhdistyksen toiminnassa tulisi erityisesti muuttaa tai kehittää. Haastateltavat kokivat kysymykseen vastaamisen vaikeaksi. Osa vastaajista ei keksinyt mitään kehitettävää tai muutettavaa. Henkilökohtaisten keskusteluiden lisääminen ja terveydenhuollon kanssa tehtävä yhteistyö (terveystarkastukset asukkaille) olivat ainoat asiat, jotka vastauksissa mainittiin kehittämishaasteena. Yhdistyksen ylläpitämä Vuorelan asumisyksikkö tarjoaa päihteetöntä tuettua asumista ja asukkaiden kanssa tehdyn tukisopimuksen mukaisesti päihteettömyyttä voidaan valvoa puhalluttamalla tai ottamalla huumeseuloja. Haastatteluissa päihteettömyyden valvontaa toivottiin enemmän.

Mun tilanne on hyvin ja mulla on kaikki toiminut. Sehän on asiakkaan ja henkilökunnan yhteistyötä, mut asiakkaan omasta tahdosta ne asiat niinku...Mä en löydä tästä mitään. Kyl tää mua on niinku palvellu.

Hirveen vaikea sanoa, kun en keksi tällä asumisajalla mitään moitittavaa.

Minä en tartte mitään kehittää. Tää on ihan hyvä systeemi. Täytyykö sitä kehittää mitään?

Jaa, vaikea sanoa, no iin. Mä koen aika hyväksi nää palvelut mitä mä oon saanut täältä, et nää on palvellut mua ja mun tarpeita. En osaa ton enempää tohon sanoa.

Pitäis niinku kaikille, jotka täällä asuu, niin tällänen terveystarkastus tietyin väliajoin.

Enemmän vois olla niinku keskustelutilaisuuksia henkilökohtaisesti kaikkien asukkaiden kanssa, tai siis vuoronperään, enemmän sopia näitä aikoja ihan säännöllisiä oikeastaan että, riippuen tietysti jokaisen elämäntilanteesta.

#### 7.2.4 Asiakkaiden osallisuus ja vaikuttamismahdollisuus

Asiakkaiden mielipiteet on kaikkien haastateltavien mielestä otettu huomioon heitä itseään koskevissa asioissa. Yksi vastaaja tarkensi, että siinä määrin kuin se on mahdollista.

Asiakkaat haluavat osallistua aktiivisesti yhdistyksen järjestämään toimintaan. Paussin toiminnasta heillä oli vähemmän tietoa. Asiakkaat mainitsivat olevansa halukkaita osallistumaan Vuorelassa järjestettäviin tapahtumiin ja retkiin, vapaaehtoistyöhön sekä yhteisön kehittämiseen liittyviin asioihin. Nykyinen tarjonta oli useimmille vastaajista riittävä. Jo tarjolla olevan toiminnan lisäksi asiakkaat toivoivat yhteistä liikuntaa ja retkiä. Monet toivoivat Vuorelassa järjestettävää ohjelmaa. Siihen osallistuminen koettiin helpoksi. Kesäajalle erityisesti toivottiin ohjelmaa, sillä moni on silloin kotona.

Yleinen ilmapiiri on, et yleensä toiminta on ollut täs toivottavaa.

No mä tykkään noista jutuista, mitä tehdään pihalla.

Täs kun on pihapiirissä, et ei tarvii mennä niinku ihan kauheen kauas, kaikki varmaan tykkää.

Kyl mä haluaisin osallistua vapaaehtoistoimintaan, jos mahdollista.

Ehkä jotenkin liitty tähän yhteisön kehittämiseen, et vuorovaikutukseen asukkaat ja työntekijät ja tietysti hyvinvointi yleensäkin.

