

OMAAN KÄMPPÄÄN

Asumisen palveluohjaajan merkitys nuorten aikuisten it-
senäistymiselle, asumiselle ja elämänhallinnalle

Serena Hakala
Opinnäytetyö, kevät 2015
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Kristillisen lapsi- ja nuorisotyön
suuntautumisvaihtoehto
Sosionomi (AMK) + kirkon nu-
orisotyönohjaajan virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Hakala, Serena. Omaan kämppään – Asumisen palveluohjaajan merkitys nuorten aikuisten itsenäistymiselle, asumiselle ja elämänhallinnalle. Diak Järvenpää, kevät 2015, 73 s., 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Kristillisen lapsi- ja nuorisotyön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + kirkon nuorisotyönohjaajan kelpoisuus.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa asumisen palveluohjaajan merkitystä itsenäistyvien nuorten arjen hallinnalle. Lisäksi tarkoitus oli saada selville asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden mielipide työn toimivista tavoista sekä kehittämiskohdista.

Tutkimus oli sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen. Tutkimusaineisto kerättiin puoli-strukturoidulla kyselylomakkeella kesällä 2014. Kysely toteutettiin yhteistyökumppaneille sähköisesti ja asiakkaille haastattelemalla. Kyselylomakkeessa oli sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Strukturoidut vastaukset analysoitiin käyttäen Excel-taulukko-ohjelmaa ja avoimet vastaukset analysoitiin käyttäen sisällön analyysiä. Nuorten asiakkaiden vastausprosentti oli 80 ja yhteistyökumppaneiden 54.

Tulokset osoittivat nuorilla olevan haasteita ensinnäkin vuokra-asunnon löytämisessä ja asunnon saamisen jälkeen talouden hallinnassa sekä erilaisten tukien hakemisessa. Nuoret tarvitsevat ammattilaisen opastusta ja neuvoja monilla elämän osa-alueilla, arjen askareissa ja yleisessä aktivoinnissa. Osa nuorista kokee tarvitsevansa aikuisen tukea yksinäisyyteen, masennukseen sekä päihdeongelmiin.

Tulokset osoittivat kaupungin asumisen palveluohjaajan työmenetelmien olevan toimivia ja arvostettuja. Asumisen palveluohjaajan nopeasta reagoinnista, kenttätyöskentelystä, säännöllisistä tapaamisista ja yhdessä nuorten aikuisten kanssa tekemisestä, opettamisesta ja keskusteluista tuli paljon positiivista palautetta sekä yhteistyökumppaneilta että asiakkailta.

Tuloksista saatiin ajankohtaista tietoa kehitettävistä asioista. Niitä olivat selkeästi asiakasmäärän vähentäminen yhtä palveluohjaajaa kohden, palvelun laadun parantaminen, aikataulujen kontrollointi ja työparin palkkaaminen. Aikatauluongelmiin voitaisiin löytää ratkaisu työparin palkkauksella tai asiakkuuksien muuttamisella sopimusasiakkuuksiksi. Verkostotyöhön tulisi panostaa enemmän ja yhteiset palaverit tulisi saada säännöllisiksi ja mahdollisimman monelle palveluntarjoajalle sopiviksi. Moniammatillinen yhteistyö nähtiin suurena voimavarana ja asumisen palveluohjaaja yhtenä, tärkeänä kumppanina.

Asiasanat: Nuoret aikuiset, aikuistuminen, itsenäistyminen, asuminen, asumispalvelut, palveluohjaus, moniammatillisuus.

ABSTRACT

Hakala, Serena. To my own flat – The housing service advisors' role in young adults' independence, housing and life management. 73 p., 3 appendices. Language: Finnish. Järvenpää, Spring 2015. Diaconia University of Applied Sciences. Degree program in Social Services, Option in Christian Youth Work. Degree: Bachelor of Social Services.

The purpose of this study was to identify the housing service advisor's role in young adults coping and life management. The study was addressed to the customers and co-workers of the housing services. The aim was to find out the customers' and co-workers' opinions on the guidance and counseling provided by housing services in order to develop the functional and operating working methods.

The study was conducted using both qualitative and quantitative research methods. The research material was collected by an inquiry including a semi-structured questionnaire in the summer of 2014. A survey was conducted in cooperation with co-workers electronically, and moreover, interviewing customers. Young customers' response rate was 80 and partners' 54.

The results showed that young adults have the challenge to find rental homes and after they discover an apartment how to deal and cope with economic issues and apply for various types of aid. The young people need professional support on many aspects of life. The functional ability, the capability to perform daily, mundane activities had declined. The young adults were dependent on aid and help provided by the housing services. The results showed that the housing services advisors working methods are viable and valued. The results gave current information on elements to be developed. The Multi-professional co-operation was seen as a major resource and the housing services advisor as an important partner.

Keywords: The young adult, adulthood, independence, housing, housing services, service guidance, multi professional.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 NUORTEN ITSENÄISTYMISEN HAASTEET	7
2.1 Nuoret ja aikuistuminen	7
2.2 Nuoret ja elämänhallinta	9
2.3 Nuoret ja itsenäinen asuminen	12
3 ASUMISEN PALVELUOHJAUS NUORIA TUKEMASSA.....	16
3.1 Asumisen tukipalvelut.....	16
3.2 Asumisen palveluohjaus.....	18
3.3 Asumisen palveluohjaus ja moniammatillinen yhteistyö.....	22
4 AIEMMAT TUTKIMUKSET	24
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	27
5.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja kohderyhmät.....	27
5.2 Tutkimusaineiston keruu ja analyysi.....	28
5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	31
6 TUTKIMUSTULOKSET	34
6.1 Asiakkaiden näkemyksiä itsenäistymisen haasteista, tukipalveluiden ja ohjauksen merkityksestä sekä kehitystarpeista	34
6.2 Yhteistyökumppaneiden näkemyksiä nuorten itsenäistymisen haasteista, tukipalveluiden ja ohjauksen merkityksestä, kehitystarpeista sekä yhteistyöstä	44
6.3 Tulosten vertailua.....	50
7 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	53
8 POHDINTA	59
LÄHTEET	64
LIITTEET	68
LIITE 1: Kyselylomake asiakkaille	68
LIITE 2: Kyselylomake yhteistyökumppaneille	70
LIITE 3: Ote teemoittelutaulukosta	71

1 JOHDANTO

Yhteiskunnassamme nuoret muuttavat itsenäisesti asumaan yhä nuorempina. Itsenäinen asuminen tuottaa joillekin nuorille hankaluuksia ja nuoren tukiverkko on hyvin suppea. Nuorten aikuisten itsenäistymisen tukemiseksi, elämänhallinnan lisäämiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi kunnat, valtio ja kolmannen sektorin toimijat ovat kehittäneet monia eri palveluita ja tukitoimia. Yksi tukitoimien muoto on asumisen palveluohjaus, joka tekee yksilöllisesti työtä nuorten aikuisten asumisen haasteiden vähentämiseksi ja elämänhallinnan lisäämiseksi. Asumisen palveluohjaajan tuen piiriin ohjataan nuoria monilta palveluntarjoajilta, joiden kanssa tehdään moniammatillista yhteistyötä. Moniammatillisille palveluille on suuri tarve ja yhteistyön tekemisestä suuri hyöty sekä nuorille aikuisille että palveluntarjoajille.

Opinnäytetyöni tarkoitus on kuvata asumisen tukipalvelun vaikutuksia nuorten aikuisten asumiseen ja elämänhallintaan yhdessä, salassa pidettävässä kaupungissa. Opinnäytetyöni lähtökohtana on kaupungin sosiaalitoimen sekä nuorisopalveluiden erityispalveluiden tarve saada tietoa asumisen palveluohjaajan työn vaikuttavuudesta asiakkaiden elämään ja sen hallintaan. Tutkimus on laadullinen palvelun arviointi ja kehittämistarpeiden kartoitus. Tutkimus on tarpeellinen ja ajankohtainen ohjaajan työn merkityksellisyden sekä tarpeellisuuden selvittämiseksi.

Tutkimusongelmana on selvittää asumisen palveluohjauksen mahdollisuuksia asumisen sekä elämänhallinnan tukemisessa. Tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla ohjauksen merkitystä nuorten aikuisten itsenäisen asumisen haasteissa sekä elämänhallinnassa. Lapsuudenkodista muutto ensimmäiseen omaan asuntoon on nuorelle tärkeä vaihe siirtymisessä kohti aikuisuutta ja vastuun ottamista omasta elämästään. Tutkimus kertoo, miten nuorten itsenäinen asuminen sujuu ja mitä haasteita tähän vaiheeseen sisältyy. Arvioimalla ohjauksen merkitystä pyrin tuottamaan tietoa, jolla on vaikutusta työn jatkuvuudessa ja palvelun kehittämisessä. Tutkimus toteutettiin ympäristössä, jossa asumisen palveluohjaajan asiakkaina oli noin 50–70 17–29-vuotiasta nuorta aikuista ja moniammatillinen, laaja yhteistyöverkosto.

Tulevana kirkon nuorisotyönohjaajana pohdin opinnäytetyöni tematiikkaa peilaten sitä seurakunnan työmuotoihin. Kirkon näkökulmasta nuorten asunnottomuus, haasteet itsenäistymisessä, päihde- ja mielenterveysongelmat sekä syrjäytyminen ovat diakonian ja osallisuuden teemoja. Kirkon nuorisotyö ei useinkaan tavoita enää nuoria aikuisia, mutta huono-osaiset ajautuvat usein diakonian avun piiriin. Kirkkojärjestyksessä määritetään, että seurakunnan tulee harjoittaa diakoniaa auttamalla niitä, joilla hätä on suuri ja joita ei muulla tavoin auteta. (Kirkkojärjestys 1055/1991, 4:3 §) Diakoniatyön lähtökoh- ta ei ole julistus, koska auttamisen perusteena ei voi olla se, haluaako ihminen ottaa vas- taan evankeliumin, vaan ohjaava tekijä tulee olla yksinkertaisuudessaan ihmisen avun- tarve (Häkkinen 2007, 216). Nuorten olisi hyvä saada jatkumo seurakunnan toimintaan niin, etteivät he tipahtaisi seurakuntayhteydestä ja toiminnasta sekä niin, ettei diakonia- työ olisi vain ja ainoastaan auttamista hädässä tai kriisissä. Se voisi olla osallisuuden ja osallistumisen alttari, avain yhteisöllisyyteen. Pohdintaluvussa palaan kirkon näkökul- maan.

2 NUORTEN ITSENÄISTYMISEN HAASTEET

2.1 Nuoret ja aikuistuminen

Nuorisolaki määrittelee nuoren olevan alle 29-vuotias (Nuorisolaki 72/2006, 1:2 §). Kuitenkaan sana nuori ei ole osuva kuvaamaan 18–29-vuotiaita, vaan on kehittynyt käsite nuori aikuinen, ja toisaalta ikäkausia 20–28 kutsutaan myös sanalla varhaisaikuisuus. Nuoruusiän ja varhaisaikuisuuden välillä on paljon yhtäläisyyksiä ja ne muodostavat tavallaan yhdessä nuoruuden. (Turunen 2005, 145.)

Aikuistuminen määritellään usein ikävuosina. Kehitysmaissa jo 16-vuotias menee naimisiin ja tekee työtä. Länsimaisessa kulttuurissa ja Suomessa puhutaan aikuisista, kun on täytetty 18 vuotta. Vaikka ihminen luokitellaan aikuiseksi, kun hän pääsee tiettyyn ikään, aikuisuus on paljon muutakin. Se on kirjo erilaisia taitoja, elämänhallintaa ja vastuunottoa. (Hermanson 2010, 139.) Aikuistumisen ikävaiheen voi luokitella vasta 28–35-vuotiaiden vaiheeksi, jossa ihmisen elämässä tapahtuu myös monia muutoksia ja kehityskriisejä. Aikuistumisen sijoittaminen lähelle kolmenkymmenen vuoden ikää saattaa tuntua myöhäiseltä, sillä moni aikuistuu elämänkoettelemuksissa jo aiemmin. Aikuistuminen kuitenkin alkaa jo varhaisaikuisuudessa, nuorilla aikuisilla. (Turunen 2005, 145, 175–177.)

Nuoruusikään liittyy monia muutoksia; vanhemmista irtaantuminen, oman identiteetin ja minän rakentaminen, ihmissuhteiden ja maailmankatsomuksen luominen. Itsenäistyminen ja vanhemmista irtaantuminen alkaa jo murrosiässä ja prosessi on joskus pitkä ja vaikeakulkuinen. Nuori kuitenkin haluaa seisoa omilla jaloillaan ja pärjätä elämässään itsenäisesti, ilman vanhempia. Ajatellaan, että omassa asunnossa on hyvää aikaa harjoitella itsenäistä elämää. Identiteetin etsiminen ja rakentaminen on kuitenkin vaikeaa, koska nykyään vaihtoehtojen määrä on laaja. Täytyy osata tehdä itseä tyydyttäviä ratkaisuja esimerkiksi uravalinnassa, ihmissuhteissa ja elämänkatsomuksen suhteen. Nuori tietää vanhempien toiveet ja yhteiskunnan ja ympäristön odotukset, mutta omat toiveet ja haaveet ovat vielä epäselviä. Nykyaikana identiteetikriisi on suurempi ja vaikeampi, koska odotuksia ja vaihtoehtoja on paljon enemmän, kuin ennen. Selkiintynyt identiteet-

ti saavutetaan, kun ensin on käyty läpi epäselvyyden kriisi ja saatu tehtyä valintoja elämässä ja sitouduttu niihin. (Vainikainen & Muuraiskangas 2011, 9, 16–20.)

Varhaisnuoruudessa, kuten nuoruudessakin, hyväksyntä ja itsehyväksyntä ovat erittäin merkityksellisiä. Se, että pystyy uskomaan itseensä ja hyväksymään itsensä vaatii ympäristön hyväksyntää. Tämä tarkoittaa, että nuorta aikuista kohdellaan tukevalla ja ymmärtävällä otteella ja näin annetaan hänelle tunne, että hän on jotain muiden silmissä. Epäonnistumiset ja muut elämän vaikeudet koetaan hyvin kokonaisvaltaisesti ja herkyys ahdistumiseen ja pelkoon on tyypillistä. (Turunen 2005, 159.)

Nyky-yhteiskunnassa aikuistumiseen liitetään useita erilaisia ehtoja sekä viranomaistalossa että henkilökohtaisesti, eikä yhden elämän osa-alueen hallinta tai suurelta saavutukset riitä tuottamaan kokemusta aikuisuudesta. Ihanteet elämäkulusta muokkaantuvat ja muuttuvat eri kulttuureissa ja eri aikakausina. Tyttöihin ja poikiin liittyy myös erilaiset aikuistumisen oletukset. Tyttöjen oletetaan kypsyvän poikia aiemmin ja näin ollen heiltä odotetaan myös vastuullista ja kypsää käytöstä jo varhain (Aapola 2005, 277, 258.)

Pitkittyneellä nuoruudella tarkoitetaan elämänvaihetta, joka ajoittuu ikävuosiin 18–29. Elämänvaiheena se eroaa selkeästi nuoruudesta sekä aikuisuudesta. Tyypillistä on, että nykyaikana pitkittynyt nuoruus jatkuu aina kolmeenkymmeneen ikävuoteen asti. Pitkittyneessä nuoruudessa tyypillistä on keskittyä itseensä, tutkailla ja kokeilla erilaisia ura-, koulutus- ja ihmissuhdemahdollisuuksia. Pitkittyntä nuoruutta voi kuvata tunteena välissä olemisesta; ei tunneta olevansa nuoria, mutta ei myöskään aikuisia. Pitkittyneen nuoruuden voidaan katsoa olevan negatiivinen elämänvaihe, jos tilanne johtaa nuoren aikuisen ajattelemiseen. Jos nuori aikuinen ei löydä omaa paikkaansa ja elämänsä tarkoitusta, voi se johtaa esimerkiksi opiskeluiden keskeyttämiseen, työttömyyteen ja tunteeseen vapaudesta ja vastuuttomuudesta. (Salmela-Aro 2005, 194–197.) Nuoruuden pitkittyminen tarkoittaa myös tietynlaisen epävarmuuden tunteen jatkumista, jolloin omaa itseä vasta etsitään ja yritetään rakentaa tulevaisuutta ristiriitaisten ja epäselvien odotusten ja sääntöjen varassa. Epävarmuus on johtanut pidentyneeseen nuoruuteen. Se on tietynlainen aikalisä ja toisaalta harkinta-aika aikuisuuden vastuisiin. (Aapola & Ketokivi 2005, 22–23; Lehtinen 2011, 76.)

Pitkittyneessä nuoruudessa nuorilla on entistä enemmän mahdollisuuksia erilaisiin ko-keiluihin, itsensä toteuttamiseen, moninaisiin mahdollisuuksiin tunne-elämässä, työssä, maailmakatsomuksen muodostumisessa tai riskikäyttäytymisessä. Riskikäyttäytyminen voidaan nähdä osaksi identiteettikokeiluja ja näytöksi halusta moniin kokemuksiin ennen aloilleen asettumista. Nuorten voi olla vaikeaa nähdä itseään aikuisina, koska heiltä puuttuu aikuisuuteen liitetyt tunnusmerkit. Nuorille itselleen tärkeintä on vastuun ottaminen itsestä, itsenäisyys tehdä päätöksiä sekä taloudellinen riippumattomuus. (Lehtinen 2011, 71–72.)

2.2 Nuoret ja elämänhallinta

Yhteiskunnassamme tuetaan laaja-alaisesti ihmisen kokonaisvaltaista pärjäämistä itsenäistymisessä, asumisessa ja elämänhallinnassa. Elämänhallinnalla tarkoitetaan psykologiassa ihmisen pyrkimystä muuttaa sellaisia ulkoisia tai sisäisiä olosuhteita, jotka hän arvioi itselleen liian rasittaviksi. Muutos kohdistuu joko konkreettisiin olosuhteisiin tai yksilön tapaan tulkita ja kokea asioita. Elämänhallintaan pyrkiessään ihminen yrittää muuttaa olosuhteita itselleen suotuisimmiksi. (Arajärvi 2011, 305; Keltikangas-Järvinen 2000, 41.)

Elämänhallintaan voi lukea monia eri osa-alueita, joista nuori selviää itsenäisesti. Elämänhallintaan kuuluu muun muassa opiskelu, työelämä, ihmissuhteet ja sosiaaliset taidot, vapaa-aika ja ajankäyttö, liikunta ja terveys, henkinen hyvinvointi sekä talouden hoito; sisustaminen, siisteys, ruoan laitto, pyykinpesu ja raha-asioiden hoito. (Isotalo & Kinnunen 2011; Itsenäistyvän nuoren roolikartta i.a.) Tarve hallita omaa elämää on syvällä ihmismielellä, ja sitä voisi jopa kuvailla yhdeksi ihmisen perustarpeeksi. Hallitsemattomien ja ennakoimattomien vastoinkäymisten pelko on yksi suurimpia turvattomuuden tunteen luoja ja tätä pelkoa vastaan ihminen tarvitsee tunteen, että hän kykenee omilla ratkaisuillaan vaikuttamaan elämäänsä. (Keltikangas-Järvinen 2000, 27–28.)

Elämänhallinta ja sen tärkeys nousee esiin yhteiskunnan monimuotoistumisen ja lisääntyneiden suoritusvaatimusten kautta. Yksilöllistyminen, itsensä toteuttaminen ja tietynlainen oman elämän vapaus ovat muokanneet ihmiskäsitystä niin, että elämän ajatellaan olevan hallittavissa. Tämä ajatus tuo ihmiselle tunteen turvallisuudesta, vaikka toisaalta

ihminen saattaa ymmärtää, ettei tiettyihin asioihin pysty vaikuttamaan. Ihmisen mahdollisuudet nykyajassa oman elämänsä hallinnasta ovat koko ajan vähenemässä. Pätkättöiden ja ennakoimattomien muutoksien keskellä ihmisen mahdollisuudet pitkäjänteiseen suunnitteluun ja oman elämän ohjaukseen ovat vähentyneet ja joiltakin ihmisryhmiltä kadonneet kokonaan. Myös ihmisen valinnanvapaus oman elämänsä suhteen on nykyään vähäinen. Usko siihen, että omilla ratkaisuillaan ja päätöksillään pystyy vaikuttamaan omaan elämäänsä, on tasapainoisen aikuisuuden, hyvän itsetunnon ja itseluottamuksen ydinasioita. Aikuisen elämänhallinta on pitkän ajan tuoma ja muokkaama tunne, jossa ydinkohtana on tiettyjen elämäkriisien läpikäyminen. (Keltikangas-Järvinen 2000, 28–33.)

Elämänhallinta alkaa aina itsensä tuntemisesta, siitä, että tietää, mitä elämältään toivoo ja mitä tavoittelee. Hallitakseen omaa elämää ihmisen täytyy ymmärtää, miksi hän arvostaa tiettyjä asioita ja miksi on sellainen, kuin on. Itsensä tunteminen saattaa johtaa tärkeään huomioon siitä, että kaikki on loppujen lopuksi ihan hyvin. Minäkuva on oma käsitys omista vahvuuksista ja heikkouksista. Minäkuva ohjaa omia valintoja ja päätöksiä ja oman minäkuvan perusteella ihminen tekee suuret päätökset elämässään, kuten ura-, parisuhde- ja elämäntapavalinnat. Mitä tietoisempia nämä ratkaisut ja valinnat elämässä ovat, sitä enemmän ihmisen katsotaan pystyvän hallitsemaan omaa elämäänsä. Hallinta katsotaan olevan vähäistä silloin, kun ihmiselle vain sattuu asioita ja hän ajautuu erilaisiin tilanteisiin. (Keltikangas-Järvinen 2000,15–17.)

Elämän tuomat epäonnistumiset ja niiden luoma ahdistus ja pelko saattavat estää elämänhallinnan tunteen syntymistä. Nuori aikuinen kokee olevansa epävarma, yksin omien ongelmien kanssa ja pelkää kohdata tuntemattoman maailman, mitä ei vielä tunne. Pelko liittyy hyväksyntään; ottaako maailma minut vastaan ja pystynkö hallitsemaan sitä? (Turunen 2005, 159.) Elämän kriisit horjuttavat elämän hallintaa. Jokin pieni virhe tai tapahtuma saattaa suistaa elämän raiteiltaan, johtaa elämän musertumiseen ja hallinnan menetykseen. Kun kaikki tuntuu vaikealta ja raskaalta, ihminen ei jaksakaan eikä kykene tekemään elämässään asioita ja pikkuhiljaa ongelmat kasaantuvat. Pitkittynyt asioiden hoitamattomuus saattaa johtaa moniin ongelmiin. Jokainen ihminen kokee elämässään surua ja vaikeuksia; elämisen taito punnitaan siinä, kuinka hyvin ihminen osaa voittaa vaikeudet ja säilyttää kaiken keskellä positiivisen asenteen ja elämänmyönteisyyden. (Isotalo & Kinnunen 2011, 126–128.)

Elämänhallinnan menettäneen ihmisen tai elämänhallintaa tavoittelevan nuoren tukemisessa tarvitaan erilaisten keinojen opettamista ja joskus myös hoivaa. Hoiva-käsite on vaikeaselitteinen, koska siihen liittyy tuen antamisen lisäksi myös tukahduttavaa toimintaa. Joskus hoivaa ja huolenpitoa saatetaan antaa liikaa ja se vie kasvavalta nuorelta vastuun omasta elämästä, vapauden tehdä omia ratkaisuja ja itsenäisiä päätöksiä. Hoiva on voimakasta puuttumista ihmisen elämään, asioihin, tekemisiin ja toimintaan. Sen kuitenkin pitää olla avuttoman ihmisen elämänhallinnan hetkellistä haltuun ottamista ja puolesta tekemistä. Pitkäjänteinen liiallisen hoivan antaminen tukahduttaa nuoren oman elämänhallinnan eikä suinkaan lisää tai vahvista sitä. (Laakkonen 2007, 155–159.) Havahtuminen ja ymmärrys siitä, että elämä ei vain kulje eteenpäin itsestään, vaan sitä voi itse ohjata, tekee jokaiselle ihmiselle hyvää. Kuitenkin sellainen havahtuminen, joka ei johda sen suurempaan persoonallisuuden muutokseen, on melkein pä merkityksetöntä ja sen vaikutukset eivät ole kestäviä. Havainnointi ja ymmärrys eivät itsessään tuo vielä keinoja ja elämänhallintaa, jos sitä ei ole aiemmin ollut. Jos elämänhallinnalla ei ole kestäväää kehityspohjaa, ensimmäinen pettymys muuttaa ajatuksen elämän hallittavuudesta illuusioksi. Tällainen elämänhallinta ei anna eväitä pettymysten ja vaikeiden asioiden läpikäymiseen ja hallinnan tunne on tällöin haavoittuvaa ja jopa ohi menevää. (Keltikangas-Järvinen 2000, 33–34.)

Itsenäistyminen ja niukka taloudellinen tilanne tuovat omat haasteensa elämään. Elämäntilanteeseen liittyvät keskeisesti elämänhallinnan kysymykset ja valinnat omassa elämäntyylissä. Kykyä itsenäiseen asumiseen voidaan pitää keskeisenä elämänhallintaa kuvaavana tekijänä. Toimiva arki kuvaa hyvin itsenäisten nuorten elämisen taitoja. Nuoren elämänhallinnan paranemisesta ja syrjäytymiskehityksen hidastumisesta kertovat esimerkiksi vuorokausirytmien normalisoituminen, itsestä ja kodista huolehtiminen, viranomaisvastaisuuden väheneminen, raha-asioiden hoitaminen, ihmissuhteista huolehtiminen sekä päihteidenkäytön väheneminen. Nuorten hyvinvointiin vaikuttaa se, miten nuori löytää paikkansa yhteisössä, motivoituu rakentamaan arkensa sisältöjä ja kuinka merkityksellisenä nuori kokee itsensä ja oman elämänsä. Nuorten sosiaaliset vaikeudet ja niiden vaikutukset elämänhallintaan voivat aiheuttaa asumisen ongelmia, joihin pitää kiinnittää ajoissa huomiota syrjäytymisen ehkäisemiseksi. (Kupari 2011, 7; Lyijynen & Kokko 2006, 7.)

2.3 Nuoret ja itsenäinen asuminen

Suomessa nuoret muuttavat yhä aikaisemmin asumaan itsenäisesti. Tytöt lähtevät tilastollisesti katsottuna poikia aikaisemmin lapsuuden kodistaan. Poikien asepalvelus- ja siviilipalvelusaika on osaltaan yksi selittävä tekijä myöhäisempään muuttoon. Nykyään jo 70 prosenttia 20-vuotiaista tytöistä on muuttanut omaan kotiin, pojista vain 43 prosenttia. Tyttöjen ja poikien kotoa poismuuttamisen iän keskiarvo on kuitenkin sama, 19. Lapsuudenkodista muuttaminen on tärkeä askel kohti itsenäistä elämää. Suomalaiset nuoret muuttavat kotoa varsin nuorina useimpien muiden Euroopan maiden nuoriin verrattuna. Nuoren muutto pois lapsuudenkodista on asia, jonka onnistumiseen nuori tarvitsee tukea, apua ja opastusta. Monella tämä sujuu perheen ja lähimmäisistä muodostuvan tukiverkoston kanssa kivuttomasti, mutta osalla tukiverkosto puuttuu kokonaan. Pienelle, mutta kasvavalle joukolle nuoria oma taloudenhallinta tuottaa hankaluuksia. (Vainikainen & Muuraiskangas 2011, 110; Kupari 2011, 16–17, 57.)

Itsenäinen asuminen koetaan välttämättömäksi osaksi aikuistumista. Omaan kotiin muuttaminen on suurimmalle osalle nuorista toivottu ja odotettu muutos elämään. Se tuo mukanaan vapauden lisäksi uudenlaista vastuuta ja vastuunottoa, joka on aikuistumisessa tärkeintä. Nuori aikuinen on itsenäisen elämän ja omien valintojen edessä muuttaessaan omaan kotiin. Nuoren pitää kyetä harkittuihin ratkaisuihin ja kyetä ajattelemaan valintojen vaikutusta pidemmällä tähtäimellä. Muutto omaan kotiin vaatii monta uutta taitoa ja asiaa, jotka tulee huomioida ja hoitaa vastuullisesti. (Kupari 2011, 57; Hermanson 2010, 139–141.) Nuoret, jotka suunnittelevat muuttoa omaan asuntoon arvioivat, että tulevat tarvitsemaan eniten tukea asunnon etsintään. Viranomaisten kanssa asiointiin uskotaan tarvittavan myös paljon apua. Nuoret uskovat, että tulevat kärsimään yksinäisyydestä itsenäisesti asuessaan. (Kupari 2011, 58.)

Opiskelu, yhteenmuutto kumppanin kanssa sekä halu tulla toimeen omillaan ja itsenäistyä ovat syitä omilleen muuttamiseen. Omilleen muuttamisen syyt ovat pysyneet samoina ainakin parinkymmenen vuoden ajan. Osalle suomalaisnuorille on selvää, että he muuttavat kotoa pois heti, kun se on mahdollista. Mieluummin asutaan omassa kodissa, vaikka niukemmin resurssein kuin vanhempien luona. Suomalaisnuoret joutuvat usein elämään erilaisten tukien ja epäsäännöllisten tulojen varassa. (Kupari 2011, 18; Lehtinen 2011, 75; Salonen 2005, 75.)

Suomessa valtio tukee omaan kotiin muuttavaa nuorta monin eri tavoin ja Suomen malli kannustaa nuoria muuttamaan pois lapsuudenkodistaan. Suomessa yhteiskunnan tuen turvin voidaan jo varhain lähteä opiskelemaan tai muuttaa omaan asuntoon. (Salonen 2005, 78.) Vanhempien velvollisuus nuoren elatukseen päättyy, kun nuori täyttää kahdeksantoista vuotta. (Laki lapsen elatuksesta 704/1975, 3 §). Osa nuorista aikuisista joutuu turvautumaan toimeentulotukeen kattaakseen itsenäisen elämisen vaatimat kustannukset. Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata ihmisarvoisen elämän vaatimat, välttämättömät tulot. Yleensä toimeentulotuen asiakkaalla on muitakin tuloja, mutta nämä tulot eivät riitä elämiseen. (Toimeentulotuki i.a.; Kupari 2011, 34.) Taloudellisen hyvinvoinnin merkitys korostuu kulutusyhteiskunnassamme. Talouden hallinnasta on tullut osa elämänhallintaa, koska taloudessa tapahtuvilla muutoksilla on seurauksia muille elämän alueille. (Lehtinen 2011, 72.) Rahankäyttö ja taloudenhoito ovat isoja haasteita nuorella itsenäistyvällä asujalla. Asumis-, elintarvike- ja liikennemenot vievät yli puolet kaikista tuloista, joten vapaa-ajan menoihin jää yleensä hyvin vähän varoja. Nuorten käsitys asumisen kustannuksista on usein epärealistinen. Nuorella saattaa puuttua käsitys siitä, että asuminen täytyy pystyä maksamaan ja rahaa tulisi olla muuhunkin elämiseen. Epäonnistuminen asumisessa johtaa usein vuokratästä kertymiseen ja muihin talouden ongelmiin sekä velkaantumiseen. (Kupari 2011, 32.)

Nuorten maksuhäiriöt ovat lisääntyneet. Vuonna 2012 tammi–huhtikuussa alle 30-vuotiaille rekisteröitiin noin 32 400 maksuhäiriömerkintää, mikä on lähes 34 % enemmän kuin vuonna 2011. Nuorten maksuhäiriöt tulevat useimmiten maksamattomista pikalainoista ja puhelinlaskuista. Myös vuokratästä osuus on nuorilla yleisempi kuin vanhemmalla väestöllä. Nuorten maksuhäiriöiden erityispiirre on, että velat ovat usein pieniä, mutta suhteutettuna nuorten tuloihin, ne ovat merkittäviä velan takaisinmaksussa. Velkojen takaisinmaksaminen on monesti raskasta taloudellisesti ja sen myötä muu elämä vaikeutuu. Taloudelliset vaikeudet heijastuvat nuorilla kaikkiin kulutusmenoryhmiin, ennen kaikkea asumiseen, sillä sen osuus kulutusmenoista on suurin. Maksuhäiriömerkintä on yksilön kannalta vakava asia ja vaikeuttaa tulevaisuutta. Nuorille on tärkeää pärjätä kaikilla elämän alueilla ja sen myötä aikuistua. Jos he epäonnistuvat talouden hallinnassa, se vaikeuttaa toimivan arjen sujumista. Asunnon vuokraaminen, opiskelu ja työpaikan saaminen vaikeutuvat, puhumattakaan luottokorttien käytöstä

ja lainan saannista. Maksuhäiriö ja sen seuraukset hidastavat aikuistumista. (Lehtinen 2011, 68, 74–76.)

Nuorten tilanne asuntomarkkinoilla on heikompi kuin muun väestön tilanne. Nuoret kärsivät kaikkein eniten yksityisten vuokra-asuntojen vuokrien noususta, joka näkyy uusissa vuokrasuhteissa. Nuorten on vaikea saada asuntoja ja tilastollisesti katsottuna nuorten asunnottomuus on kasvusuhdanteessa, huolestuttavan korkealla. (Kupari 2011, 58.) Nuorten asunnottomuus ei näytä vähentyvän samalla tavalla, kuin muu asunnottomuus. Nuorten elämäntilanne on muuta väestöä epävakaampaa ja elämänmuutokset ovat tavallisia. Nuorten asunnottomuus ja asumisen vaikeudet ovat vahvasti yhteydessä näihin elämänmuutoksiin. Pienistä edullisista vuokra-asunnoista on pulaa, vapaiden asuntojen vuokratakuut ovat korkeat eikä asuntolainan ottaminen ole mahdollista pätkätoiden, työttömyyden ja taloudellisen epävarmuuden vuoksi. Nuorten asunnottomuuden poistamista hankaloittaa asunnottomuuden uusiutuminen. Asunnon saaneiden nuorien tilalle tulee samanaikaisesti uusia asunnottomia nuoria. (Josefsson 2007, 81, 95; Timonen 2011, 80.) Nuorten asunnottomuus on usein lyhytaikaista, muutamasta viikosta muutamaan kuukauteen. Tällöin nuorella ei välttämättä ole mitään muita ongelmia, kuin oman asunnon puuttuminen. Asuntokysymys olisikin ratkaistava heti, kun nuoren asunnottomuus käy ilmi ja asunto tulisi löytyä mahdollisimman pian, jotta asunnottomuus ei pitkittyisi. Asunnottomuuden pitkittyessä vaarana on se, että nuoren on erittäin vaikea keskittyä elämän arkisiin ja välttämättömiin rutiineihin. Osa nuorista tarvitsee suunnitelmallista ja monialaista tukea itsenäisen asumisen onnistumiseen. (Timonen 2011, 79–80.) Vuonna 2013 joka neljännes asunnoton oli alle 25-vuotias. Nuorten asunnottomuus on ollut lähes identtistä viimeisen kymmenen vuoden ajan. (Asunnottomat 2013, 4.)

Nuoret asunnottomat ovat haastavia sosiaalityön asiakkaita. Asunnottomien nuorten taustat, nykyhetken terveydentila ja päihteiden käyttö ajaa nuoret elämään yhteiskunnan reunamille. Pelkkä asunnon järjestäminen ei useinkaan ratkaise nuoren elämäntilannetta tai ongelmia, vaikka se onkin asunnottoman nuoren tärkein tavoite. Tavallisimmat syyt nuorten asunnottomuuteen ovat vuokravelka, hädät lapsuuden kodista tai vuokra-asunnosta sekä häiriökäyttäytymiset, jotka vaikeuttavat uuden asunnon saantia. Asunnottomuutta aiheuttavat myös erot kumppanista ja päihdeongelmat. (Josefsson 2007, 81–96, 97, 99.) Nuorten asunnottomuuden ennaltaehkäisy ja tilanteen nopea korjaaminen on taloudellisesti ehdottoman kannattavaa sekä inhimillisesti välttämätöntä. Irtaan-

tuminen vanhemmista ja vastuun lisääntyminen on mahdollista vain silloin, kun nuorelle tarjotaan yhteiskunnassa osallistumisen ja itsenäistymisen mahdollisuuksia sekä tukea. Nuoren pitää saada opiskella, päästä työelämään, kuulua yhteisöihin ja saada asunto. Näitä mahdollisuuksia on luotava nuorille ja tuettava heitä monin tavoin. (Timonen 2011, 82.)

Valitettavan harvoin nuoret hakevat neuvoja ja opastusta ulkopuolisilta palveluntarjoajilta. Nuoret eivät ole selvillä siitä, mitä tukea yhteiskunnan kautta on saatavilla. Yhteiskunnan tarveharkintaiset edut ovat yleensä suunnatut huono-osaisille, joten ne nähdään helposti vain köyhien palveluiksi. Siksi esimerkiksi nuoret eivät ole hakeneet toimeentulotukea tai harkinnanvaraista tukea, vaikka siihen olisi ollut perusteita. Syyt tukien vähälle hakemiselle ovat tietämättömyys, riittämättömät tiedot tukien saantiehtoista sekä hakemusten täyttöongelmat. (Lehtinen 2011, 75.) Työntekijöiden roolilla on valtava merkitys pirstaleisen palvelujärjestelmän ymmärryksen sekä asiakkaiden oikeuksien tietämyksen lisäämisessä. Työntekijöiden aktiivisemmän roolin myötä he pystyvät toimimaan asiakkaiden puolestapuhujina, palvelujärjestelmän tulkkeina ja saattajina, jotka kädestä pitäen varmistavat, että asiakas saa asiallista kohtelua ja tarvitsemiaan palveluita. (Nuorvala, Halmeaho & Huhtanen 2007, 139–140, 148.)

Onnistuneella ohjauksella voidaan vaikuttaa moneen asumiseen ja itsenäistymiseen liittyvään haasteeseen. Neuvomalla, opettamalla ja tukemalla nuorta voidaan saavuttaa omatoimisuutta elämän jokaisella osa-alueella. Asumisen ongelmia tulisi tunnistaa mahdollisimman varhain, jotta niitä voitaisiin ennaltaehkäistä ja auttaa nuorta varhaisessa vaiheessa. (Kupari 2011, 32; Lehtinen 2011, 68, 74–76.)

3 ASUMISEN PALVELUOHJAUS NUORIA TUKEMASSA

3.1 Asumisen tukipalvelut

Asumispalvelut tarkoittavat palvelu- ja tukiasumisen järjestämistä. Asumispalveluja annetaan henkilöille, joilla on erityinen tarve apuun ja tukeen asunnon tai asumisen järjestämisessä. Asumispalveluja järjestetään palveluasunnoissa ja tukiasunnoissa, joissa tuetaan henkilön itsenäistä asumista ja siirtymistä itsenäiseen asumiseen ja elämään. Tuetulla asumisella tarkoitetaan itsenäistä asumista, joka kuitenkin tapahtuu jonkinlaisen tukihenkilön tai valvonnan alla. Asumisen eri tukitoimia järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea asumiseensa. Tuetun asumisen yleisimpiä käyttäjiä ovat muun muassa lastensuojelun jälkihuollossa olevat nuoret, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat ja maahanmuuttajat. Ensimmäiseen omaan kotiinsa muuttavat nuoret saattavat tarvita lyhytaikaista tukea esimerkiksi talousasioiden opetteluun ja käytännön asioiden hoitamiseen. Tukiasuminen mahdollistaa asunnon saannin, kun itsenäisesti asumisen kyvyt eivät ole vielä riittävät tai aiemmissa asumisissa on ollut ongelmia. Verkostotyö on tärkeä työmenetelmä siirtymätilanteeseen, jossa nuori siirtyy tukiasumiseen. (Arajärvi 2011, 305; Asumisen ABC i.a.; Josefsson 2007, 99.)