#### 7.2.5 Yhdistyksen tarjoaman tuen merkitys asiakkaiden kuntoutumiselle

Haastateltavat kertoivat, että yhdistyksen palveluilla on ollut merkitystä heidän elämässään siten, että asuminen päihteettömässä ympäristössä on tuonut välimatkaa päihteitä käyttäviin piireihin ja auttanut vaikeassa elämäntilanteessa eteenpäin pääsemisessä. Asunnon saamisen mainittiin vaikuttaneen itsetuntoon.

On merkitystä, tietenkin, koska ilman tätä mä olisin kyllä asunnottomana ja käyttäisin päihteitä.

No mä en oo asunut vielä niin kauaa täällä, mutta tota oli sillä silleen merkitystä itsetunnon kannalta, että mä sain täältä asunnon, että kelpaa sentään asumaan jossain.

Toi päihteetön asuminen on ollut niin kuin suurin merkitys, että on saanut välimatkaa tohon päihteitä käyttäviin piireihin.

On erittäin paljon elämäntilanteen muuttuessa. Täytyy sanoa, että ilman Suojakotiyhdistyksen asumispalveluiden tukea en todennäköisesti olisi päässyt tässä elämäntilanteessa eteenpäin.

Asuminen Vuorelassa tuetussa asumisessa on määräaikaista ja tuen tarve vaihtelee hyvin yksilökohtaisesti. Haastatteluissa kysyin asukkailta minkälaisia toiveita heillä on oman tulevaisuutensa suhteen. Vastauksissa mainittiin työelämään tai opiskelemaan kuntoutuminen, tasapainoinen elämä ja itsenäiseen asumiseen muuttaminen. Monissa vastauksissa toiveena oli päihteetön elämä. Toiveissa oli, että Vuorelassa voisi asua ainakin vuoden verran, jotta omat siivet kantaisi ja itsenäisempään elämään voisi lähteä uusin eväin. Toiveissa mainittiin myös seuranta Vuorelasta pois muuttaessa, eli kotikäynnit. Niin suurena muutoksena päihteettömään, itsenäiseen elämään siirtyminen mainittiin.

Jonkunlainen seuranta vielä vähän aikaa, kun on muuttanut pois, että toimiiko se oma asuminen.

Oman tulevaisuuden suhteen on tietenkin asunto, et täältä pois muutto ja se, että on tasapainoinen elämä.

Kotikäyntejä, ihan niinku sopia, niinku ne tietenkin sovitaan ne ajat et milloin käy. Se on kuitenkin iso muutos, aina muuttaa tavallaan pois, kun tietää, että aha, ei olekaan valvontaa, kukaan ei tuu mun oven taakse, voinpa ruveta vaikka rellestää.

Mä tiedän, että se raittiuden saavuttaminen siihen tasoon, että omilla jaloilla pärjää mun kohdalla varmaan vie ainakin vuoden. Toivoin, että saisin työkyvyn takaisin ja olisin niinku valmis kohtaamaan sen itsenäisyyden uusin eväin.

Haastatteluiden päätteeksi asiakkaille annettiin mahdollisuus halutessaan mainita jotain muuta yhdistyksen toimintaan liittyvää. Yhteisöllistä toimintaa, jonka suunnitteluun osallistuisi yhdessä asukkaat ja ohjaajat mainittiin toivottavan enemmän.

Jos samaan malliin jatkuu, niin hyvä on. Mä luulen, että ihmiset viihtyy. Mä oon kattonut ympäristöä ja kuunnellut naapureita, niin ihmisillä on hyvä olla täällä.

Se pitäis niinkun nimenomaan asukkaitten ja henkilökunnan kanssa yhdessä suunnitella, että mistä kukakin tykkää ja mitä haluaa.

Siitähän vois sellaisen kyselyn tehdä mikä kiinnostaa, yhteistoimintaa ja retkiä ja mitä kaikkea nyt vois suunnitella yhdessä henkilökunta ja asukkaat.

Suojakotiyhdistyksen nettisivujen kautta on ollut mahdollisuus antaa palautetta toiminnasta. Haastatteluissa kysyttiin tietävätkö asukkaat tästä mahdollisuudesta. Vastaajista vain kaksi tiesi mahdollisuudesta antaa asiakaspalautetta yhdistyksen nettisivujen kautta.