Tuetun asumisen palvelu koostuu eri vahvuisista tukipaketeista, joista räätälöidään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti tarkoituksenmukainen palvelukokonaisuus. Tuettu asuminen aloitetaan alkuhaastattelulla sekä arviointijaksolla, ja asumisen alkaessa siirrytään yleensä vahvan tuen piiriin. Perustuen jakso on pääasiallinen tukijakso. Kevyen tuen jakso on tukisuhteen päätösvaiheen tukimuoto. Asiakstarpeen mukaan on mahdollista myös palata takaisin vahvempiin tukimuotoihin. Tuettu asuminen on tarkoitettu 16–25-vuotiaille itsenäisen asumisen aloittamiseen tukea tarvitseville nuorille ja tyypillisiä asiakkaita ovat vaikeasta kotitilanteesta itsenäistyvät nuoret, alaikäiset, kiinnittymättömät tai velkaantuneet nuoret, lastensuojelutaustaiset nuoret, mielenterveys- tai päihdekuntoutujat sekä nuoret perheet. Tuetun asumisen tarkoituksena on yksilön kokonaisvaltainen tukeminen. Nuoren asumisen onnistumista seurataan tehostetusti, varhaisen puuttumisen mallilla. Nuorelle annetaan välineitä ja keinoja selviytyä itsenäisessä asumisessa. (Karppinen 2011, 84, 85–87.)

Nuorten asumisen tukemista on tehty Suomessa pääasiassa mielenterveys-, päihde- ja lastensuojelutyön näkökulmasta tukemalla asiakkaiden kuntoutumista jälkihoitovaiheessa. Nuorisoasuntoliitto alkoi 1990-luvun loppupuolella kehittää asumisen sisältöpalveluja erityisesti itsenäistymiskehitykselle ja nuorten asumiselle ominaisten kysymysten näkökulmasta. Julkisella puolella asumisen tukipalveluja tarjoavat lähinnä nuorisopalvelut sekä sosiaalipalvelut. Nuorisoasuntoliiton palveluista on muodostunut viime vuosien aikana myytävä palvelutuote, jota ostavat kaupungit ja kuntayhtymät. Nuorisoasuntoliitolla on erittäin suuret markkinat johtuen heidän tarjoamista nuorisoasunnoista, asumisen tukipalveluista, asumisohjaajista, ryhmä- sekä vertaistukitoiminnasta sekä muista liiton tarjoamista palveluista. (Karppinen 2011, 83, 84–87.) Myös Aspa-säätiö tuottaa asumisen tukipalveluita vammaisille ja mielenterveyskuntoutujille eli osaksi myös nuorille asumisen tuen tarpeessa oleville. Palvelut ovat käytännössä samat, kuin Nuorisoasuntoliitolla. Myös esimerkiksi Setlementtiasunto Oy:n vuokra-asunnoissa toteutetaan palveluohjausta sekä sosiaalista isännöintiä. (Aspa Palvelut Oy, Tuettu asuminen i.a.; Setlementtiasunnot Oy, Yritys i.a.)

Valtioneuvoston asuntopoliittisen toimenpideohjelman 2012–2015 tavoite on vakiinnuttaa asumisneuvontatoiminta Suomessa. Toimintaan osoitetaan asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) kautta valtion avustuksia 0,6 miljoona euroa vuosittain. Asumisneuvonnalla ehkäistään alueellisia eroja ja muita asumisen ongelmia. Avustusta voivat hakea kunnat, yhteisöt ja järjestöt. Apurahan jakautuminen näyttäytyy pääasiassa kohdistuvan sosiaali- ja terveyspalveluihin. Avustusta voi saada 20 % asumisneuvoja-toiminnan kustannuksiin. Vuonna 2012 ARA myönsi asumisneuvontaan noin 400 000 euroa ja vuonna 2013 noin 510 000 euroa. Apurahoilla on palkattu 51 asumisneuvojaa 32 kuntaan eri puolilla Suomea. Avustuksista nuoriin kohdistuvaan toimintaan on käytetty kaikkiaan 25 %, pitkäaikaisasunnottomiin 28 %, mielenterveys- ja päihdekuntoutujiin 19 %, lapsiperheisiin 11 % ja maahanmuuttajiin 6 %. (Asunnottomat 2013, 6.)

3.2 Asumisen palveluohjaus

Asumisen palveluohjausta tuottaa valtio, kunnat ja kolmas sektori. Pienissä kunnissa asumisen tukipalveluita voidaan antaa nuorisotyön keinoin tai sosiaalityöntekijän antamana apuna. Nuorisoasunnoissa ja erilaisissa tukiasunnoissa on palkatut sosiaaliset isännöitsijät, jotka tukevat asukkaidensa pärjäämistä. Joissain kaupungeissa ja kunnissa on ryhdytty palkkaamaan kunnan sosiaalityön tai erityisnuorisotyön alaisuuteen palvelu- ja asumisohjaajia, jotka tukevat nuorten itsenäistymistä kaikkialla kunnassa, myös nuorisoasunnoissa asuvia. (Kupari 2011, 7.) Tutkimuskaupungissa asumisen palveluohjaaja toimii osana aikuissosiaalityötä ja palvelee kaikkia kaupungin nuoria.

Sosiaalipalvelut on alkujaan luotu korjaamaan ongelmallisessa elämäntilanteessa olevien henkilöiden asemaa. Palvelut ovat kohdistuneet köyhiin, vammaisiin sekä eri tavalla suojan tai huollon tarpeessa oleviin ihmisiin. Hyvinvointivaltion kehitys on muuttanut sosiaalipalveluita niin, että ne kohdistuvat erityisryhmien lisäksi myös yleisesti koko väestöön. Sosiaalihuollon voidaankin katsoa nykyisin jakaantuvat yleisiin sosiaalipalveluihin sekä erilaisten ryhmien erityispalveluihin. Sosiaalipalvelut voivat olla luonteeltaan korjaavia tai ehkäiseviä. (Arajärvi 2011, 3–4.)

Sosiaalityön yhtenä tavoitteena on vetää marginaaleihin ajautuneita tai ajettuja huonoosaisia nuoria pois sieltä. Osa marginaaleissa elävistä nuorista on kiintynyt yhteiskunnan auttamisjärjestelmiin niin, että he ovat menettäneet otteensa itsenäiseen ja omatoimiseen elämään. Nuoret ovat täysin riippuvaisia sosiaalityön käytänteistä. Osallistuvassa ja osallistavassa sosiaalityön käytänteessä kunnioitetaan nuorten omaa tietoa ja asiantuntemusta sekä ymmärretään poikkeavan ja normaalin rajan häilyvyys. Sosiaalityöntekijän tehtävän on asettua marginaalinuoren keskustelukumppaniksi, vahvistajaksi ja tukijaksi. (Josefsson 2007, 97.)

Aikuissosiaalityö keskittyy monipuolisesti aikuisten tukemiseen. Sosiaalityöntekijät tukevat esimerkiksi työllistymiseen, asunnottomuuteen ja elämänhallintaan liittyvissä asioissa, kuten myös erilaisissa kriisitilanteissa. Aikuissosiaalityö on pitkäjänteistä työtä, jonka tavoitteena on saada asiakkaan elämäntilanne paremmin hallintaan. Tärkeitä osa-alueita aikuissosiaalityössä ovat asiakkaan neuvonta talousasioissa sekä toimeentulotukiasiat. (Aikuissosiaalityö i.a.) Aikuissosiaalityön haaste on auttaa nuoria aikuisia

perinteisillä sosiaalityön keinoilla. Tässä vaikeutena nähdään korjaavan työn tarve, koska asunnottomien, toimeentulotuen varassa elävien, köyhien, työttömien, syrjäytyneiden ja lastensuojelu- sekä kriminaalitaustaisten nuorten kohdalla joudutaan palaamaan nuorien menneisyyteen ja kohtaamaan siellä syntyneet vaikeudet ja niiden seuraukset. (Josefsson 2007, 97.)

Asumisen palveluohjaus työmenetelmänä kokooa nuoren tarvitsemat palvelut ja lieventää palvelujärjestelmän hajanaisuutta ja siitä nuorelle sekä ammattilaisille aiheutuvia haittoja. Palveluohjauksen avulla nuori saadaan oikeanlaisten tukipalveluiden piiriin. Poikkihallinnollinen ja moniammatillinen verkostotyö on asiakkaan edun huomioivaa ja lähtökohtana ovat nuoren tarpeet. Palveluohjauksessa tuotetaan kokonaisarvio nuoren tilanteesta hänen ja hänen kanssaan työskentelevien ammattilaisten kanssa. Jos palveluohjaus onnistuu, saadaan aikaan toimiva dialogi, sosiaalista vahvistamista ja kuntoutumisen etenemistä. Dialogi verkoston ja nuoren välillä on vuorovaikutusta, ajatusten, toiveiden ja vahvuuksien tuomista keskusteluun ja työskentelyyn. Moniammatillisessa verkostossa nuorta aktivoidaan, kannustetaan ja vastuutetaan. (Rautiainen 2011, 90.)

Asumisohjaukseen tulevan nuoren asiakkaan elämäntilanteen arviointi vaatii luottamusta ja avoimuutta. Sitoutumista ja motivaatiota täytyy löytyä, jotta ohjausprosessilla saavutetaan nuoren kanssa asetetut tavoitteet. Ohjausprosessissa on huomioitava nuoren jo olemassa olevat verkostot ja elämäntilanne kokonaisuutena. Nuoren perhetilanne, sosiaaliset suhteet, työ- ja toimintakyky, kyvyt ja taidot vaikuttavat siihen, mitä muita palveluja verkostoon sisällytetään. (Rautiainen 2011, 90.) Palveluohjaus perustuu ratkaisukeskeiseen työtapaan ja muutostyöskentelyyn. Palveluohjauksessa toteutetaan prosessinomaista työskentelyä, jossa nuori siirtyy vaihe kerrallaan kohti asetettuja tavoitteita. Ohjaajan ja verkoston haasteellinen tehtävä on tunnistaa, missä vaiheessa muutosta nuori on prosessissa. Asiakaslähtöinen työote sisältää ajatuksen siitä, että nuori voi omilla toimillaan vaikuttaa aikatauluun ja asioiden käsittelyyn. (Rautiainen 2011, 90–91.)

Nuoren palveluohjaus alkaa rakentua alkuhaastattelusta, joka tehdään aina asunnon hakijoille. Haastattelussa voidaan kartoittaa nuoren elämäntilannetta ja hänen kykyään selviytyä itsenäisen asumisen haasteista ja itsenäisestä elämästä. Nuoren asumishistoriasta voidaan nähdä onko vuokrasuhteiden purkuja tai maksuhäiriöitä. Nuoren päihteidenkäyttö, mielenterveyden ongelmat ja muu terveystilanne voidaan ottaa esille ja tarjota

nuorelle mahdollisuutta saada tukea. Nuorelle voidaan konkreettisesti kertoa ja näyttää, mikä on lähtötilanne, mikä on tavoite ja miten sinne päästään. Palveluohjauksessa voidaan tehdä ennaltaehkäisevää työtä asiakkaan kanssa yhdessä ja toteuttaa näin kuntouttavaa, eheyttävää muutostyöskentelyä. Häätöjen ennaltaehkäisy mahdollistuu asumisneuvonnan ja vahvan yhteistyön ansiosta; mitä nopeammin asumisen uhkatilanteisiin puututaan, sitä useammin voidaan häätö välttää, mikäli asukas itse on halukas yhteistyöhön. (Rautiainen 2011, 91, 92; Timonen 2011, 81.)

Opinnäytetyön tutkimuskaupungissa tarve asumisen palveluohjaukselle oli noussut esiin vuoden 2010 aikana monelta eri taholta huolena nuorten tuetun asumisen palvelutarjonnan riittämättömyydestä. Myös Nuorisotasuntoliitto oli toimittanut aiheeseen liittyvän aloitteen sosiaali- ja nuorisopalveluiden käsiteltäväksi. Asumisen palveluohjaus aloitti toimintansa nykyisessä muodossaan maaliskuussa 2013. Kohderyhmänä ovat 17–29-vuotiaat itsenäistyvät nuoret. Asiakkailta on joko oma asunto tai asuntoa etsitään. Asiakkaat ohjautuvat tuen piiriin pääsääntöisesti sosiaalitoimen, päihdekliniikan, nuorten pajojen, oppilaitosten oppilashuollon, sairaalan sosiaalityön ja psykiatrianpoliklinikan kautta. Monen asiakkaan elämä on luisumassa tai jo luisunut väärille urille ja sen palauttaminen vaatii huomattavan vahvaa ja tiukkaa tukea. Ongelmia aiheuttavat päihteet, taloudenhallinta ja erityisesti pikalainat ja niiden helppo saatavuus sekä vuosien varrella vaikeutuneet mielenterveysongelmat, joita nuoret eivät ole omin voimin jaksaneet hoitaa tai osanneet hakea apua oikeasta paikasta. (Nuorten tuettu asuminen 2011; Työnkuvaus 2013.)

Toiminnan tarkoituksena on auttaa ja tukea syrjäytyneitä ja vaikeasti asutettavia nuoria, ennaltaehkäistä vuokratvelkojen kasvua, tukea asiakkaita arjen hallinnan löytymisessä ja ylläpitämisessä sekä asumisen turvaamisessa. Asumisen palveluohjaajan työ on itsenäistä asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin tähtäävää yksilöllistä ohjausta. Tämä tarkoittaa kokonaisvaltaista sosiaalista tukea, neuvontaa asumiseen ja arjenhallintaan liittyvissä ongelmissa, sekä asiakkaan voimavarojen mukaan sopivien työ- ja koulutuspolkujen etsimistä. Ohjaajan työ on liikkuvaa kenttätyötä nuorten parissa ja ohjaaja on tavoitettavissa hyvin alhaisella kynnyksellä. Ohjaaja pyrkii tavoittamaan myös sellaisia nuoria, jotka eivät itse löydä avun piiriin, kuten syrjäytymässä olevat ja jo syrjäytyneet sekä vaikeammat ja vahvempaa tukea tarvitsevat, kuten mielenterveys- ja päihdeongelmaiset ja -kuntoutujat. Ohjaaja toimii asiakkaiden kanssa työskentelevissä verkostoissa

yhtenä vahvana tekijänä yli hallinto- ja organisaatorajojen sekä luo uusia verkostoja ja vahvistaa jo olemassa olevia. Ohjaaja on yhteistyössä tarpeen mukaan erityisnuorisotyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden kanssa tilanteissa, joissa työntekijät tarvitsevat työparia esimerkiksi kotikäynneille. (Työnkuvaus 2013.)

Käytännössä aktiivisen tuen piirissä olevia asiakkaita on kerrallaan noin 20–30 ja lisäksi mahdolliset pikaista apua tarvitsevat nuoret. Kotikäyntejä on noin 3–4 päivässä ja mahdollisia tapaamisia yhteistyötahojen kanssa päivittäin. Asiakastapaamisia voi laskea olevan yli 20 viikossa ja puheluita päivän aikana lukuisia. Ensimmäisen toimintavuoden aikana asiakkaita oli arviolta 59, joista 45 siirtyi itsenäiseen asumiseen. Yhteistyöllä, aktiivisella tilainten seuraamisella sekä selkeällä ohjaus- ja tukimallilla kaikki 45 asuntoa on pystytty pitämään ja onnistuttu tukemaan nuoria arjen hallinnassa. Tätä kautta on muodostunut selkeää rahallista säästöä kaupungille ja tavoite, vuokravelkojen vähentäminen, on saavutettu. (Työnkuvaus 2013; Toimintakertomus 2013.)

Työ painottuu vahvasti asumisen onnistumisen tukemiseen sekä uusien verkostojen luomiseen. Ohjaaja käy aktiivisesti asiakkaiden luona ja varmistelee, että asuminen, arjen askareet ja -hallinta sujuvat. Työn tarkoitus on vahvistaa asiakasta toimimaan itsenäisesti ja omin voimin. Asumisen ohjaamisen ja tukemisen saralla ohjaaja on pystynyt toiminnallaan vakuuttamaan vuokranantajia siitä, että asiakkaille voi vuokrata asuntoja ja, että asuminen sujuu ongelmitta. Ongelmien ilmetessä niistä ilmoitetaan vuokranantajille ja yhteistyökumppaneille viipymättä ja ne korjataan mahdollisimman pian. Koulutus-, työ- tai harjoittelupaikkoja on löytynyt ja nuoria on ohjattu työvoimapalveluiden tai kuntouttavan toiminnan piiriin. (Toimintakertomus 2013.)

Käytännön pulmia työssä on ohjaajan työnkuvan epäselvyys kaupungissa. Joissakin tapauksissa ohjaajalle ohjautuu asiakkaita, joiden ongelma on niin yksinkertainen, että lähettävä taho olisi voinut sen hoitaa. Yksi työn ongelma on se, etteivät asiakkuudet pääty, vaan asiakkaat jäävät ohjaajan listoille, kaipaavat ohjaajan huomiointia tai palaavat takaisin asiakkaiksi pitkänkin ajan kuluttua. Asiakkaat ovat todella vaativia vapaaehtoisille tukihenkilöille ja kevyempää tukimuotoa ei ole tarjolla, jolla nuoret selviäisivät täysin ilman ammatillista tukea. Asiakkaat, jotka ovat haastavia tai mahdotonta asuttaa, kulkevat edestakaisin palveluiden verkostossa. (Toimintakertomus 2013.)

3.3 Asumisen palveluohjaus ja moniammatillinen yhteistyö

Nuorten asumisen tukemisessa tarvitaan laajaa moniammatillista yhteistyötä, mikä tukee ennaltaehkäisevää sosiaalista vahvistamista. Laaja paikallinen yhteistyöverkosto takaa nuoren kokonaisvaltaisen asioiden hoitamisen sekä tarvittavien palveluiden saamisen. Verkostotyömenetelmää käytetään asumiseen liittyvien palveluiden yhteydessä silloin, kun asiakkaalla on samanaikaisesti useita tarpeita, joihin hän tarvitsee asiantuntijoiden moniammatillista tukea. Verkostotyöskentely on luonteeltaan ratkaisukeskeistä ja voimavarasuuntautunutta. Verkostossa toimijoina ovat asiakas sekä viranomais- ja yhteistyötahot. (Rautiainen 2011, 89, 90.)

Paikallisten viranomaisten moniammatillisen yhteistyön suunnittelua ja toiminnan kehittämistä varten kunnassa on oltava nuorten ohjaus- ja palveluverkosto, johon kuuluvat opetus-, sosiaali- ja terveys- ja nuorisotoimen sekä työvoima- ja poliisihallinnon edustajia. Lisäksi verkostoon voi kuulua muiden viranomaistahojen edustajia. Verkosto toimii vuorovaikutuksessa nuorten palveluja tuottavien yksiköiden ja yhteisöjen kanssa. Nuorille suunnattujen palvelujen toimivuuden ja vaikuttavuuden parantamiseksi nuorten verkoston tehtävänä on koota tietoja nuorten kasvu- ja elinoloista sekä arvioida niiden pohjalta nuorten tilannetta. Verkoston tulee edistää nuorille suunnattujen palvelujen yhteensovittamista ja vaikuttavuutta. Verkoston kuuluu suunnitella ja tehostaa yhteisiä menettelytapoja palveluihin ohjautumiseksi ja tarvittaessa palvelusta toiseen siirtymiseksi. Verkoston tulee edistää nuorten palveluiden järjestämiseen liittyvien tietojen vaihdon sujuvuutta suunnittelemalla yhteisiä menettelytapoja viranomaisten kesken. (Nuorisolaki 72/2006, 7a §)

Nykypäivänä yhteistyö ja voimien yhdistäminen on välttämätöntä. Yhteistyön kantava voima on kollektiivinen näky paremmasta tulevaisuudesta ja yhteisistä hyödyistä. Verkosto käsitteenä tarkoittaa riippumattomien osien yhteen kytkeytynyttä kokonaisuutta ja ilmiönä se koskee sekä yritysmaailmaa että sosiaalisia, fyysisiä ja tietoverkostoja. Verkostoissa toimitaan erilaisten yhteenliittymien kautta, joissa etu haetaan liittoutumalla kutakin tarvetta parhaiten palvelevien yhteistyötahojen kanssa ja, joissa pyritään hyödyntämään jokaisen verkoston jäsenen vahvuuksia. Verkostoyhteistyön ideana on, että kukin sen jäsen antaa yhteiseen kokonaisuuteen parastaan ja ammattitaitoaan ja yhdessä saavutetaan jotain sellaista, johon kukaan ei yksinään pystyisi. Verkostotyö perustuu

yhteistoimintaan, vastavuoroisuuteen ja vaihtoon. Verkostosta saatujen etujen hyväksikäyttö edellyttää oman ydinosaamisen oivaltamista ja kehittämistä sekä yhdistämistä muiden ydinosaamiseen. (Hakanen, Heinonen & Sipilä 2007, 9–12, 15.)