Mäkinen (2008, 256) väittää sosiaalipalveluiden ajautuneen tilanteeseen, jossa asiakkaat pelaavat työntekijän kanssa peliä, jonka sääntönä on ”asiakas on kertovinaan mitä kuuluu ja työntekijä on uskovinaan ja auttavinaan”. Syyksi Mäkinen arvelee luottamuksen puutteesta yhteiskunnan kykyyn vastata ihmisten ongelmiin sekä eriarvoisuuden lisääntymistä. Työntekijän ja asiakkaan välisen luottamus ei synny itsestään, vaan vaatii aikaa ja keskittymistä. On mahdotonta saada asiakasta kertomaan tilanteestaan ellei asiakas halua. (Mäkinen 2008, 256.) Mäkisen väittäminen saa tukea opinnäytetyöni tuloksista, joista on tehtävissä johtopäätös, että luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä on tärkeää ja asiakkaat pitivät tärkeänä mahdollisuutta henkilökohtaisiin, luottamuksellisiin keskusteluihin työntekijän kanssa.

## 8 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimuslupaa opinnäytetyön tekemiselle ei tarvittu. Tutkimuksen tekemiselle on saatu suullinen lupa aikuispalveluiden johtajalta. Kun ihmisiä haastatellaan yksittäisinä henkilöinä, tulee varmistaa, ettei heidän henkilöllisyytensä paljastu tutkimuksen raportista. (Ruusuvuori ym. 2009, 17, 41.) Kerroin haastateltaville tutkimuksen tarkoituksesta ja tulosten merkityksestä. Luottamuksellisuus käytiin läpi kertomalla, että haastattelut taltioidaan ja niitä käsitellään nimettömänä, eikä valmiista tutkimusraportista voi erottaa asiakkaiden yksittäisiä vastauksia. Haastatteluihin osallistuneilta pyysin suostumuksen myös kirjallisesti.

Haastattelu on menetelmä, jolla on paljon etuja, mutta tutkimusmenetelmää valitessa on hyvä tiedostaa myös menetelmän varjopuolet. Haastattelumenetelmän huono puoli on, että se vaatii aikaa. Haastattelijan tulee valmistautua haastatteluihin huolella, kuten tutustua haastattelijan rooliin ja tehtäviin. Menetelmään sisältyy virhelähteiden mahdollisuus, jotka voi johtua haastattelutilanteesta, haastattelijasta tai haastateltavasta. On mahdollista, että haastateltava antaa vastauksia, joita pidetään yleisesti sosiaalisesti suotavina tai vaikenee ongelmalliseksi koetuista asioista. (Hirsjärvi ym. 2012, 206-207.) Tiedostin opinnäytetyötä tehdessäni haastattelumenetelmän haasteet ja suunnittelin haastattelut hyvin etukäteen. Varasin haastatteluita varten häiriöttömän tilan ja kerroin haastateltavalle etukäteen, etten kommentoi vastauksia mitenkään välttääkseni johdattelemasta haastateltavaa. Kerroin myös, että tarkoitus on kehittää palveluita ja toivon, että asiakkaat antavat rehellistä palautetta, vaikka se olisi negatiivistakin.

Haastateltavan ja haastattelijan läheinen ja luottamuksellinen suhde voi saada haastateltavan avautumaan ja kertomaan sellaisia asioita, joita katuukäteen. Haastateltavalle voi sanoa, että hänellä on myöhemmin mahdollisuus olla yhteydessä haastattelijaan tarkentaakseen vastauksiaan tai perua osallistumisensa tutkimukseen. On tärkeä antaa haastateltaville riittävästi tietoa, sillä haastateltava ei välttämättä ole tietoinen siitä mitä tutkimushaastattelulla tarkoitetaan. (Ruusuvuori ym. 2009, 17.) Välttääkseni edellä mainitut ongelmat pyrin

kertomaan haastatelluille riittävän selkeästi mihin tarkoitukseen heitä haastatellen, korostin vapaaehtoisuutta, luottamuksellisuutta sekä kerroin myös mahdollisuudesta haastattelun jälkeen perua suostumuksensa tietojen käyttämiseen opinnäytetyöni aineistona. Kukaan haastatelluista ei halunnut perua osallistumistaan tutkimukseen.

## 9 POHDINTA

Haastatteluiden perusteella voidaan todeta, että Vuorelan asukkaat ovat hyvin tyytyväisiä yhdistyksen palveluihin ja toimintaan. Tyytyväisten asiakkaiden määrä oli suhteessa aiempiin lomakekyselyinä toteutettujen asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksiin. Haastateltavien kokemukset olivat keskenään hyvin samansuuntaisia eikä vastauksissa esiintynyt ristiriitaisia näkemyksiä. Niin voidaan tehdä johtopäätös, että haastatteluiden kautta kerätty tieto on hyvin yleistettävissä.

Asiakkaiden vastauksissa toistui usein henkisen tuen merkitys. Tuettuun asumiseen saapuessaan asiakas on useimmiten tilanteessa, jossa asiat ovat jääneet hoitamatta ja voimavarat ei riitä lähteä selvittämään tilannetta yksin. Tuen tarjoaminen ja se, että osoittaa olevansa kiinnostunut ja haluaa auttaa asiakasta saavuttamaan elämänhallinnan, on keskeinen osa ohjaajan tehtävää tuetussa asumisessa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa toiminnan kehittämiseksi. Vastauksissa ei kuitenkaan ilmennyt varsinaisia epäkohtia. Kehitettävänä asiana haastatteluiden perusteella voidaan todeta olevan päihteettömyyden valvonta. Käytännössä henkilökunnan läsnäolo Vuorelassa painottuu tällä hetkellä arkipäiviin ja virka-aikaan. Viikonloppuisin ja iltaisin ohjaaja käy Vuorelassa säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Virka-ajan ulkopuolella ohjaaja on myös tavoitettavissa päivystyspuhelimella. Haastatteluissa kävi ilmi, että asukkaat kuitenkin toivoivat valvonnan lisäämistä, sillä kaikki asukkaat eivät noudata päihteettömyyttä. On pääteltävissä, että päihteiden käyttö alueella on haasteellista niidenkin kannalta, jotka itse kuntoutuvat päihdeongelmasta ja joille päihteen yhteisö on erityisen tärkeä kuntoutumista tukeva tekijä. Jos haastattelutilanne ei olisi ollut niin strukturoitu, olisin esittänyt jatkokysymyksiä, joilla olisin voinut paremmin selvittää, minkälaisia ehdotuksia asiakkailla itsellään on päihteettömyyden turvaamisen suhteen.

Koska vain kaksi haastatteluun vastanneista tiesi mahdollisuudesta antaa asiakaspalautetta yhdistyksen internet-sivujen kautta, voidaan olettaa, että asiakkaita kannattaa tiedottaa paremmin mahdollisuudesta. On hyvä tarjota myös vaihtoehtoinen mahdollisuus, esim. palautelaatikko, sillä läheskään kaikilla asukkailla ei ole tietokonetta käytössään.

Kokemusasiantuntijuuden merkityksen lisääntyttyä sosiaalialan työn arvioimisessa ja kehittämisessä asiakkaiden kokemuksia kartoittava opinnäytetyöni seuraa alan kehitystä. Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuosituksessa yksikkökohtainen omavalvonta mainitaan laadun varmistamisen keinona. Asiakkaiden osallisuuden lisäämiseksi asiakkaita voisi ottaa mukaan palveluiden arviointiin, sillä heidän elämänlaatuunsa palveluilla on eniten merkitystä ja heillä on tietoa, jota ei millään muulla keinolla kuin asiakkaita kuulemalla saada hyödynnettäväksi työn kehittämiseen. Haastatteluissa ilmeni myös asiakkaiden halukkuus palveluiden suunnitteluun yhteistyössä henkilökunnan kanssa.