Monialainen yhteistyö nuoren asumisen turvaajana ja asunnottomuuden ennaltaehkäisijänä estää parhaimmillaan nuoren syrjäytymisen ja vahvistaa osallisuutta. Riski asunnottomuuteen ja syrjäytymiseen pitäisi pystyä havaitsemaan aikaisessa vaiheessa, jotta siihen päästään puuttumaan pikaisesti. Mitä pidempään nuori on ”oman onnensa nojassa”, sitä vaikeampaa ja hitaampaa on saada nuori takaisin yhteisön jäseneksi. (Timonen 2011, 81.)

Tutkimusympäristön moniammatillinen yhteistyö on valtava voimavara. Sosiaalipalvelut, nuorisotyön erityispalvelut sekä nuorisoasunnot tekevät tiivistä yhteistyötä nuorten asumisen tukemiseksi. Asumisen palveluohjaajan moniammatilliseen yhteistyöverkostoon kuuluvat myös vahvasti ne palveluiden tarjoajat, joita nuoret aikuiset käyttävät usein tai paljon. Kun kyseessä on asumiseen ja itsenäistymiseen, elämänhallintaan tähtäävä työ, on sitä tehtävä kenttätyönä, yhdessä nuoren aikuisen kanssa. Tästä syystä asumisen palveluohjaaja kohtaa eri viranomaisia päivittäin hoitaessaan asioita yhdessä nuoren aikuisen kanssa. (Henkilökohtainen tiedonanto 18.2.2014.)

4 AIEMMAT TUTKIMUKSET

Asumisohjauksesta tehtyjä tutkimuksia ja opinnäytetöitä on monia, mutta niiden fokus on yleensä palveluasunnoissa asuvissa vammaisissa, vanhuksissa, päihteiden käyttäjissä, mielenterveyskuntoutujissa tai lastensuojelun jälkihuollossa. Nämä tutkimukset liittyvät esimerkiksi osallisuuteen, syrjäytymisen ehkäisyyn tai siihen, miten asumisohjaus on onnistunut kyseisissä yksiköissä. Aiemmat tutkimukset kaupungin asumisohjauksesta ja sen merkityksestä ovat hyvin vähäiset.

Sosiaalisesta isännöinnistä ja sen osa-alueesta, yksilöllisestä asumisohjauksesta tehdystä opinnäytetyössä Kuittinen ja Matila (2004, 41–44) toteavat johtopäätöksissään, että asumisohjauksella on vaikutusta nuorten kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin; psyykkiseen, fyysiseen sekä sosiaaliseen. Tuloksista ilmenee, että oman asunnon saamisella on merkittävät vaikutukset nuorten itsenäistymiselle sekä hyvinvoinnin lisääntymiselle. Sillä, että ohjaus tapahtuu omassa kodissa, nuorille tutussa ympäristössä, on positiivista merkitystä. Tutkimustuloksista ilmeni, että moniammatillisella verkostotyöskentelyllä pystytään ohjaamaan itsenäistyvää nuorta kokonaisvaltaisemmin. Asunnon saaminen ja asumisohjaus on vaikuttanut nuoren elämän pysyvyyteen ja tasapainoisuuteen. Ohjauksessa nuoren selviytymistä tukevat ja omasta arjesta tietoisuutta lisäävät tekijät ovat olleet mahdollistamassa nuoren oman elämän subjektina olemisen ja omatoimisuuden edistymisen.

Tuorempi opinnäytetyö tuetun asumisen ja asumisohjauksen vaikutuksista on tehty Heli Perätalon (2013, 3) toimesta. Tuloksena Perätalo havaitsi, että asumisohjauksella sekä tuetulla asumisella pystytään tuottamaan merkittäviä onnistumisen kokemuksia nuorten elämään. Nuorten itsenäistymisen tukeminen asumisessa parantaa arjenhallintaa ja antaa erilaisia keinoja kohdata vastoinkäymisiä elämässä. Luonnollisten tukiverkostojen puuttuessa, asumisohjaajilla on tärkeä rooli nuoren elämässä.

Opinnäytetöitä, jotka sivuavat aiheitani ovat esimerkiksi Pekka Hämäläisen (2008) teettämä opas, joka käsittelee nuorten itsenäistymisen prosessia. Oppaan tekemiseen käytettiin kyselyä nuorille, joka antoi kuvaa nuorten itsenäistymisprosessista ja tuen tarpeista. Kyselystä selvisi, että nuoret tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen ja arjen hallintaan.

Tukea tarvittiin raha-asioiden hoitoon, kaupassa käyntiin, arjen pyörittämiseen ja eri viranomaisten kanssa toimimiseen. Sopivina työmenetelminä nähtiin säännölliset tapaamiset ja vierailut, yhdessä tekeminen ja opettaminen sekä yhteiset keskustelut. (Hämäläinen 2008, 27.) Toinen opinnäytetyö, joka sivuaa aiheitani, on Kaisa Morkkilan (2011, 35) tekemä opinnäytetyö, jossa hän tutkii ja kuvaa itsenäistyvän nuoren roolikartan osa-alueita ja sitä, millä alueilla nuori tarvitsisi omasta mielestään eniten ohjausta. Tuloksista kävi ilmi, että itsenäistyvällä nuorella oli ongelmia psyykkisen hyvinvoinnin, ravitsemuksen ja raha-asioiden hoidon alueilla. Nuoret kokivat myös tarvitsevansa lisää tukea rohkaisussa ja motivointia tulevaisuuden suhteen.

Josefsson (2007, 81–97, 99) tarkasteli pro gradu-tutkielmassaan sukulaisissa ja tuttavissa asuvien helsinkiläisten toimeentulotukiasiakkaiden profiilia ja asunnottomuuden syitä. Tutkimus osoitti, että nuorten asunnottomuuteen vaikuttaa heidän kokonaiselämäntilanteensa; päihteet, työttömyys, heikko koulutustaso, erot kumppanista sekä heikko terveydentila. Tuloksista selvisi, että tavallisimmat syyt vuokra-asunnon saamisen hankaluuteen olivat vuokravelka, hädät lapsuuden kodista tai vuokra-asunnosta sekä häiriökäyttäytymiset.

Elämänhallinnan viitekehystä tarkastellessa Heikkonen ja Välikangas (2011, 2, 75–76, 100–103) tekivät tutkimuksen Pulinapaja-projektin merkityksestä nuorten elämänhallinnan kokemukselle. Tutkimuksen tulokset osoittivat pajan toiminnan tukevan nuorten elämänhallinnan keinoja, lisäävän niitä ja olevan erittäin merkityksellinen siellä käyneille nuorille. Toiminta helpotti nuoren elinolosuhteita, koska nuori sai sen avulla mieltään vaivaavat asiat ratkaistua ja näin projekti tuki ja edisti nuorten elämänhallinnan kokemusta ja mahdollisuutta tasapainoiseen elämänhallinnan kokemukseen. Toiminta tuki elämänhallinnan tunnetta nimenomaan auttamalla nuorta käsittelemään ongelmiaan psyykkisesti. Nuoret kokivat tulleen aidosti kuulluiksi, mikä edisti luottamuksellisen suhteen syntymistä ja mahdollisti elämänhallinnan tukemiselle hedelmällistä ilmapiiriä. Nuoret olivat saaneet Pulinapajasta konkreettisia neuvoja tilanteiden ratkaisemiseksi. He olivat oppineet myös kokonaan uusia toimintastrategioita elämässä vastaantulevien ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi. Nuoret olivat saaneet pajalta neuvoja ja ohjeita ja näin saaneet käyttöönsä erilaisia tilannekohtaisia elämänhallinnan ylläpitämisen keinoja.

Päihteiden käytön vaikutusten viitekehyksessä Nuorvala, Halmeaho ja Huhtanen (2007, 121–129) teettivät tutkimuksen Stakesin kanssa, jossa heidän tarkoituksenaan oli saada selville, millaiset päihdeasiakkaat joutuvat usein poiskäännyttämisen eli ”diversion” kohteeksi yhteiskuntamme eri palvelujärjestelmissä. Asumiseen liittyvät tulokset osoittavat, että asunnottomuus on selkeästi keskeisin asia, jonka vuoksi asiakas jää päihdepalveluiden ja muiden palveluiden ulkopuolelle tai hänen saamat palvelut jäävät puutteellisiksi. Asunnottomuus hankaloittaa saadun hoidon jälkeistä selviytymistä; usein asiakas kirjataan hoidosta ulos asunnottomana kadulle. Asunnottomuus johtaa herkästi noidankehään. Myös kaksoisdiagnoosi, päihteet yhdistettynä mielenterveysongelmiin, on selkeästi yksi ”diversion” syy. Mielenterveyspalvelut vieroksuvat usein päihdeongelmaisia ja taas toisin päin, päihdekuntoutuslaitokset torjuvat mielenterveysongelmaisia asiakkaita. Kiistaa käydään siitä, kumpi terveydellinen häiriö tulisi hoitaa ensin ja näkemykset vaihtelevat paljonkin. Oleellista olisi kuitenkin se, että asiakas saisi joltain taholta hoitoa ja palvelua, riippumatta siitä kumpaa ongelmaa hoidetaan ensin.

Nuorten asumisen tämänhetkistä tilaa kuvaa hyvin ja kattavasti ympäristöministeriön teettämä tutkimus. Selvityksessä todetaan, että nuorten halu itsenäistyä on suurin syy muuttaa pois lapsuuden kodista. Itsenäinen asuminen koetaan välttämättömäksi osaksi aikuistumista. Enemmistö nuorista selviää itsenäistymisen haasteista hyvin, mutta pienelle osalle talouden hallinta tuottaa hankaluuksia. Talouden hallinnan ongelmat näkyvät yhteiskunnassamme lisääntyneenä velkaantumisena. Tutkimuksessa todetaan, ettei taloudellinen taantuma juurikaan vaikuta nuorten asumiseen, mutta työttömyys vaikuttaa siten, ettei osa nuorista muuta pois lapsuuden kodista asumismenojen takia. Asuntomarkkinoilla nuorten tilanne on heikko. Nuoret kärsivät eniten yksityisten vuokra-asuntojen vuokrien noususta, joka näkyy uusissa vuokrasuhteissa. (Kupari 2011, 8–11, 57–60.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja kohderyhmät

Tutkimuksen lähtökohtana oli saada tietoa siitä, miten nuori aikuinen kuvaa elämänsä ja arkensa hallintaa, tuen tarpeita sekä toimivia tukitoimia. Tutkimustehtävä oli kartoittaa ja kuvata asumisen palveluohjaajan työn merkitystä nuorten aikuisen elämään asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden näkökulmasta. Tehtävänä oli selvittää elämänhallinnan kokonaisuudesta ne osat, joihin asumisen palveluohjaaja on vaikuttanut tai pystyy vaikuttamaan palveluillaan. Tutkimuksessa oli pyrkimys saada tietoa asumiseen liittyvistä ongelmista valikoidun ryhmän näkökulmasta ja selvittää, minkälaista tukea he ovat saaneet asumisen palveluohjaajalta ja mitä he vielä kaipaavat. Yhteistyökumppaneiden kyselyillä oli tarkoitus saada käsitystä moniammatillisen yhteistyöverkoston näkökulmasta asumisen palveluohjaajan työn merkityksestä nuorten elämään ja myös kehittämissaasteista ja -tarpeista.

Tutkimusongelmana oli selvittää asumisen palveluohjauksen mahdollisuuksia elämänhallinnan tukemisessa ja ohjauksen merkitystä. Tutkimuskysymyksiä olivat:

- 1) Miten nuoret aikuiset kokevat asumisen palveluohjauksen merkityksen elämässään?
- 2) Miten asumisen palveluohjauksen moniammatillisen yhteistyöverkoston edustajat arvioivat ohjauksen merkityksen nuorten aikuisten elämässä?

Arvioimalla asumisen palveluohjauksen merkitystä ja vaikutuksia nuorten aikuisten elämään pyrin tuottamaan ehdotuksia, joita voidaan hyödyntää työn kehittämisessä, palvelun laadun parantamisessa sekä yhteistyön kehittämisessä. Pyrin tuottamaan tietoa, jolla pystytään arvioimaan ohjaajan työn tarpeellisuutta ja vaikuttavuutta ja näin ollen saamaan tuloksia, joilla pystytään näyttämään toteen ohjauksen vaikutukset.

Tutkimuksen ensimmäinen kohderyhmä oli asiakkaat, nuoret aikuiset, joita yhdisti elämänhallintaan ja omassa asunnossa asumiseen liittyvät haasteet. Haastateltavien nuorten tuen tarve johtui muun muassa päihteiden ongelmakäytöstä, mielenterveyden tai tunne-elämän ongelmista, oppimis- ja keskittymisvaikeuksista, toimettomuudesta tai työttömyydestä, asunnottomuudesta, rikoksista, velkaantumisesta sekä arjen taitojen puutteel-

lisesta hallinnasta ja yleisestä juurettomuudesta. Asiakaskunta koostui opiskelijoista, työssä käyvistä, työttömistä, työpajalla kävijöistä, raskaana olevista nuorista naisista sekä nuorista äideistä ja isistä.

Tutkimuksen toiseen kohderyhmään, yhteistyökumppaneihin, kuuluivat sosiaalityöntekijät, kohdennetun nuorisotyön työntekijät, etsivät nuorisotyöntekijät, oppilaitosten kuraattorit, nuorisoasuntojen isännöitsijä, Kelan edustaja, työvoimatoimiston edustaja sekä nuorten pajan ohjaaja.

5.2 Tutkimusaineiston keruu ja analyysi

Tutkimusaineistoni on luonteeltaan kvalitatiivinen, mutta sisältää myös kvantitatiivisen osuuden. Kvalitatiivisella, eli laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusaineistoa, joka on tekstiä, toisin kuin kvantitatiivinen tutkimus on ilmaistu numeroina. Teksti voi olla tuotettu tutkijasta riippuen tai riippumatta. (Eskola & Suoranta 2011, 13–15.)

Aineisto kerättiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella, jossa oli sekä vaihtoehtokysymyksiä että avoimia kysymyksiä niin, että tulokset tuottivat sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista aineistoa. Yhteistyökumppaneiden aineisto tuotettiin keräämällä vastaukset sähköisesti, ja nuorten aineisto muodostui siten, että haastattelin itse. Kyselyyn osallistuvat valittiin ohjaajan kanssa harkiten eli kyseessä oli harkinnanvarainen otanta. Eskola ja Suoranta (2001, 18) toteavat, että harkinnanvaraisessa otannassa on kyse vahvasta teoreettisesta pohjasta, johon tutkija pyrkii sijoittamaan varsin pienen määrän vastauksia, analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti ja pyrkii antamaan tutkimuskohteestaan mahdollisimman tarkan ja yksityiskohtaisen kuvan.

Kyselylomakkeita tein kaksi erilaista, toisen asiakkaille ja toisen yhteistyökumppaneille. Olin miettinyt kysymykset tarkkaan ja pohtinut jokaisen kysymyksen tarpeellisuutta ja minkälaisia vastauksia kysymyksillä voidaan saada. Kyselyissä oli yhtymäkohtia, jotta voisin vertailla näiden kahden tutkimusryhmän eroavaisuuksia esimerkiksi näkemyksissä palvelun laadusta. Kysely tehtiin Webropol-ohjelman avulla. Webropol-ohjelmalla pystyy tekemään helposti erilaisia kyselylomakkeita, jotka sisältävät sekä avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä, mielipidettä kuvaavia kysymyksiä ja

ohjelman avulla sai suoraan linkin itse kyselyyn, jonka pystyin lähettämään kyselyyn osallistuville sähköisesti.

Kyselylomakkeessa asiakkaille (liite 1) kysymyksiä oli yhteensä 22, joista yksi kysymys jäi kaikilta vastaamatta (Kysymys nro 12: Jos et ole saanut lainkaan tukea tai apua, arvioi miksi?). Kyselylomakkeessa yhteistyökumppaneille (liite 2) kysymyksiä oli yhteensä 15 kappaletta, joista kaikkiin kysymyksiin oli vastattu, mutta vaihtelevalla prosentilla; joihinkin kysymyksiin sain vastauksia kaikilta yhteistyökumppaneilta, kun taas toisiin oli vastannut vain osa. Yhteistyökumppaneiden lomakkeessa oli selkeästi yksi kysymys, joka ei ollut tarpeellinen tai sen muoto olisi pitänyt olla toisenlainen (Kysymys nro 1: Kuinka paljon nuoria aikuisia 18–26v. on asiakkainasi?).

Tutkimus toteutettiin touko–kesäkuussa 2014. Yhteistyökumppaneille Webropol-kysely saatekirjeen kanssa lähetettiin perjantaina 23.5.2014 ja vastausaikaa annettiin 2 viikkoa. Vastauksien viimeisellä viikolla yhteistyökumppaneille lähetettiin 2 muistutusviestiä. Kyselyyn vastaaminen päättyi 6.6.2014. Yhteistyökumppaneita, joille kysely lähetettiin, oli yhteensä 24 henkilöä. Henkilöt valikoitiin ohjaajan kanssa yhdessä ja kriteerinä oli tiivis yhteistyö. Yhteistyökumppaneista kyselyyn vastasi 13 henkilöä eli vastausprosentti oli 54.

Nuorten aikuisten haastattelut tapahtuivat yhden viikon aikana, maanantaista torstaihin. Haastattelut toteutettiin ohjaajan toimistossa 2.-5.6.2014. Haastattelut aloitettiin klo 10 aamulla ja päätettiin klo 17. Yksi haastattelu kesti puolesta tunnista tuntiin. Nuorista aikuisista valittiin 20 asiakasta, joille henkilökohtainen haastattelu voitiin tehdä, joilla oli jo kokemusta asiakkuudesta ja jotka olivat asiakkuuksissaan eri vaiheissa. Ohjaaja hoiti rekrytoinnin ja aikojen sopimisen nuorten aikuisten kanssa. Saatekirjettä ei erikseen annettu nuorille aikuisille, vaan asumisen palveluohjaaja kertoi saatekirjeen sisällön suullisesti ja kertasin tiedot ennen haastattelun alkua. Ennen haastattelun aloittamista jokainen nuori aikuinen allekirjoitti suostumuslomakkeen, jonka säilytin itselläni. Itse haastatteluviikolla saimme paikalle 15 asiakasta ja yksi kyselyistä toteutettiin sähköisesti. Asiakkaista valittiin sellaiset nuoret aikuiset, jotka pystyisivät vastaamaan kyselyyn, pystyisivät antamaan kattavia vastauksia ja jotka olisivat myös psyykkisesti haastattelu kunnossa. Yksi nuori oli haastattelutilanteessa erittäin päihtyneenä, mutta koin, että hän pystyi kuitenkin vastaamaan jokaiseen kysymykseen asiallisesti, joten otin hänen vasta-

uksensa tuloksissa huomioon. Vastusprosentti kohosi 80:een. Vastaajista naisia oli 12 ja miehiä neljä.

Asiakkaiden vastausaktiivisuus oli suurempi kuin yhteistyökumppaneiden, mikä selittyy lomakkeen täyttämällä yhdessä kanssani. Se, että nuorten aikuisten lomakkeen täyttö tehtiin yhdessä, auttoi myös nuoria vastaamiseen, koska monet kysymykset piti muotoilla ymmärrettävimmiksi ja avata itse haastattelutilanteessa. Kyselylomakkeiden tuloksia Webropol-perusraporttiohjelman avulla tuli yhteensä 6 liuskaa yhteistyökumppaneilta ja 12 liuskaa asiakkailta. Eli aukikirjattuja tuloksia tuli yhteensä 18 liuskaa.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa yleensä aineiston kerääminen ja sen analysointi tapahtuu osin yhtä aikaa. Aineiston analyysissa kerätty aineisto hajotetaan osiin ja hajotuksesta saadut osat kerätään taas yhteen tieteellisiksi johtopäätöksiksi. Tutkimusaineisto järjestetään sellaisiksi osiksi, että niiden perusteella tehdyt johtopäätökset voidaan irrottaa yksilöidyistä henkilöistä, tapahtumista ja lausunnoista ja siirtää yleiselle käsitteelliselle ja teoreettiselle tasolle. (Metsämuuronen 2008, 48.)