Oman työn tutkiminen on osa refleктоivaa työskentelytapaa, johon ammattikorkeakouluopinnot opiskelijoita koko opintojen ajan systemaattisesti valmentavat. Voidakseen tarkastella omaa työtään monipuolisesti, tulee työntekijän osata hyödyntää asiakkailta saatua tietoa. Erityisesti asiakkaiden kokemus on merkityksellinen sosiaalityössä silloin, kun työn vaikuttavuutta ei voi mitata muilla keinoin. Työn merkitys asiakkaalle voi olla asiakkaan elämänlaadun kohenemista, jonka mittaamiseksi ei ole olemassa mittaria. On olennaista pohtia ketä varten työtään tekee ja vaikka ammattilaisena työntekijällä on näkemys työskentelyn tavoitteista, keinoista jne., asiakkaan asiantuntijuutta oman elämänsä suhteen tulee kunnioittaa. Asiakas määrittelee elämälleen ja kuntoutumiselleen tavoitteet. Asiakkaan ja työntekijän näkemykset voivat poiketa toisistaan, jolloin työntekijän ammattitaitoa on tarjota asiantuntijuutensa asiakkaan käyttöön, mutta myös hyväksyä se tosiasia, ettei asiakas ole aina valmis muutokseen.

Granfelt (2012, 1-2) on tutkimuksessaan haastatellut asunnottomien naisten parissa työskenteleviä henkilöitä. Granfeltin mukaan kun työntekijä joutuu työssä kohtaamaan hyvin raskaita asioita, vastapainona tulee olla mahdollisuus



ammattilliseen kehittämiseen ja oman työn kehittämiseen. (Granfelt 2012, 1-2.) Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut prosessi, jonka myötä tietoisuuteni on lisääntynyt asiakkaiden mielipiteiden lisäksi laajemmin keskeisten käsitteiden sekä asiakastytyväisyyskyselyillä kerätyn tiedon hyödyntämisestä käytännön työssä.

Opinnäytetyötä tehdessäni ja lähdekirjallisuuteen tutustuessani löysin diakoniatyöstä ja sosiaalityöstä hyvin paljon yhteistä. Vaikka kuntien toteuttaman sosiaalityön taustalla on lakien tuomat velvoitteet ja diakoniatyön lähtökohtana on kristillinen lähimmäisenrakkaus, päämäärä, eli apua tarvitsevien auttaminen on molemmilla sama. Erona on se, ettei sosiaalityössä työntekijän vakaumus ja hengellisyys ole näkyvänä työmenetelmänä, mutta diakoniatyössä työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa on aina läsnä Jumala. Jumala on läsnä silloinkin, kun asiakas kohdataan vaikkapa kadulla, mutta usein sosiaalityötä tekevät järjestöt tekevät tunnustuksetonta työtä, eli työntekijän ei ole suotavaa tuoda julki henkilökohtaista vakaumustaan. Ihminen on kokonaisuus, johon kuuluu osana myös hengellisyys. Opinnäytetyön tekemisen lomassa heräsin pohtimaan onko perusteltua rajata hengellisyys pois asiakkaiden kanssa käytävistä keskusteluista uskonnon tuputtamisen pelossa? Mitä valmiuksia hengellisten tarpeiden huomiointi edellyttää työntekijöiltä ja tulisiko kristillisellä viitekehyksellä toimivan tahon tarjota työntekijöille koulutusta hengellisten asioiden käsittelyyn? Asiakkaiden tarpeet vaihtelevat ja voidakseen vastata mahdollisimman kokonaisvaltaisesti asiakkaiden tarpeisiin, tulee henkilökunnalla olla valmiuksia kohdata myös hengellisiä tarpeita. Hengellisten tarpeiden huomiointi voi käytännössä olla seurakunnan toimintaan ohjaamista tai diakoniatyöntekijän käyntejä asumisyksikössä. Jotta tutkimukseni tuottama tieto päätyisi myös käytännössä mahdollisimman konkreettisesti työyhteisön käyttöön, suuntasin työyhteisön kehittämishankkeeni Keravan Suojakotiyhdistyksen ja Keravan seurakunnan välisen yhteistyön kehittämiseen. Näin jälkikäteen tarkasteltuna olisin voinut lisätä opinnäytetyöni haastatteluteemoja siten, että asiakkailta olisi kysytty myös heidän hengellisistä tarpeistaan. Tein johtopäätökseni yhteistyön kehittämistarpeesta perehtymällä mm. Helinin tutkimukseen sekä pohtimalla hengellisyyttä asiakastyössä. Opinnäytetyön tuottama tieto toimi taustana tyk-harjoittelun hankesuunnitelmalleni. Hankkeen tuloksena Keravan seurakunnan diakoni käy säännölli-