Kyselylomakkeiden keruun jälkeen aloitin aineiston teemoittelun molemmilta ryhmiltä saatujen tulosten perusteella. Kyselyistä etsin yhteneviä, monissa vastauksissa ilmeneviä teemoja, sanoja ja ilmiöitä, mutta myös poikkeuksia. Käytin analysoinnissa hyväksi myös kvantitatiivista tutkimustapaa eli laskemista. Kvantitatiivisesta aineistosta tein erilaisia taulukoita ja vertailutaulukoita ryhmien välillä. Kvantitatiivinen aineisto on syötetty Excel ohjelmaan, typistetty, ryhmitelty ja laskettu keskiarvoja ja prosentiosuuksia. Ensimmäisen vaiheen jälkeen, kun olin pelkistänyt vastaukset ja ryhmitellyt ne, toisessa vaiheessa muodostin alaluokkia. Asiakkailta muodostui 12 eri alaluokkaa ja yhteistyökumppaneilta 10. Kolmannessa vaiheessa kävin tuloksia uudestaan läpi ja pyrin yhdistämään alaluokat pääluokiksi, pääteemoiksi. Tuloksien pääteemoiksi muodostuivat: 1) Asiakkaiden itsenäistymisen haasteet, 2) Tukipalveluiden sekä ohjaajan työotteen merkitys ja 3) Ohjauksessa kehitettävää. Yhteistyökumppaneilta muodostui yksi teema enemmän eli 4) Yhteistyö, sen merkitys ja kehitettävää. Ote teemoittelutaulukosta löytyy liitteestä 3.

Laadullinen tutkimus pyritään tekemään pienellä osallistujamäärällä ja tuloksia pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Aineiston tieteellisyys ei näin ollen pe-

rustu tapausten määrään vaan laatuun ja käsitteellistämisen kattavuuteen. Aineiston tehtävänä on auttaa tutkijaa ymmärtämään tutkittavaa aihetta. Tutkimuksia tehdessä halutaan luoda yleistyksiä tuloksista ja siinä on hyvä ottaa huomioon, ettei yleistyksiä tule tehdä suoraan aineistosta, vaan niistä tehdyistä tulkinnoista. Yleistykset ovat sitä pätevämpiä, kun haastateltavat ovat samankaltaisia, tuntevat tutkimusongelman ja ovat kiinnostuneita itse tutkimuksesta. (Eskola & Suoranta 2011, 61–65.)

Laadullisen analyysin yllätyksellisyys ja uutta oppia antava muoto ovat innostavia. Tutkimuksessa itse tieto ei esiinny sinänsä saaduissa tuloksissa, vaan käsitteellistämiset ja tulkinnat ovat avainasemassa. Tiettyjä asioita nostetaan tutkimustuloksiksi oman ymmärryksen ja taustateorian pohjalta. Analyysiprosessiin kuuluu intuitio, teoreettinen ajattelu ja teorian tieto, aineisto, mielikuvitus, järjestelmällisyys, tulkinnat ja luovuus. Analyysitekniikat eivät vain jäsennä aineistoa, vaan niiden avulla tuotetaan erilaisia havaintoja. Analyysiprosessissa teoria ja aineisto keskustelevat keskenään ja tulkinta syntyy tämän keskustelun oivalluksista. (Metsämuuronen 2008, 50; Eskola & Suoranta 2011, 19–21, 176; Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2011, 118–126.)

Tutkimuksen tuloksia esittelen kahdessa eri ryhmässä luvussa 6, asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta saadut tulokset. Tulosluvut on jaoteltu analyysin pääteemojen mukaisesti. Tutkimuksen tuloksissa lainaamissani sitaateissa ohjaajasta käytän peitenimeä ”Mikko”. Vertailen myös tutkimusryhmien välisiä eroavaisuuksia esimerkiksi näkemyksissä palvelun tarpeista, toimivista työmenetelmistä sekä palvelunvaikutuksista tekemällä vertailutaulukoita luvussa 6.3. Havaintojen ja lukemisen helpottamiseksi olen tehnyt erilaisia kuvioita kvantitatiivisista tuloksista. (Kuviot 1–8.) Tulosten johtopäätökset löytyvät luvusta 7.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimusta tehdessä pitää kiinnittää huomiota tutkimuksen laatuun ja luotettavuuteen, mikä vaikuttaa siihen, onko tutkimus pätevä vai ei. Tutkimuksen laadukkuudesta voidaan jo etukäteen tehdä johtopäätöksiä hyvän valmistautumisen avulla. Kuten esimerkiksi kvalitatiivisessa puolistrukturoidussa haastattelussa tätä on hyvä haastattelurunko

tai kyselylomake. Haastattelurunko tai kyselylomake on rakennettu etukäteen ja samalla mietitty, mitä kysymyksiä voisi syventää ja mahdollisia vaihtoehtoja lisäkysymyksille on myös pohdittu. Kyselyiden jälkeen on tärkeää pikainen vastausten läpikäynti, jotta päästään mahdollisimman nopeasti analysointivaiheeseen. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 184–190.)

Luotettavuuteen vaikuttaa koko laadullinen tutkimusprosessi. Pääasiallisin luotettavuuden kriteeri on tutkimuksen tekijä itse, koska hän on tutkimuksen keskeisin tutkimusväline ja subjekti. Mikäli tutkimusmenetelmä, prosessi tai analyysi ei ole laadullinen, niin ei se ole myöskään luotettava. (Eskola & Suoranta 2011, 211.) Tutkimusta tehdessä pitää muistaa pyrkiä siihen, että kuvailee tutkittavien käsityksiä ja heidän maailmaansa niin hyvin, kuin vain on mahdollista. Täytyy olla tietoinen myös siitä, että tutkimuksen tekijä vaikuttaa saatavaan tietoon omien tulkintojensa kautta. Tämän takia tulee kuvailla ja selvittää miksi ja miten hän on päätenyt kuvaamaan tutkittavien maailmaa, kuten on tehnyt ja perustella menettelynsä uskottavasti. Luotettavuuteen vaikuttavat myös lähteet. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 188–189.)

Tutkimuksen luotettavuudella kvalitatiivisessa tutkimuksessa on kaksi pääsääntöistä mittaria; reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen toistuvuutta, eli osoittaako tarpeeksi moni tutkimustulos samaan suuntaan, vai onko tutkimus sekavan aineiston keskiarvo, joka voi olla silloin virheellinen. Validiteetti mittaa tutkittavan kohteen sisältöä, eli onko mitattava asia oikeasti yhteydessä tutkittavaan ongelmaan. (Metsämuuronen 2001, 41–42, 50–53.) Pyrin kuvailemaan mahdollisimman tarkkaan tutkimusprosessin vaiheet, vastausten sisällöt sekä tekemään laadukkaita, mutta myös kriittisiä johtopäätöksiä. Kysymysten laatiminen vaati teorian tiedon sisäistämistä ja pohdintaa kysymyksen esittämisen muodosta aina kysymyksen sisältöön saakka. Hyvin laadittu kyselylomake auttoi saamaan oikeanlaisia vastauksia, jotta pystyin todentamaan tai pois sulkemaan tiettyjä asioita tai uskomuksia. Tutkimuksessani kyselylomake tehtiin huolella ja muokattiin työelämän ohjaajan, asumisen palveluohjaajan sekä opettajan kanssa. Tein myös ennen virallista haastattelua kaksi koekyselyä kahdella eri nuorella ja sosiaalialan ammattilainen testasi yhteistyökumppaneiden kyselylomakkeen. Nuorien haastatteleminen ja yhdessä lomakkeen täyttäminen lisäsi luotettavuutta sekä vastausprosenttia. Haastattelutilanteessa sain hämmästykseni huomata luottamuksen itseeni. Itse asumisen palveluohjaajaan luottaminen varmaankin heijastui myös minuun

ja tietynlainen luottamuksellinen tilanne syntyi heti haastattelun alussa. Nuoret avautuivat ja antoivat hyvin kattavia vastauksia. Pyrin olemaan jokaisessa haastattelussa hyvin objektiivinen ja välttelemään johdattelua.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on laatinut periaatteet hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta. Ihmistieteisiin luettavissa tutkimuksissa eettiset periaatteet jaetaan kolmeen osa-alueeseen, jotka ovat; tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuoja (Eettiset periaatteet 2009, 4).

Tutkimukseen osallistuvat asiakkaat ja yhteistyökumppanit valittiin ja tutkimuksesta ja osallistumisen vapaaehtoisuudesta kerrottiin saatekirjeessä tai suullisesti. Asiakkailta kysyttiin suostumus haastatteluun ja aineiston käyttöön erillisellä lomakkeella ennen haastattelun aloittamista. Yhteistyökumppaneilta ei tarvinnut pyytää erillistä suostumuslupaa. Saatekirjeessä molemmille tutkimusryhmille kerrottiin työn vapaaehtoisuudesta, tarkoituksesta, luotettavuudesta ja julkistamisesta ja kertosin vielä edellä mainitut asiat nuorten kanssa ennen haastattelun aloitusta. Haastattelutilanteet olivat rauhallisia, joustavia ja jokaiseen kysymykseen oli aikaa vastata rauhassa tai mahdollisuus jättää vastaamatta. Tutkimuslupa myönnettiin kaupungin sosiaali- ja perhepalveluiden johtajan toimesta 14.5.2014.

Haastatteluaineistoa käsittelin erittäin luottamuksellisesti. Kerätyt kysely- ja suostumuslomakkeet tuhotaan opinnäytetyön valmistuttua. Tutkimuksen ympäristöä eli kaupunkia ei mainita nuorien yksityisyyden suojaamiseksi. Tietosuoja oli erittäin isossa osassa opinnäytetyössäni toimeksiantajan pyynnöstä, koska kaupunki on suhteellisen pieni ja kyseiset nuoret aikuiset voi olla helppo yhdistää vastauksiin. Tutkittavien yhteistyötahojen ammattinimikkeet häivytettiin, joka saattoi vaikuttaa yhteistyötahojen vastausprosenttiin positiivisesti. Varjelin tutkimukseen osallistuvien ihmisten yksityisyyttä ja häivytyin tutkimuksen raportoinnissa kauttaaltaan kaikki tunnistettavissa olevat tiedot, jotka voisivat vaarantaa tutkimukseen osallistuneiden yksityisyydensuojan.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Asiakkaiden näkemyksiä itsenäistymisen haasteista, tukipalveluiden ja ohjauksen merkityksestä sekä kehitystarpeista

Asiakkaista sain henkilökohtaiseen haastatteluun suunnitellusta 20 nuoresta 15. Lisäksi yksi nuori aikuinen vastasi sähköpostitse. Näin ollen sain vastausprosentiksi tässä tutkimuksessa 80 prosenttia. Jos ajatellaan koko asiakasryhmää, eli noin 70 nuorta aikuista, vastausprosentti kokonaisuudesta on 23 prosenttia.

Vastaajista naisia oli 12 ja miehiä neljä. Vastaajista (n=16) viisi oli asunut nykyisessä asunnossa yli vuoden, viisi 6–8 kuukautta, neljä 3–5 kuukautta ja kaksi 9–11 kuukautta. Vuoden tai enemmän asuneiden asumisaika vaihteli vuodesta neljään vuoteen. Vastaajista (n=16) seitsemälle nykyinen asunto oli toinen oma asunto elämänsä aikana. Kuudelle vastaajista asunto oli ensimmäinen ja lopuille kolmelle nuorelle asunto oli joko kolmas, neljäs, ja yhdelle jopa seitsemäs.

Vastaajista (n=16) yhdeksän oli ollut asumisen palveluohjaajan asiakkaana 10–12 kuukautta. Kaksi vastaajista oli ollut asiakkaana koko asumisen palveluohjaajan uran ajan, eli 1,3 vuotta. Yhden vastaajan asiakkuus oli alkanut vasta 1–3 kuukautta sitten, kahden 4–6 kuukautta ja kahden vastaajan 7–9 kuukautta sitten. Jotkut vastanneista olivat vasta alussa asuntoasioissaan, kun taas toiset jo hyvin pitkällä. Vastaajat (n=16) ohjautuivat asumisen palveluohjauksen piiriin selkeästi neljältä eri taholta. Sosiaalitoimistosta oli ohjattu seitsemän nuorta ohjaajan palveluiden piiriin. Koulusta ohjauksen olivat saaneet kolme nuorta, työpajalta kaksi nuorta ja nuorisotasunnoista yksi nuori. Vastaajista jopa kuusi oli saanut henkilökohtaisen tuen tarjoamisen itse palveluohjaajalta ja kaksi nuorta oli kuullut ohjaajasta kavereiden kautta. Otannasta yksikään nuori ei ollut saanut tietoa tai lähetettä ohjaajalle työvoimatoimiston, Kelan, etsivän nuorisotyön, kohdennetun nuorisotyön tai työpaikan puolesta.

Vastauksien (n=16) perusteella asumisen palveluohjaajan kanssa ollaan tiiviisti yhteydessä. Moni vastaajista kertoi, että asumisen alussa näkeminen ja yhteydessä oleminen oli ollut todella tiivistä, mutta vieläkin suurin osa, seitsemän vastanneista, on yhteydessä

ohjaajaan noin kerran viikossa. Vain yksi vastaaja oli asiakkuudessaan niin pitkällä, ettei ohjaajan kanssa ollut tarvetta olla yhteydessä, kuin noin kerran kuussa. Muilla vastaajista yhteydenpito vaihteli kahdesta kerrasta viikossa yhteen kertaan kolmessa viikossa. Yleisimpiä asioita, joita nuoret aikuiset tekevät ohjaajan kanssa ovat selkeästi puheluiden, ohjaajan kotikäyntien ja virastoissa yhdessä käymisen lisäksi virallisten papereiden ja hakemusten täyttäminen. Nuorista aikuisista (n=16) 12 koki saavansa asumisen palveluohjaajaan aina tarvittaessa yhteyttä ja neljä yhteyden kohtalaisen hyvin. Asiakkaista (n=16) 14 oli erittäin tyytyväisiä ohjaajan antamaan tukeen ja kaksi vastaajista kohtalaisen tyytyväisiä. Arvioidessa asumisasioiden hoitumista ilman ohjaajaa, vain yksi oli sitä mieltä, että olisi saanut asiansa hoitumaan täysin myös ilman ohjaajaa (n=16). Tämä vastaaja oli ainut haastatelluista, joka oli saanut omatoimisesti hoidettua itselleen asunnon. Muuten vastaajista viisi oli sitä mieltä, että olisi saanut asiansa hoidettua jotenkuten ja 10 sitä mieltä, ettei olisi saanut asioitaan hoidettua itsenäisesti ollenkaan.

Asiakkaiden itsenäistymisen haasteet olivat hyvin moninaisia ja tukea tarvittiin paljon. Alkutarve asumisen palveluohjaukselle oli ylivoimaisesti asunnon hakemiseen, asuntoesittelyissä käymiseen, virallisten asioiden hoitamiseen ja virastoissa käymiseen, hakemusten täyttämiseen ja tukien hakemiseen tarvittava tuki ja apu. Virallisten hakemusten täyttöön tukea tarvittiin ja myös saatiin selkeästi eniten vastanneista. Hakemuksiin liittyi asuntohakemukset, työvoimatoimiston erilaiset viralliset hakemukset, Kelan erilaiset tukihakemukset, sosiaalitoimen erilaiset tukihakemukset, sähkösopimukset, vuokrasopimukset ja hakemukset kouluihin ja työpajoille. Nuoret aikuiset kokivat hakemusten täytön työlääksi ja vaikeaksi. Moni nuori koki, että tarvitsee kädestä pitäen ohjausta papereiden täyttämiseen, vaikka ovat jo täyttäneet monia samanlaisia hakemuksia. Moni nuori kertoi, että osaa täyttää hakemukset itse joiltain osin, mutta lopulta aina pyytää ohjaajaa vielä tarkistamaan, onko hakemus tehty oikein. Tukea oli saatu paljon laskujen maksuun tukien hakemisten helpottuessa. Koulutus- ja urasuunnitelmis- sa, kuten myös velkojen hoitamisessa koettiin tarvittavan paljon apua ja ohjaajan koettiin sitä antavan. Se, että ohjaajalta oli saatu kyty virastoihin tai lääkäriin, koettiin hyväksi ja ohjaaja oli monesti mennyt nuoren aikuisen mukaan myös itse tilanteeseen.

Moni vastaajista kertoi, että oman asunnon saaminen ei tietenkään riittänyt, vaan tukea tuli saada moneen muuhun elämän osa-alueeseen. Se, mihin muuhun nuoret aikuiset

olivat saaneet ohjaajalta tukea, oli hyvin moninaista ja laaja-alaista. Nuoret kertoivat, että akuutissa asunnon tarpeessa ohjaajan puoltolausunto asuntohakemukseen on hyvä ja tärkeä ja lausunto auttaa asunnon saamisessa. Apua oli saatu huonekalujen hankintaan sekä sosiaalitoimiston maksusitoumuksien hakemiseen. Tukea oli saatu velka- ja ulosottoasioiden järjestelyissä ja sen ymmärtämisessä, etteivät velat ole maailmanloppu. Uusien asioiden hoitaminen tai kohtaaminen koettiin jännittäväksi, johon ohjaaja oli voinut antaa tukea tulemalla mukaan tai kertomalla järjestelyistä. Erilaisista etuuksista ei välttämättä tiedetä ensimmäiseen omaan kotiin muuttaessa ja hakemisprosessi on vaikea ja kaikkea itsenäiseen asumiseen liittyvää ei vielä osata.

Tukea oli saatu ohjaajalta jaksamiseen, itseluottamuksen ja -tunnon nousuun kannustamalla ja kehumalla ja se oli kannattanut nuoria aikuisia eteenpäin. Tukea oli saatu ymmärryksen laajenemiseen ja saatu niin sanotusti ”taottua” vähän järkeä päähän. Ohjaajalle on vastauksien perusteella helppo soittaa ja kertoa omista asioista, vaikka ne eivät suoranaisesti hänelle kuuluisikaan. Tunne, että kuunnellaan ja välitetään, nousi vastauksista esiin ja oli monelle erittäin tärkeä kokemus. Ohjaaja on avannut nuorten aikuisten silmiä ja monessa vastauksessa kerrottiin, kuinka ohjaaja on osannut oikealla, jopa ärsyttävällä tavalla pakottaa nuoret tekemään asioita. Hän saa nuoret liikkeelle, aktivoi tekemään erilaisia asioita ja auttaa elämään liittyvissä haasteissa. Ohjaajan koetaan saaneen asiakkaat toimimaan itsenäisesti paremmin, kuin muiden viranomaisten tai tukihenkilöiden. Ohjaajan kanssa on koettu todellista ja oikeanlaista itsenäistymiseen oppimista. Monen vastaus oli, ettei ole mitään, mitä he vielä osaisivat kaivata. Moni oli tyytyväinen saamaansa tukeen ja koki oppineensa jo niin paljon ohjaajalta.

Tukien hakeminen, en tiennyt edes omista etuuksista tai mitä tukia voin hakea, en edes tiennyt sossusta.

Hoiti mun kanssa hakemuksia, tuli mukaan sosiaalitoimistoon, täytti papereja mun kanssa ja oli koko ajan läsnä ja katto et kaikki on oikein täytetty. Anto tietoa kaikista etuuksista ja tuista joita voi hakea. Se muistuttaa, että pitää kertoa avoimesti viranomaisille asioita ja tilanteista.

Mikko hoitaa ihan kaikenlaisia asioita, ohimennen mainitsen jotain ja Mikko hoitaa. (---)

Monesta vastauksesta sai huomata nuorien aikuisten tuen tarpeet asunto- ja tukiasioiden lisäksi masennukseen ja henkiseen huonovointisuuteen. Nuoret aikuiset yhdistivät hen-

kisen jaksamattomuutensa sekä masennuksensa toimeettomuuteen ja saamattomuuteen. Moni oli sitä mieltä, että juuri edellä mainittujen asioiden takia omaa asuntoa ei ollut saanut itse hankittua ja oikeastaan ei mitään muutakaan tehtyä elämälleen. Moni vastajista koki, että he tarvitsivat ohjaajalta myös tukea henkiseen hyvinvointiin, masennukseen, järjen käyttöön ja elämän järjestelyyn. Joillain nuorilla asiat olivat riistäytyneet täysin käsistä; oli häättöjä, vuokravelkaa, muita velkoja, sosiaaliset suhteet solmussa, päihdeongelmia ja voimat lopussa. Jotkut olivat yrittäneet hakea asuntoa itse, mutta kokivat, ettei kukaan halunnut vuokrata. Vasta ohjaajan asiakkaaksi päästyä moni koki, että jonkinlainen luottamus syntyi ohjaajan kautta myös vuokranantajiin ja isännöitsijöihin. Vastanneet kokivat, että ohjaajan asiakkaaksi pääsyn myötä oli päästy omille jaloille ja pystytty selvittämään asioita.