sesti Vuorelassa tapaamassa asukkaita ja toimii tarvittaessa henkilökunnan tukena hengellisissä kysymyksissä. Olen erittäin tyytyväinen hankkeen myötä käynnistyneeseen toimintamuotoon ja toivon toiminnan vakiintuvan käytännöksi. Myös asiakkailta on tullut diakonin vierailuihin liittyen paljon positiivista palautetta. Etenkin ikääntyneiden asiakkaiden kokemaan yksinäisyyteen diakonin vierailut ovat tuoneet toivottua vaihtelua.

Jos nyt tekisin tutkimuksen uudelleen, valitsisin vähemmän strukturoidun haastattelumenetelmän, jotta voisin syventäviä lisäkysymyksiä esittämällä saada enemmän tietoa etenkin kehittämiskohteista. Erityisesti minua kiinnostaisi kuulla enemmän asukkaiden näkemyksiä siitä miten koko yhteisö voisi yhdessä vaikuttaa alueen pysymiseen päihteettömänä ja miten asukkaiden toive lisääntyvästä valvonnasta tulisi käytännössä toteuttaa. Käyttäisin mahdollisesti asiakkaiden yksilöhaastatteluiden lisäksi myös ryhmähaastattelua tai Bikwa-mallia tiedon prosessoinnissa käytännön toiminnan tasolle.

Tutkimustani pidän helposti toistettavana ja jatkotutkimusehdotukseni on diakoniatyön ja yhdistyksen välisen yhteistyön arvioiminen ja kehittäminen.

Opinnäytetyöni on ollut pitkäkestoinen prosessi, joka on edennyt olosuhteiden vuoksi sykäyksittäin. En pysynyt suunnittelemassani aikataulussa, mutta opin, että jos työelämässä toteuttaisin vastaavan projektin, siihen tulisi kohdentaa resursseja riittävästi. Työni anti yhdistykselle jäi muutoin melko vähäiseksi, mutta jatkotyöskentely sai aikaan uuden toimintamuodon, joka hyödyttää työntekijöiden lisäksi myös asiakkaita. Oman ammatillisen kasvuni kannalta työ jäseni ajatuksiani kristillisen ja tunnustuksettoman työn välisestä suhteesta. Se selvensi oman vakaumukseni merkitystä työtäni ohjaavana perimmäisenä voimana ja vaikka en työskentele kirkon palveluksessa, tiedän, että työni on Jumalan rakkauden kaksoiskäskyn elämistä todeksi omassa ja asiakkaideni arjessa.

## LÄHTEET

Asiakastytyväisyyskysely huhtikuu 2012, Keravan Suojakotiyhdistys ry

Asunnottomat 2011. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Selvitys 1/2012.

Asunnottomat 2012. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Selvitys 1/2013.

Asunnottomat 2013. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Selvitys 2/2014.

Borg, Pekka & Mannerström, Kaija 2002. Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projekti. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 11. Helsingin kaupunki.