Masennus, en saanut mitään aikaiseksi. Mikko pakotti tekemään.

Mikolla oli joku tunne, että mua on autettava. Nostatti mua, mieli oli aikamoinen sekasotku, herättelyä, ahdistuksien ja masennuksen läpi käymistä, sekavaa elämää, nostattaa mua, ei paasaa, mutta vie eteenpäin. Huolehtiminen ja pitää musta silti, vaikka olisin millainen.

Sain ihan itsenäisesti hankittua asunnon, mut olin kuitenkin henkisesti huonovointinen, alussa en olisi itse pystynyt tekemään juuri mitään.

Tukipalveluiden sekä ohjaajan työtteen merkitys koettiin ensiarvoisen tärkeänä arjessa pärjäämisen kannalta. Virallisen tuen lisäksi hyväksi oli koettu ihan vaan kahvittelu ja kuulumisien vaihto ja se, että ohjaaja käy nuorien kotona kyläilemässä. Nuoret kokivat saaneensa luottamuksellisen suhteen rakennettua ohjaajaan, joten hänelle pystyi soittamaan tai nähdessään kertomaan asiasta kuin asiasta. Suhde ohjaajan kanssa on jokseenkin samanlainen kuin ystävyysuhde, koska ohjaajalle pystyy kertomaan ”kaveriasioita” ja kaikista omista ongelmistaan. Ohjaajan kanssa pohditaan tulevaisuutta, kerrotaan omista toiveista ja haaveista. Nuoret kyselevät kaikesta elämiseen ja elämään liittyvästä ohjaajalta ja kokevat saavansa myös häneltä apua. Vastauksista nousi esiin se, että tilanteessa, jossa nuoret tietävät, että pitäisi soittaa esimerkiksi sosiaalitoimeen jostakin asiasta, he soittavatkin ensin asumisen palveluohjaajalle. Nuoret aikuiset kokivat, että ohjaajaan sai paremmin yhteyden ja häneltä saa myös useissa kohdissa tarvittavan tiedon ja avun, joten sosiaalitoimistoon ei loppujen lopuksi tarvitse edes soittaa. Ohjaajan työstä moni nosti esiin myös sen, että ohjaaja muistuttelee tapaamisista ja tärkeistä asioista puhelimitse tai tulemalla esimerkiksi oven taakse muistuttamaan.

Mä soitan yleensä aina ensin Mikolle ja sitten vasta jos on vielä pakko, niin sossuun.

Se auttaa mua kaikessa sellaisessa, mitä ei itse vielä osaa tehdä.

Aina, kun tarvitsen Mikkoa, se tulee. Keskellä yötäkin voin soittaa. Ei vahtaa mua ja on tavoitettavissa. Itse olen luotani työntävä ja huono ottamaan apua vastaan, Mikko on saanu autettua mua ja kontaktin muhun. Meil on vahva luottamus ja luottamuksellinen suhde.

Nuorilta aikuisilta kysyttäessä ohjaajan tukemisen ja auttamisen menetelmistä, usein tapaaminen ja puhelut eli kontaktit nousivat eniten esiin. Apua katsottiin saatavan erittäin kokonaisvaltaisesti. Ohjaajan neuvot ja opit nostettiin yhdeksi tuen menetelmäksi, joilla opitaan itse maksamaan laskut, hoitamaan paperiasioita ja käymään virastoissa. Ohjaajaa kuvailtiin kärsivällisyyden nostattajaksi, kannustajaksi ja yhdessä tekijäksi. Itsetunto koettiin kohonneeksi ohjaajan avulla ja se oli voimaannuttanut nuoria. Nuorten maineen putsaaminen tai parantaminen oli ollut tärkeä tuen muoto. Ohjaaja puhuu hyvää ja positiivista, uskoo nuoriinsa ja asioiden hoitaminen helpottuu sitä kautta. Ohjaajan avulla myös häädöt on saatu laskuun tai häätöuhkia ei ole edes tullut. Muutama vastaajista koki ohjaajan osanneen auttaa heitä sosiaalisen ulosantinsa ja luottamuksen solmimisen kanssa.

Mikko on tehnyt kanssani todella paljon töitä, sellaisiakin jotka ei hänelle kuuluisi.

Ensimmäistä kertaa jouduin pakosta avaamaan suuni ja kertomaan miten asiat on oikeesti menny, joka oli ahdistavaa mut kuitenkin tosi hyvä. Kaverisuhteet sain hoitoon ja välit parantu vanhempiin.

Tyytyväisyyttä ohjaajaan luo hänen jaksaminen, hyväksyntä, kylmähermoisuus, kannustaminen, ja se, ettei ohjaaja tuomitse ja hän aina vaan jaksaa auttaa ja tukea. Se, että ohjaaja lievittää omaa stressiä, koettiin hyväksi. Hyvää on, että ohjaaja on todella tietoinen käytännön asioista ja jos hän ei jotakin tiedä, hän ottaa siitä aina selvää. Ohjaajan koettiin oikeasti hoitavan lupaamansa asiat ja vielä enemmänkin. Ohjaajan asiakkaana koetaan hyväksi se, että ei tarvitse kaikille viranomaisille kertoa koko elämäntarinaansa uudestaan, vaan riittää, kun on asumisen palveluohjaajan asiakas saadakseen apua ja tukea muiltakin viranomaisilta. Ohjaajan kanssa koetaan luottamus hyvin vahvana ja hänen luokseen saa ikään kuin aina palata, jos oma elämä lähtisi luisumaan väärille urille. Ohjaaja jaksaa jatkaa eikä luovuta asiakkaidensa suhteen, ohjaaja on heidän puolella

ja hyväksyy kaikki. Ohjaajan kanssaan on helppo tulla toimeen, ohjaaja on ollut erityisen tarpeellinen omaan kotiin muuttamisen alussa sekä sen aikana ja hänellä on hyvä ote asiakkaisiinsa.

Oon erittäin tyytyväinen siihen, että Mikko on jaksanut alusta loppuun asti mua, en siis ole missään nimessä helpoimmasta päästä. Vaikka oon ollu huonolla tuulella ja kiukutellu, niin silti Mikko on jaksanut. Oon myös tyytyväinen siitä, että vaikka joitakin asioita on jouduttu harjoittelemaan ja varmistelemaan kerta toisensa jälkeen, ei Mikolla ole hermo mennyt. Pitkäjänteisyys on hieno piirre!

Mulla oli ennen asenne, ei viranomaisille. Mikko on tosi ymmärtäväinen, oon aina ihmetellyt miten voi olla sellanen ihminen joka jaksaa hoitaa ihmisten asioita, vaikka ihmiset ovat itse möhlineet. Se on hienoa, että joku jaksaa tehdä tällaista työtä. Mikon kaltaisia työntekijöitä pitäisi olla enemmän ja kaikissa kaupungeissa. Ilman Mikkoa en olisi tässä.

Mikko on rempseä eikä tuomitse. Vaikka Mikko sanoo suoraan, se ei kuitenkaan saarnaa vaan hyväksyy. Vaikka Mikolle tää on sen työtä, se selkeesti nauttii ja tykkää siitä ja se välittyy mulle.

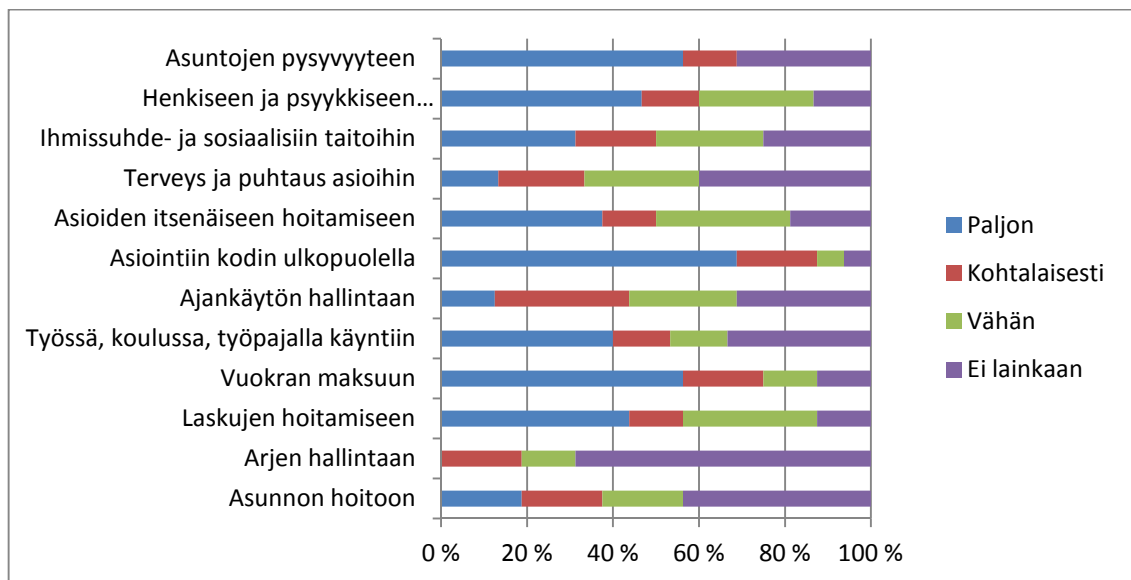
Ohjaajan persoonaa, työtapaa ja työmenetelmiä nostettiin monessa vastauksessa esiin erittäin positiivisella tavalla. Monet vastasivat ohjaajan olevan juuri oikeanlainen ihminen tekemään kyseistä työtä ja hän on tehnyt asiakkaisiinsa lähtemättömän vaikutuksen. Hän on saanut osan asiakkaistaan tajuamaan, että asiat voidaan järjestää, kun vaan itse tekee niiden eteen jotain. Akuuteissa tilanteissa ohjaajaa kuvailtiin aktiiviseksi, puheluita jopa joka päivä, nopeaksi reagoijaksi sekä tarpeelliseksi piristäjäksi. Ohjaajaa kehuaan taidoissa, joita hänellä on virallisten asioiden hoitamisessa, hyväksynnässä, kuuntelemisessa, kohtaamisessa, kiinnostuksessa ja siitä, että hänelle saa myös tarpeen tullen kiukuta ja raivota, mutta hän ei ota niitä itseensä. Ohjaaja saa paljon kiitosta ymmärtävyydestään, huolehtimisestaan sekä oikeanlaisesta pakottamisesta. Nuoret aikuiset olivat tyytyväisiä saamaansa tukeen ja apuun ja pitivät ohjaajasta.

Tosi hyvä työssään, huolehtiva ja se on tosi hyvä että tollaisia työntekijöitä on, koska moni olisi lirissä ilman häntä. Pitäisi olla enemmänki Mikkoja. Mikko on tarpeeksi kovapäinen, myös sossuja kohtaan.

Mikko on tehnyt muhun lähtemättömän vaikutuksen ja on ainut ohjaaja ja viranomainen johon luotan ja jonka kanssa olen kunnolla tekemisissä. (---) Mä kelpaat just sellaisena kuin olen. (---) On ihana tuntee itseni tärkeäksi. Ylistän ihmistä, niin positiivinen palaute.

(---) siitä varmaan tulisi mun isä jos se tekisi vielä jotain enemmän.

Nuoret aikuiset arvioivat asumisen palveluohjaajan vaikuttaneen elämässään eniten asiointiin kodin ulkopuolella ja sen helpottumiseen. Toiseksi eniten vaikutusta on ollut vuokran maksuun tukien hakemisen helpottuessa. Vuokrasopimusten pituuteen ja niiden jatkumiseen eli asuntojen pysyvyyteen vaikutuksia ohjaajalla oli ollut paljon, kuin myös henkiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin. Ohjaajan työllä koettiin olevan paljon vaikutusta myös laskujen maksamisessa. Kolmanneksi eniten vaikutusta nähtiin olevan asioiden itsenäiseen hoitamiseen, koulussa, työssä tai työpajalla käyntiin sekä ihmissuhde ja sosiaalisiin taitoihin. Ajankäytön hallintaan on pystytty vaikuttamaan jotenkuten. Vähäisesti tai ei ollenkaan vaikutusta ohjaajalla on ollut arjen hallintaan, terveys ja puhtausasioihin ja asunnon hoitoon. Alla olevasta kuviosta 1 nähdään kokonaisarviot selkeämmin.



KUVIO 1. Kysymys nro 18: Miten asumisen palveluohjaaja on mielestäsi vaikuttanut seuraaviin osa-alueisiin? (n=16)

Ohjauksen kehitystarpeet nousivat aikaan ja aikatauluihin liittyvistä puutteista. Ohjaajaan ja hänen antamaan tukeen oltiin tyytyväisiä, mutta työaikaa tarvittaisi lisää. Nuoret aikuiset näkivät, että ohjaajalla on selkeästi liikaa töitä, liikaa asiakkaita ja aivan liian vähän aikaa. 13 vastaajasta jopa 10 toi esiin ohjaajan kiireen, ajan puutteen sekä siitä johtuvat vastaamattomat puhelut sekä unohtelut esiin. Sovituilta tapaamisilta poisjäämiä, niin sanottuja ”ohareita”, oli koettu muutamaankin otteeseen monen nuoren kohdalla. Sekin häiritsi, ettei ohjaaja laittanut tietoa, miksi ei vastaa, eikä tietoa, koska soittaa takaisin. Välillä takaisinsoittoa ei kuulunut ollenkaan, vaan asiakas joutui itse soitta-

maan moneen kertaan monena päivänä, ennen kuin ohjaaja vastasi. Asiakkaiden paljouden takia myöhästymisiä oli ollut ja myös sovittujen aikojen pikaisia siirtämisiä. Myös se, että kiire vaikuttaa työn laatuun, nousi nuorten vastauksista esiin. Koettiin, että jotkut asiat tehdään liian hätäisesti ja huolimattomasti. Myös ohjaajan kiire koettiin esteeksi omalle asiakkuudelle, eli ohjaajalle ei viitsittykään enää soitella niin paljon, ettei rasiteta ohjaajaa liikaa. Vastaajat kuvailivat tilannetta niin, että he ymmärtävät täysin, miksi ohjaaja unohtelee eikä pysty vastaamaan, mutta se tilanne ottaa ”aivoon”. Monet nuoret muistuttelevat itse ohjaajaa sovituista tapaamisista. Tilanne koettiin toisaalta ohjaajan itse valitsemaksi, koska ohjaaja ottaa itse liikaa asiakkaita.

Paljon asiakkaita, joten tuntuu että itse jää välillä jalkoihin. Nykyään ei enää kehtaa pyytää paljoa apua, koska hänellä on koko ajan niin kiire, etten rasita häntä.

(---) joskus ei vastaa, mutta soittaa takasin. Mikolla ei ole tarpeeksi aikaa kaikille asiakkaille, unohtelee soittaa, on myöhässä, siirtelee tapaamisia ja muut asiakkaat vie paljon aikaa. Mikko kuitenkin tulee, mutta saattaa olla myöhässä. Jos Mikko myöhästyy paljon, soittaa yleensä kuitenkin.

Kehitysehdotuksena nousi jonkinlainen avustaja tai sihteeri hoitamaan ohjaajan aikataulutusta ja aikataulujen kontrollointia. Kehittämisehdotuksina esille nousi asiakkaiden vähennys ja sellaisten asiakkuuksien lopettaminen, joiden elämä on todella sekaisin ja ongelmallinen, koska he vievät liikaa aikaa ns. normaaleilta asiakkailta. Kehitystä toivottiin siihen suuntaan, että ohjaaja keskittyisi niihin nuoriin, joilla on ongelmia asunnon hankinnan ja asunnon hoidon kanssa, eikä keskittyisi niihin, joilla on jo ”kaiken maailman ongelmat”. Työpari nousi esiin muutamassa vastauksessa ja jopa niin, että asumisen palveluohjaajia tulisi olla kolme tai neljä, jotta asiakkuuksia olisi kaikilla kohtuullinen määrä. Ongelmaksi uusissa ohjaajissa koettiin se, että nämä vastaajat eivät antaisi omia asioita kenenkään muun ohjaajaan hoitoon, koska luottamussuhde on rakentunut tähän ohjaajan vahvaksi.

Asiakkaita vähemmän, eli Mikolla ei ole aikaa perusasioihin, vaan moniongelmaiset vie ajan. Ei kerkeä ”rupatella” niitä näitä. Asiakkaita liikaa, koska muut eivät saa aikaa. Mikolla soi puhelin taukoamatta, eli virastoisakin aika menee puhelimeen vastaamiseen.

(---). Ohjaajia tulisi olla enemmän kuin yksi, hänellä on ihan kohtuuton määrä asiakkaita, aika ei riitä kaikille. Asumisen palveluohjaajia tulisi olla 3–4 että asiakkaita voisi olla kohtuullinen määrä. Jos tulisi uusi/uusia ohjaajia, en antaisi omia asioita enää heidän hoidettavaksi, vaan Mikolle.

Jotkut kyytiasiat voisin antaa jollekin muulle ohjaajalle, mutta Mikko tietää niin paljon omia asioitani, että en itsekään välttämättä tiedä niin hyvin kuin se. Mikko tietää esim. paremmin ulosottoasiani ja antaa luottamusta että ne pystytään hoitaa.

Osa vastaajista oli sitä mieltä, että olisi ollut erittäin tarpeen tietää tai kuulla asumisen palveluohjauksesta jo aiemmin. Silloin olisi säästyttävä hädöltä, vuokratilanteilta ja asiat olisi voitu saada jo aiemmin hoitoon. Nuoret aikuiset kokivat, että ohjaajalla tulisi olla enemmän aikaa vastata kinkkisiin kysymyksiin ja aikaa hoitaa pieniä vastoinkäymisiä yhdessä nuoren aikuisen kanssa. Myös viikonloppuisin yhteyden saaminen ohjaajaan nostettiin esiin, vaikka ymmärrettiin, ettei ohjaaja voi olla töissä ympäri vuorokauden. Viikonloput koettiin haasteelliseksi ajaksi, jolloin olisi hyvä, että olisi joku jolle soittaa, esimerkiksi retkahtamisvaaran edessä. Asiat, missä ohjaaja olisi voinut tukea tai voisi tukea vieläkin paremmin, olivat harkinnanvaraisen rahan anomisessa sosiaalitoimesta, asunnon sisustamisessa, harrastuksien löytämisessä ja koulupaikan etsimisessä.

Jotkut asiakkaista kokivat, että kaipaisivat edelleen ohjaajalta huomiointia; soittelua, aktiivisia tapaamisia, kahittelua ja kuulumisten vaihtoa, vaikka heidän asiat ovatkin jo niin hyvin, ettei tiukkaa tukea enää tarvita. Muutama vastaaja oli sitä mieltä, että tarvitsisi kuuntelijaa ja ihmistä, jota oikeasti kiinnostaa nuorten kokonaistilanne ja elämä virallisten asioiden lisäksi. Aktiivinen tapaaminen asiakkuuden alussa oli jäänyt joidenkin nuorten kanssa vähäiseksi. Jotkut nuoret kokivat, ettei ohjaaja ollut alussa antanut tarpeeksi tietoa omasta työkuvastaan, joten asiakkaat eivät tienneet, mitä kaikkea asumisen palveluohjaajan avulla voi hoitaa. Vastaajista yksi oli kohtalaisen tyytyväinen saamaansa tukeen, koska hän koki, että ohjaaja jollaintapaa salaa tietoja asiakkaasta eikä kerro kaikkea, mitä on kuullut, suoraan asiakkaalle itselleen.

Intensiivisempää, kaiken sellaisen virallisten asioiden lisäksi, ihminen tarvitsee muutakin kuin seinät ja tärkeintä olisi miten nuorella menee, pilarit on herkäät kaatumaan jos ei ole ketään, pelkkä asunto ja tuet ei riitä hyvinvointiin.

Alussa pelkäsin, että Mikko käy tosi usein luonani ja tunkee elämään liian aktiivisesti, mutta ei hän tullutkaan, se osoittaa luottamusta mua kohtaan, on siis toisaalta positiivinen asia, mutta olisin ehkä kaivannut enemmän alussa.

Se vois välillä kertoa muhun itseeni liittyvistä asioista enemmän, tuntuu, että se kuulee sorkusta sellaisia asioita, joita ei kerro mulle.

Osa vastaajista kertoi, että heidän ei tarvinnut itse täyttää asuntohakemusta saadakseen asunnon, vaan ohjaaja oli joko tehnyt hakemuksen täysin heidän puolestaan tai saanut asunnon järjestymään pelkällä puhelinsoitolla. Muutama vastaajista harmittelee, että koskaan ryhtyivät ohjaajan asiakkaaksi, koska hänelle on liian helppo soittaa. Vastaajat kokevat, etteivät tule ikinä oppimaan omatoimiseksi, kun ohjaaja on niin riipeä hoitamaan kaikki asiat. Kuitenkin vastaajat kertovat, että ohjaajan kiireiden vuoksi ovat joutuneet opettelemaan itsenäisesti hoitamaan laskunsa ja hakemuksensa. Vastaajat kokivat hyväksi sen, ettei ohjaaja soittale koko ajan, eikä tapaamisia ole liian usein, koska silloin nuorille tulisi tunne, ettei heihin luoteta ja kaikki tehtäisiin heidän puolestaan. Muutama vastaajista oli sitä mieltä, että haluaisi nykyään jo käydä itsenäisesti virastoissa hoitamassa omia asioita. He kokivat tuen tarpeelliseksi, mutta pohtivat olevansa jo valmiita itsenäiseen toimintaan.

Osa vastaajista toivoi tämän haastattelun tuovan ohjaajalle hänelle kuuluvaa kiitosta tehdystä kovasta työstä ja tämän opinnäytetyön avaavan lukijoiden silmiä työn positiivisista vaikutuksista nuoriin. Hänelle haluttaisiin antaa tunnustusta, mutta se on vaikeaa ja aina nuoret eivät edes pysty kiittämään häntä suoraan.

Toivon, että tämä haastattelu antaa Mikolle tunnustusta, koska Mikko ei saa tunnustusta mistään. Surullista, että Mikko on hommannut 100 kämppää nuorille ja nyt vasta huomataan, että hän on tärkeä ja tekee mieletöntä työtä! Toivotaan että tämä opinnäytetyö ja haastattelu avaa ihmisten silmiä ja saadaan näkyviin, miten hienoa työtä Mikko tekee.

(---)Mikolle tämä ei ole pelkkää työtä. Mikko ei välttämättä tajuakaan kuinka paljon häntä ja hänen työtään arvostetaan. En osaa omalla käytöksellä välttämättä välittää sitä viestiä Mikolle, että arvostan häntä. (---)

6.2 Yhteistyökumppaneiden näkemyksiä nuorten itsenäistymisen haasteista, tukipalveluiden ja ohjauksen merkityksestä, kehitystarpeista sekä yhteistyöstä

Kyselylomake lähetettiin 24 yhteistyökumppanille. Vastauksia sain 13 eli vastausprosentti kyselyssäni oli 54. Yhteistyökumppaneiden asiakasmäärät vaihtelivat paljonkin; jollain oli nuoria aikuisia asiakkaina 1–10, kun taas jollain jopa 550. Seitsemän vastaajaa (n= 10) oli sitä mieltä, että asiakkuuksia oli saatu päättymään asumisen palveluohjaajan työnkuvan myötä. Vastaajista kolmella asiakkuudet eivät olleet päätyneet. Yleinen tulos siitä, kuinka moni asiakkuus on päättynyt, oli 1–5 kappaletta. Vastaajista (n=6) yhdellä oli asiakkuuksia saatu päättymään 6–10 kappaletta.

Asiakkaiden itsenäistymisen haasteissa näkemys siitä, missä asioissa nuoret aikuiset yleensä tarvitsevat asumisen palveluohjaajan tukea ja apua, oli laaja-alaista. Eniten tukea tarvittiin asunnon hakemiseen, asunnon saamiseen ja kaikkeen asumiseen liittyvään. Vuokran sekä laskujen maksu koettiin haasteelliseksi sekä kaikki virastoasiat, sopimukset ja hakemukset eli yleisien asioiden yleinen hoitaminen koettiin puutteelliseksi. Yleinen aktivointi kaikkeen elämään liittyvään, nuorien yksinäisyys, erilaiset ihmissuhdeongelmat ja selviytymiskeinojen antaminen koettiin tuen tarpeisiin. Nuorten elämänhallinnan puutos näkyi vastauksissa.

Yleisessä aktivoinnissa, talouden hallinnassa, elämänhallinnassa, asioiden hoitamisessa, arjen askareissa, omista asioista huolehtimisessa.

Nuori tarvitsee apua laskujen hoidoissa sekä yleensä arjenhallinnassa.

Virallisten asioiden hoidossa nuoret tarvitsevat tukea selkeästi eniten tukien hakemiseen liittyvissä asioissa sekä asioinnissa viranomaisten kanssa. Kelan asumistuen, työttömyyskorvauksen, toimeentulotuen ja vuokravakuuden hakeminen nostettiin tuen tarpeisiin. Tuen tarpeita oli kaikki muuttamiseen ja omassa kodissa asumiseen liittyvät käytännön asiat; arjen hallinta, arjen askareet, raha-asiat, laskut ja niiden maksu sekä erilaisten sopimusten allekirjoitus, kuten vuokrasopimus ja sähkösopimus. Taloudenhoidollisissa asioissa koettiin tarvittavan paljon tukea, apua, neuvoja ja opastusta. Monilla nuorilla nähtiin elämänhallinnassa suurimpina vaikeuksina olevan juuri talousasiat.

Tuen tarpeita todettiin olevan paljon ja vaikka ne ovat jokaisella nuorella aikuisella omanlaisensa, vastaajista osa oli sitä mieltä, että ongelmia ei vain ole yksi, esimerkiksi asunnon puute. Yksilöllä saattaa olla useampia ongelmia elämän eri osa-alueilla, jotka ovat linkittyneet yhteen. Nuorten aikuisten alkutarpeita kartoittaessa, nuorten aikuisten taustat ja ongelmat nousivat esiin vastauksista. Nuorten aikuisten taustojen ja ongelmien koettiin vaikeuttavan ohjaajan työtä sekä lisäävän asiakkuuksien pituutta. Kokonaistilanne; asunnottomuus, päihdeongelmat ja mielenterveysongelmat olivat usein syitä tuen ja avun tarpeeseen.

Nuoret päihdekäyttäjät tulisi saada motivoitua hoitoon, ja pitkittyneissä asiakassuhteissa tulisi laittaa tiukempia rajoja.

Asunnon saaminen on monesti ehdoton ja ensimmäinen askel nuoren tai kenen tahansa ihmisen voimaantumisessa. Vasta sen jälkeen voidaan tukea terveydenhoito ja koulutusasioissa. Perhesuhteet ovat monesti tulehtuneet ja vinoutuneet nuoren jäätyä vanhempien nurkkiin tilanteiden pakosta.

Ohjaajan nähtiin antaneen perhesuhteisiin, terveydenhoitoon ja koulutukseen liittyvää tukea ja hänen nähtiin helpottavan yksinäisyyttä, paikkaavan lähiverkoston puuttumista ja välittävän aidosti nuorista. Lisäksi hänen koettiin olevan syy nuoren ja sosiaalitoimiston yhteydenpidon helpottumiseen.

Tukipalveluiden sekä ohjaajan työotteen merkityksestä asumisen palveluohjaajan toimiviksi työmenetelmiksi listattiin ohjaajaan nopea reagointikyky, kotikäynnit, matalan kynnyksen apu, helposti lähestyttävyyys, läsnäolo, kuunteleminen ja hänen luoma turvallisuuden tunne sekä välittämisen ilmapiiri nuoria aikuisia kohtaan. Nuorten konkreettinen auttaminen yhdessä tehden ja mukana kulkien nähtiin erittäin hyvänä. Se, että ohjaaja on hyvin tavoitettavissa, lisää jokaisen nuoren kohdalla asioiden etenemistä ja ratkaisujen sekä muutosten tapahtumista. Kotikäynnit ja asiakastapaamiset nähtiin monelta taholta hyvänä. Lähiohjaus, arjen tukeminen ja tarvittaessa nuoren mukaan meneminen koettiin myös hyviksi toimintatavoiksi.

Matalan kynnyksen apu. Ei turhaa byrokratiaa.

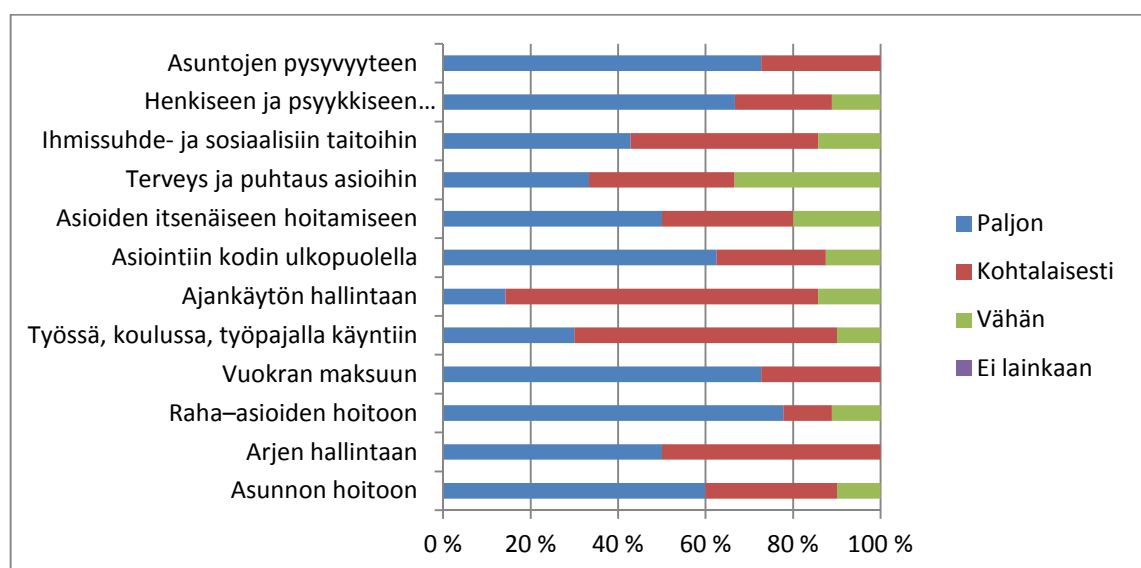
Henkilökohtaisen puuttumisen, välittämisen, organisointikyvyn, laajan kontaktiverkoston ja henkilökohtaiset suhteet verkon sisällä, matalan kynnyksen mallin sekä puuttumisessa että kontaktinottamisessa (molemmin puolin). Jalkautumisen, eli että mennään sinne missä apua ja tukea tarvitaan.

Se, että ohjaajalla on hyvät kontaktit vuokranantajiin, sosiaalityöntekijöihin ja muihin viranomaisiin nähtiin tärkeänä. Myös seuranta nuorten aikuisten asumisessa nähtiin keskeisenä asiana ja siihen puuttumisella katsottiin olevan merkitystä esimerkiksi häätöjen vähentymiseen.

Palveluohjaaja keskittyy konkreettiseen asiointien hoitoon yhdessä asiakkaan kanssa mm. erilaisten hakemusten täyttö, asunnon hankinta yhteistyössä asuntoviranomaisten kanssa. Yleensä yhteistyö asiakkaan oman sosiaalityöntekijän kanssa on saumatonta, kiireitä, lähes päivittäistä.

Mahdollisiin ongelmatilanteisiin tai niiden uhkiin kyetään reagoimaan välittömästi. Viesti meidän ja mm. sos. toimen kanssa kulkee entiseen verrattuna huomattavasti paremmin.

Yhteistyökumppaneiden näkemys asumisen palveluohjaajan vaikutuksista nuorten aikuisten elämän eri osa-alueisiin näyttää, että ohjaaja vaikuttaa eniten vuokran maksuun, asunnon pysyvyyteen ja vuokrasopimuksien jatkumiseen. Seuraavana koetaan raha-asioiden hoitamiseen ja henkiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin liittyvät vaikutukset. Asunnon hoitoon, arjen hallintaan ja asiointiin kodin ulkopuolella koetaan pystyttävän vaikuttamaan kohtalaisen paljon. Asioiden itsenäiseen hoitamiseen, ihmissuhteisiin ja sosiaalisiin suhteisiin, ajankäytön hallintaan sekä työssä, koulussa tai työpajalla käyntiin pystytään vaikuttamaan kohtalaisesti. Nuorten aikuisten terveys ja puhtausasioihin pystytään vaikuttamaan ohjaajan avulla keskiarvoltaan vähiten, mutta osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että siihenkin ohjaajan toiminta vaikuttaa paljon. Alla olevasta kuvioista 2 nähdään kokonaisarviot selkeämmin.



KUVIO 2. Kysymys nro 7: Miten asumisen palveluohjaaja on mielestäsi vaikuttanut seuraaviin osa-alueisiin? (n=13)

Ohjauksen kehitystarpeiksi listattiin muun muassa, että ohjaajan tulisi keskittyä ensisijaisesti nuorten yhteydenpitoon, nuorten ja heidän asioiden määrään ja laatuun, opetuksellisiin elementteihin sekä asumiseen ja asunnon hoitamiseen. Vastaajista osa koki, että asumisen palveluohjaaja keskittyy liikaa nuorten aikuisten henkilökohtaisiin tarpeisiin, unohtaen oman työnsä tarkoituksen. Rajaamiseen koettiin tarvetta; ohjaajan tulisi keskittyä enemmän asumiseen ja asunnon hoitamiseen liittyviin asioihin ja siirtää asiakkaita muille tahoille, jotka voivat luonnostaan auttaa nuorta muulla tuella.

Jos asumisen palveluohjaajan aika riittäisi, hän voisi keskittyä enemmän asuntojen siisteeyteen ja nuorten hygieniaan. Ohjaajalla koetaan olevan liikaa asiakkaita ja liian vähän aikaa. Tämä heijastuu jokaiseen asiakkaaseen ja asiakkaiden asioiden hoitamisen laatuun negatiivisella tavalla. Nuorten yhteydenpitoon pitäisi myös saada säännöllisyyttä.

Ehkä kerralla hoidettavien asioiden määrään ja laatuun. Yksintyöskentely on vaativaa ja hyvin laaja-alaisia asiakokonaisuuksia tulee hoidettavaksi usean asiakkaan kohdalla samanaikaisesti, myös kriisityön luonne yhdistyy työhön. Ehkä enemmän laatua määrän sijasta. Opetuksellisia elementtejä, jotta asiakas jatkossa osaa hoitaa asiat omatoimisesti.

Kehitettävistä asioista nousi vahvasti esiin se, että kaupunkiin tarvittaisiin toinen asumisen palveluohjaaja. Työparin tarve perusteltiin nykyisen ohjaajan liialla asiakas- sekä työmäärällä. Työnohjaus koettiin myös tärkeäksi asiaksi ohjaajalle. Ohjaajan työtaakka voitaisiin helpottaa myös tehostamalla ja lisäämällä verkostotyötä.

Muuten palveluohjauksesta koettiin olevan paljon hyötyä. Ohjaaja on tarpeellinen toimija nuorten kanssa tehtävään työhön ja ohjaajan koetaan olevan todella tärkeä yhteistyö osanen. Lisäksi ohjaajan persoonasta pidetään.

Tuloksekkain ja konkreettisin apu nuorille mitä omasta näkökulmastani tässä kaupungissa on toteutettu sinä aikana kun olen omaa työtäni omassa organisaatiossani tehnyt.

Yksi vastaajista antoi kiitosta kaupungille tästä satsauksesta ja oli iloinen, ettei nuorten tarvitse olla minkään laitoksen tai viranomaisen asiakas saadakseen tukea ja apua asumiseen liittyvissä asioissa. Vastaaja oli sitä mieltä, että on ehdottomasti parannus, että asumiseen voi saada tukea huolimatta siitä, onko asiakkuutta jonnekin muualle vai ei.

Moniammatillinen yhteistyö koetaan ensiarvoisen tärkeänä. Useasta yhteistyökumppanin vastauksesta huokuu oman työn helpottuminen asumisen palveluohjauksen myötä. Palveluohjaajan työnkuva mahdollistaa asiakkaiden siirtämisen hänelle tai asiakkaiden asumiseen liittyvien asioiden siirron hänen työkseen. Asiakkuuksien koettiin vähentyneen ohjaajan myötä ja yhteistyöllä on pystytty vaikuttamaan nuorten omaan pärjäämiseen. Ohjaaja on koettu monesti työpariksi ja suureksi tueksi omaan työhön.

Yhteistyöllä ollaan pystytty yhdessä tukemaan nuortaan "normaaliin" elämään.

Työpari ja tuki omaan työhön, helpompi tavoittaa nuoret, tai saada asiakastapaamisille.

Ohjaajan työnkuvan myötä osa yhteistyökumppaneista koki myös omien töiden lisääntyneen. Ohjaajan nopea reagointi on aiheuttanut uudet, ennennäkemättömän useat yhteydenotot muille työaloille ohjaajan asiakkaiden kiireasioiden myötä, jotka ohjaaja hoitaa puhelimitse tai sähköpostitse. Asiat ovat sellaisia, jotka tulee ratkaista välittömästi tai edellyttävät erilaisia pikaisia päätöksiä ja palveluohjaaja on havainnut tämän puutteen. Tämä on koettu oman työn lisätyöksi. Myös sana ”muodoton” esiintyy yhdessä vastauksessa, jolla pyritään kuvaamaan ohjaajan työn alkuvaihetta, jossa mitään normeja tai toimivia työtapoja ei vielä ollut ja asioita pyrittiin vaan hoitamaan tavalla tai toisella.

Omat asiakassuhteeni ovat lisääntyneet aktiivisemmän puuttumisen ja tiiviin yhteistyön kautta. Asiakassuhteet ovat saaneet syvyyttä ja haasteisiin puuttuminen on ollut helpompaa/ nopeampaa. Päivittäin pystymme käymään läpi asiakkaiden tilanteet mikäli on tarvetta.

Ohjaajan kanssa koettiin tehtävän melko tai erittäin tiivistä moniammatillista yhteistyötä lähes päivittäin. Yhteistyö koettiin monipuoliseksi ja ammatilliseksi tuen antamiseksi puolin ja toisin. Tietoja jaettiin ammatillisesti yhteisten asiakkaiden asioissa, jonka koettiin helpottavan oman sekä yhteistyön tekemistä. Yhteistyötä tehdään paljon asuntojen hakemisessa, nuorten asuttamisessa ja ohjaajalle ohjataan omia asiakkaita, jotka tarvitsevat asuntoa tai ovat jäämässä ilman asuntoa. Ohjaajalta koetaan saavan apua ja tukea helposti ja nopeasti. Lisäksi asioiden hoito koetaan reiluksi. Ohjaajaan pystytään luottamaan, joka taas helpottaa yhteistyön tekemistä. Ohjaajan kanssa järjestetään kursseja, ideoidaan toimintaa, siirretään asiakkaita ”oikeille” tahoille, jaetaan työtehtäviä ja tehdään kotikäyntejä.

(---) kotikäynnit, eri tehtävien jako (esim. molemmat auttavat nuorta, mutta eri asioissa.), puheluita. Asumisen palveluohjaajalta apu ns. "kenttätyöhön", jos nuori ei saavu sovitulle tapaamiselle, olemme mahdollisuuksien mukaan tehty kotikäynti.

Yhteisten nuorten asioiden hoito yhdessä lomittain. Virallisen ja epävirallisen tiedon siirto, ammatillinen tuki puolin ja toisin.

Tiivistä, lähes päivittäistä sähköpostitse, puhelimella, käynnein ja muilla keinoin, lisäksi kerran viikossa aamutilaisuus, jossa pitäisi käydä läpi asiakkaitten tilanne.