Eronen, Anne. Londen, Pia. Perälähti, Anne. Siltaniemi, Aki & Särkelä, Riitta 2009. Sosiaalibarometri 2009. Helsinki. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Gothoni, Raili. Helosvuori, Riitta. Kuusimäki, Kalle. Puuska, Karolina. 2012. Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Helsinki. Kirjapaja.

Granfelt, Riitta 2012. Nais erityistä asumissosiaalista työtä etsimässä. Ammatillista kokemustietoa Auroralasta. Artikkelit. Nimi ovesa – hanke.

Grönlund, Henrietta. Hiilamo, Heikki. Diakoniatyö hyvinvointivaltion mittarina. Viitattu 25.11.2013. [www.academia.edu](http://www.academia.edu)

Helin, Kirsi. 2006. Diakoniatyö osana Keravan päihdepalveluverkostoa. DIAK Järvenpään yksikkö. YAMK opinnäytetyö.

Hirsjärvi, Sirkka. Remes Pirkko. Sajavaara, Paula 2012. Tutki ja kirjoita. 15.-17. painos. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.

Hokkanen, Liisa. Härkäpää, Kristiina & Järvikoski, Aila (toim.). 2009. Asiakkaan äänellä Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 80. Helsinki. Kuntoutussäätiö.

Hynynen, Raija (toim.) 2005. Asuntoja ja tukea asunnottomille. Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista. Helsinki. Ympäristöministeriö.

Jokela, Ulla. 2011. Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta, sosiaalityö.

Juhila, Kirsi. Ihanat naiset asunnottomien naisten tukiyksikössä. Teoksessa Ruuskanen, Petri T. Savolainen, Katri. Suonio, Mari (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. 2011. (84-100)

Juurinen, Päivi. Virtanen-Olejniczak, Krista. Asunnottomuuden ytimessä. Teoksessa Toinen vääräyiskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. 2008.

Karvinen, Synnöve. Pösö, Tarja. Satka Mirja.(toim.) 2000. Sosiaalityön tutkimus. Jyväskylä. SoPhi.

Kemppainen, Tarja. Kostamo-Pääkkö, Kaisa. Niskala, Asta. Ojaniemi, Pekka & Vesterinen, Kerttu 2010. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapissa. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 32. Rovaniemi. Oy Sevenprint Ltd.

Keravan seurakunnan toimintasuunnitelma vuodelle 2014.

Keravan seurakunta. Diakoniatyön perustoimintokuvaus 28.1.2013

Keravan Suojakotiyhdistys ry. i.a. Viitattu 14.11.2012.

Keravan Suojakotiyhdistys ry. 30-vuotis historiikki. 7.6.2003. Anna-Liisa Lampio.  
Viitattu 14.4.2013.

Kirkon Päihdestrategia. 17.8.2005. Viitattu 4.4.2013.

Knuutti, Ulla. 2007. Matkalla marginaalista valtavirtaan. Huumeiden käytön lopettaneiden elämäntapa ja toipuminen. Helsinki. Yliopistopaino.

Kärkkäinen, Marja Sisko Helena. 2010. Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta ja yhteistyöstä sosiaalityöntekijän kanssa. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Pro gradu –tutkielma.

Laki asunto-olojen kehittämistä 1985/919, 29.11.1985. Viitattu 18.11.2014.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1985/19850919>

Latvus, Kari. Elenius, Antti. 2007. Auttamisen teologia. Karisto Oy:n kirjapaino.  
Hämeenlinna.

Lehtonen, Leena. Salonen, Jari. 2008. Asunnottomuuden monet kasvot. Suomen Ympäristöministeriö. Helsinki. Edita Prima Oy.

Metsämuuronen, Jari. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä.  
Gummerus kirjapaino Oy.

Mäkinen, Päivi. Ammatillisuus ja etiikka ristipaineessa teoksessa Toinen vääräkirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. 2008. 253-266

Paarma, Jukka. 2001. Moderni ihminen – Minne menet, mistä tulet? Esitelmä Työterveyden Edistämiskeskus ry:n seminaarissa Helsingissä 7.6.2001

Pettinen, Marjut. 2010. Tuettu asuminen – asukkaiden kokemuksia ja näkemyksiä Mikkelin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Pohjola, Anneli. Kemppainen, Tarja. Väyrynen, Sanna. (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere. Juvenes Print.

Päihdehuoltolaki. i.a. Viitattu 17.8.2012

Rajavaara, Marketta. Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Helsinki. Kelan tutkimusosasto.

Rauhala, Lauri. 2007. Ihmistajunta tutkivana ja tutkittavana. Tieteessä tapahtuu. 8/2007. sivut 21- 26

Raunio, Kyösti. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Jyväskylä. Bookwell oy.

Ruusuvuori, Johanna. Tiittula, Liisa (toim.). 2009. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. 2. painos. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Savola, Jari. 2004. Hyvinvointisuunnitelma – Päihteettömän asumisen tukemista. Keravan Suojakotiyhdistys ry:n Päihteettömän talon palveluiden kehittämistyö. Opinnäytetyö, YAMK. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Järvenpään yksikkö.

Savolainen, Katri. Sosiaalityö toivon luoja. Yhteisösuuntautunut toimintakulttuuri mielenterveyden edistämiseksi Teoksessa Ruuskanen, Petri T. Savolainen, Katri. Suonio, Mari (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. 2011. 147-167

Seppä, Kaija. Alho, Hannu. Kiiänmaa, Kalervo (toim.). 2010. Alkoholiriippuvuus. Duodecim. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.

Sosiaalihuoltolaki                      17.9.1982/710                      Viitattu                      18.11.2014.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2007. Asumista ja kuntoutusta. Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluita koskeva kehittämissuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:13. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:2. Helsinki.
- Suomen evankelisluterilainen kirkko. i.a. Diakoniatyö. Viitattu 20.4.2013.  
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content418CE5>
- Suomen perustuslaki 1919/1995.
- Suonio, Mari. Kuikka, Ulla. Asunnottomien ja eri toimijoiden kertomuksia ja tulokintoja asunnottomuudesta. Teoksessa Kohtaako sosiaalityö köyhyyden. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011.
- Tainio, Hannele. 2009. Kaupunkiköyhälistö asunnottomuuskierteessä- näkökulmia pääkaupunkiseudun pitkäaikaisasunnottomuuteen. Diakoniamattikorkeakoulun julkaisuja. Tampere. Juvenes Print Oy.
- Tepponen, Pirkko. 2003. Yli 75-vuotiaiden kotihoidon asiakkaiden palvelujen toteutuminen pääkaupunkiseudulla. Helsingin Yliopisto. Väitöskirjat 1:2003.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Mielenterveyskuntoutujan asumisen tukeminen, tavoitteena itsenäisyys (MATTI). Viitattu 13.4.2013.
- Toikko, Timo. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Ruuskanen, Petri T. Savolainen, Katri. Suonio, Mari (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. 2011. (103-113)

- Toiviainen, Riitta. Palvelujärjestelmä sulkee ovet päihderiippuvaisilta. Teoksessa Hirvilampi, Tuuli. Laatu, Markku.(toim) Toinen vääryyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. 2008. (157-168)
- Vainio, Henriikka. 2013. ”Kyllähän se hyvältä tuntuu, kun saa vähänkin apua”. – Asiakkaiden kokemuksia Keravan seurakunnan diakoniatyöstä ja avun vaikutuksista elämään. Opinnäytetyö. Diakoniamattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma.
- Väisänen, Raija. Toivon ja epätoivon rajapinnoilla. Näkökulmana ehkäisevä päihdesosiaalityö. . Teoksessa Ruuskanen, Petri T. Savolainen, Katri. Suonio, Mari (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. 2011. 172-190.