Kysyttäessä yhteistyön kehitystarpeita, viisi oli jättänyt vastaamatta kenties, koska eivät nähneet kehitykseen tarvetta. Yksi vastasi olevansa tyytyväinen tällä hetkellä tekemäänsä yhteistyöhön ohjaajan kanssa eikä antanut kehitysehdotusta. Seitsemän yhteistyökumppania näki kehitettävää. Yhtenä kehitysehdotuksena oli kirjattu palveluohjaajan roolin ja ammatin tiedottamisen lisääminen esim. isännöitsijöille ja asuntoyhtiöille. Yhtenä kehittämiskohteena nähtiin, että ohjaaja voisi tukea yhteistyökumppaneita enemmän, kun heille tulee ongelmia yhteisten nuorten kanssa. Suurin osa vastauksista koski moniammatillisen tiimin kokoamista ja säännöllisiä tapaamisia, missä voisi jakaa yhteisten nuorten asioita luottamuksellisesti. Moniammatilliseen yhteistyöhön koettiin tarpeelliseksi myös toisen asteen työntekijöiden mukaan tuleminen, lähinnä kuraattorien.

(---) pitäisi vain olla aikaa ja kärsivällisyyttä edes kerran kokoontua koko asiakkaan verkolla, jotta saataisiin koottua asiakkaan tilanne ja tehtyä työnjakosuunnitelma.

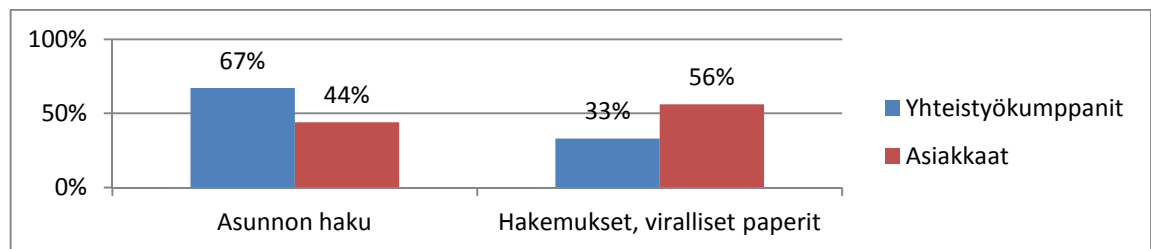
Kaikkien eri toimijoiden, jotka nuorten kanssa ovat tekemisissä, pitäisi tavata useammin ja keskustella asioista niiden oikeilla nimillä riippumatta siitä mitä organisaatiota edustavat. Näin kyettäisiin välttämään päällekkäisyyksiä työn tekemisessä ja yhteistä tahtotilaa nuorten auttamiseksi voitaisiin vahvistaa ja sen kautta jokainen tekijä olisi tietoinen siitä mitä muut tekevät ja mikä asia kuuluu millekin taholle.

Tuntuu, että kiire painaa kaikilla töissä. Haave olisi pystyä kokoontumaan yhdessä välillä ja kertoa missä mennään.

6.3 Tulosten vertailua

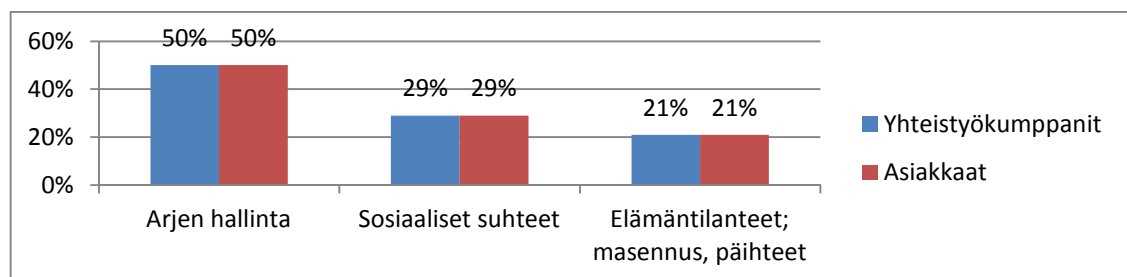
Vertailutaulukot yhteistyökumppaneiden ja nuorten vastauksista tein laskemalla teemojen alaluokista pelkistettyjen ilmausten määriä, prosenttiosuuksia ja keskiarvoja. Otin vertailuun kaikki ne kohdat, jotka olivat vastauksissa vertailukelpoisia keskenään ja jotka pystyi muuttamaan kvalitatiivisesta kvantitatiiviseen muotoon.

Kuviossa 3 vertailtaessa asumisen palveluohjaajan tarvetta, yhteistyökumppanit näkevät tarpeen olevan ensisijaisesti asunnon hakemisessa. Nuoret kokevat tuen tarpeen enemmän hakemuksien sekä virallisten papereiden täyttämiseen.



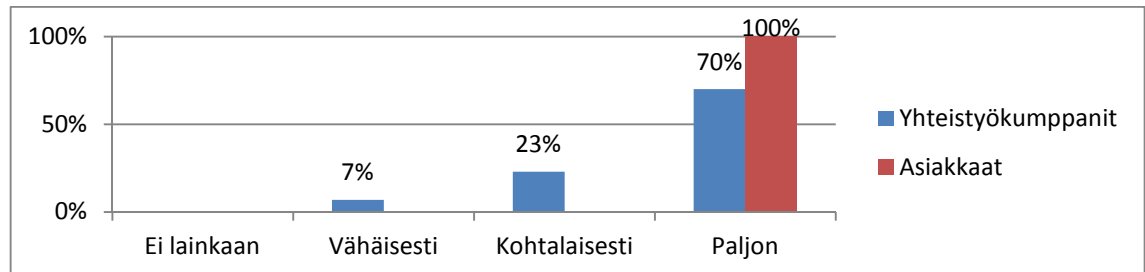
KUVIO 3. Kysymykset nro 4 (n=13) ja 7 & 9 (n=16): Missä asioissa nuoret tarvitsevat asumisen palveluohjaajan tukea ja apua?

Kuviossa 4 verrattaessa näkemyksiä muun tuen saamisessa, vastaukset ovat täysin yhteneväiset yhteistyökumppaneiden ja nuorten välillä. Tukea saatiin arjen hallintaan, sosiaalisiin suhteisiin sekä erilaisiin elämäntilanteisiin, kuten masennukseen ja päihdeongelmiin.



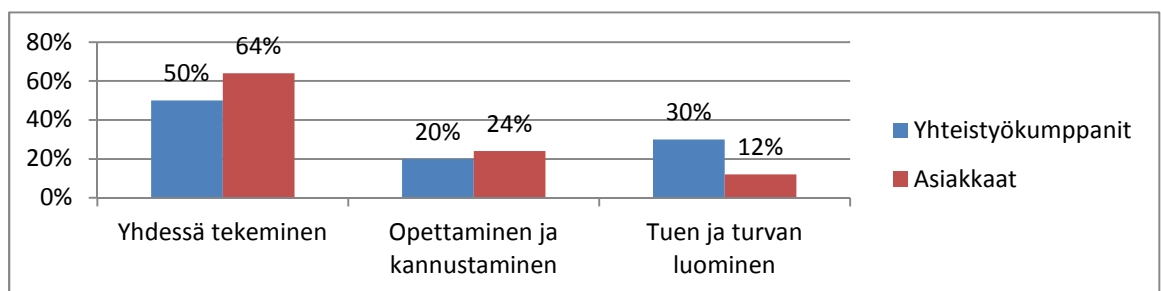
KUVIO 4. Kysymykset nro 8 (n=12) ja 13 (=16): Mihin muuhun on saatu tukea ja apua?

Yhteistyökumppaneiden arvioidessa palveluohjauksen onnistumista (n=13), seitsemäläkymmenellä prosentilla vastauksista prosessi oli koettu erittäin hyväksi. Kaikki vastanneista nuorista (n=16) olivat kokeneet saavansa paljon apua ja tukea ohjaajalta, kuten kuvioista 5 voi nähdä.



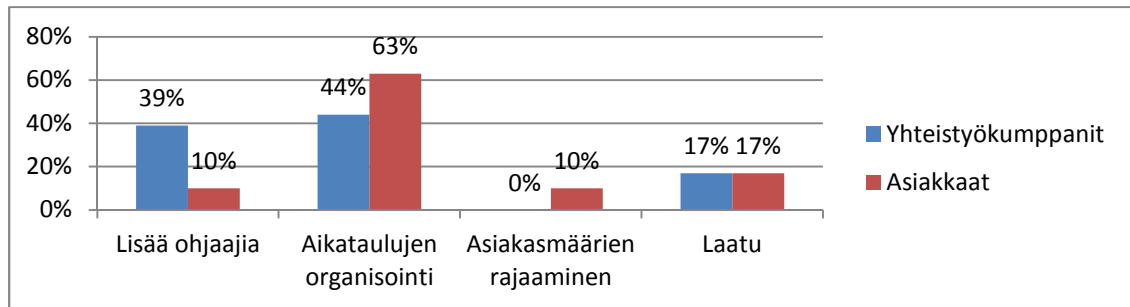
KUVIO 5. Kysymykset nro 5 (n=13) ja 10 (n=16): Arvioi, miten hyvin asumisen palveluohjaajan on onnistunut tukemaan nuoria aikuisia em. asioissa? Oletko kokenut saavasi tukea ja apua em. asioihin asumisen palveluohjaajalta?

Kuviossa 6 vertailtaessa näkemyksiä ohjaajan menetelmiin, yhteistyökumppanit ja nuoret näkevät yhdessä tekemisen toimivimmaksi työtavaksi. Opettamisen ja kannustamisen nähdään toimivan hyvin ja nuoret näkevät myös tuen ja turvan antamisen auttavan kohtalaisesti. Tuella ja turvalla tarkoitetaan läheistä kontaktia, puheluita, avoimia keskusteluja, tulevaisuuden näyn luomista ja sitä, että ohjaaja vaikuttaa vilpittömästi välittäväänsä.



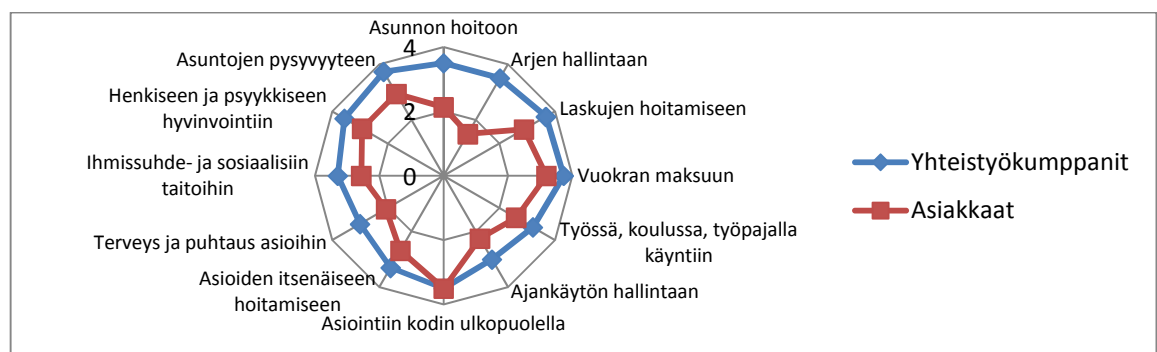
KUVIO 6. Kysymykset nro 6 (n=12) ja 11 & 16 (n=16): Millä menetelmillä tuki ja apu annetaan?

Kuviossa 7 vertailtaessa kehitystarpeita, aikataulujen organisointi koetaan molempien ryhmien kesken tärkeäksi. Yhteistyökumppanit näkevät ohjaajien lisäyksen tärkeämpänä, kuin nuoret. Laadun tarkkailu ja laadukkaan työn tekeminen nähdään olevan yksi kehittämiskohde. Nuoret näkevät myös asiakasmäärien rajaamisen, eli tietyntaisten asiakassuhteiden lopettamisen, yhdeksi vaihtoehdoksi ohjaajan aikatauluongelmiin, joka ei taas nouse yhteistyökumppaneiden vastauksissa lainkaan esiin.



KUVIO 7. Kysymykset nro 9,10, 14 & 15 (n=6) ja 21 & 22 (n=14): Ohjauksessa kehitettävää.

Kysyttäessä mielipidettä ohjaajan vaikutuksista elämän eri osa-alueisiin, tuloksia vertailtaessa voi huomata, että näkemyksissä on hajontaa. Suurimpia eroja on näkemyksessä vaikutuksista asunnon hoitoon ja arjen hallintaan. Täysin samalla tavalla nähdään tuen vaikuttaneen asiointiin kodin ulkopuolella. Muuten yhteistyökumppanit ja asiakkaat arvioivat vaikutuksia samansuuntaisesti, mutta yhteistyökumppanit näkevät kaiken kaikkiaan tukemisen auttaneen asiakkaita keskiarvolta paremmin, kuin asiakkaat itse. Kuvioista 8 erot mielipiteiden välillä voi nähdä selkeämmin.



KUVIO 8. Kysymykset nro 7 (n=13) ja 18 (n=16): Miten asumisen palveluohjaaja on mielestäsi vaikuttanut seuraaviin osa-alueisiin? Asteikolla 1: Ei lainkaan, 2: Vähän, 3: Kohtalaisesti, 4: Paljon.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustehtävänä oli selvittää: 1) Miten nuoret aikuiset kokevat asumisen palveluohjauksen merkityksen elämässään? 2) Miten asumisen palveluohjauksen moniammatillisen yhteistyöverkoston edustajat arvioivat ohjauksen merkityksen nuorten aikuisten elämässä?

Itsenäistyvän nuoren aikuisen pitäisi kyetä harkittuihin ratkaisuihin ja ajattelemaan valintojen vaikutusta pidemmällä tähtäimellä. Muutto omaan kotiin vaatii monta uutta taitoa ja asiaa, jotka tulee huomioida ja hoitaa vastuullisesti. Onnistuneella ohjauksella voidaan vaikuttaa ja opettaa nuorelle säännöllisen vuokranmaksun tärkeys, raha-asioiden ja arkisten askareiden hoitoa. Asunnottomien nuorten taustat ja terveydentila, koulutustaso, työttömyys, päihteiden käyttö ja mielenterveydelliset ongelmat ajavat nuoret elämään yhteiskunnan reunamille. Pelkkä asunnon järjestäminen ei useinkaan ratkaise nuoren elämäntilannetta tai ongelmia, vaikka se onkin asunnottoman nuoren tärkein tavoite. Tukea tulee saada itsenäiseen asumiseen, arjen hallintaan, tarvittavien palveluiden järjestämiseen ja sosiaalisten taitojen sekä suhteiden luomiseen tai ylläpitämiseen.

Tutkimuksen asiakkaiden elämäntilanteista voi päätellä monilla nuorilla olevan haasteellista itsenäistystä, löytää asunto, hoitaa raha-asioita ja hakea tarvittavia tukia. Asiakkaiden haasteellisin elämänaalue onkin usein viranomaiset ja heidän kanssaan tehtävä yhteistyö sekä erilaisten hakemusten täyttämisen. Tulokset osoittavat, että nuorten erilaiset ongelmat vaikeuttavat asumista ja ylipäättään asunnon saamista. Tukea tarvitaan masennukseen, mielenterveysongelmiin, päihdeongelmiin ja yleiseen aktivointiin. Tämän tutkimuksen tuloksien pohjalta ei ole mitään elämän osa-alueita, mitä ei pystyttäisi asumisen palveluohjauksella tukemaan. Yhteistyökumppanit ja asiakkaat näkevät ohjauksen pystyneen vaikuttamaan keskimäärin kohtalaisen hyvin elämän kaikkiin eri osa-alueisiin. Asiakkaiden elämäntilanteen voi selkeästi nähdä parantuneen ohjauksen myötä ja elämänhallintaa on saatu lisättyä. Nuoren elämänhallinnan paranemisesta ja syrjäytymiskehityksen hidastumisesta kertovat esimerkiksi vuorokausirytmien normalisoituminen, itsestä ja kodista huolehtiminen, raha-asioiden hoitaminen, viranomaisvastaisuuden väheneminen, ihmissuhteista huolehtiminen sekä päihteidenkäytön väheneminen. Moni

nuori oli ymmärtänyt ohjauksen myötä, että pystyy itsenäisesti hoitamaan asioitaan ja ongelmiaan. Se, minkälaisia selviytymiskeinoja ohjaaja pystyy antamaan, opettamaan ja välittämään nuorille, jotta he seuraavan pettymyksen kohdalla osaisivat itsenäisesti pärjätä, jää epäselväksi. Kuitenkin nuoret olivat kokeneet oppineensa ohjaajalta todella paljon asioita, itsetunto oli kohonnut ja itsenäiseen toimintaan oltiin valmiita.

Tuloksia tulkittaessa voi sanoa, että kyseisen asumisen palveluohjaajan työote on erittäin hyvä, toimiva sekä arvostettu. Yhteistyökumppanit ja nuoret arvioivat tuen erittäin onnistuneeksi. Asumisen palveluohjaajan työtavoista, nopeasta reagoinnista, kenttätöskentelystä ja yhdessä nuorten aikuisten kanssa tekemisestä nousi positiivista kommentointia sekä yhteistyökumppaneilta että asiakkailta. Työmenetelminä säännölliset tapaamiset ja vierailut, yhdessä tekeminen ja opettaminen sekä yhteiset keskustelut nähtiin hyvänä. Ohjaajan työote on merkinnyt nuorille aikuisille paljon ja saanut heitä aktiivisemmiksi. Ohjaajan työnkuva on vaikuttanut yhteistyökumppaneihin ja heidän työhönsä monella tapaa. Joillain tahoilla työmäärä on lisääntynyt, koska nuorten kanssa lähityöskentelyn johdosta ohjaaja huomaa ja näkee puutteita nuorten palveluissa ja reagoi hyvin nopeasti niihin ottamalla eri tahoihin yhteyttä. Työmäärä on myös vähentynyt monen yhteistyökumppanin kohdalla, koska asumiseen liittyvät asiakkaat tai asiakkaiden asiat on voitu siirtää ohjaajalle. Se, että ohjaaja ja hänen antamat palvelut ovat matalankynnyksen palveluita, hän on helposti lähestyttävä ja hänen työssään ei ole turhaa byrokratiaa, nähtiin hyvänä. Tutkimuksen tuloksista tehdyissä vertailutaulukoissa voi nähdä selkeästi, että yhdessä tekeminen on toimivin menetelmä, jonka ansiosta nuoret oppivat, voimaantuvat ja heidän itsetuntonsa kohoaa. Ohjaajasta pidetään persoonana niin paljon, että osa nuorista haluaisi olla häneen yhteydessä muutenkin, kuin virallisissa asioissa ja tilanteissa, jossa he ovat jo päässeet omille jaloilleen. Ohjaajasta on muodostunut yksi hyvin tärkeä ja läheinen aikuinen näille nuorille.

Ohjauksen kehitystarve on asiakkaiden määrään kontrollointi tai vähentäminen. Yksi vaihtoehto tähän ongelmaan olisi työparin palkkaaminen toiseksi kenttätöntekijäksi jakamaan asiakkaat. Tässä vaihtoehdossa haaste on se, että nykyisiä asiakkaita olisi vaikeaa siirtää toisen ohjaajan alaisuuteen. Ohjaajan kanssa tehdään kotikäyntejä esimerkiksi sosiaalityöntekijän kanssa, jonka näen hyvänä ratkaisuna työparittomuuteen. Asumisen palveluohjaaja tekee työtä yksin, joka on mielestäni väärin, riskialtista ja jos-

kus jopa vaarallista. Yhteistyötä tekemällä saavutetaan työparityöskentely, joka palvelee varmasti molempia työntekijöitä.

Sopimusasiakkuudet voisivat olla yksi hyvä vaihtoehto asiakasmäärien rajaamiseen, jossa asiakkuus alkaa jostakin päivästä ja loppuu johonkin päivään tai johonkin saavutettuun päämäärään. Tämä kuitenkin kuulostaa ongelmalliselta tarkastellessani ohjaajan asiakaskuntaa, jossa menestykset kulkevat aaltoliikkeen tapaisesti; aika ajoin asiakas menee eteenpäin ja saavuttaa omia päämääriään ja laadittuja tavoitteitaan, mutta syystä tai toisesta ajautuu taas alkupisteeseen. Nyt jo haastatelluissa nuorissa aikuisissa oli selvästi havaittavissa sellaisia nuoria, jotka eivät tule tarvitsemaan tiukkaa tukea kauaa ja jotka hyötyisivät siitä, että kokeilevat itsenäistä elämää mahdollisimman pian. Näille nuorille sopimusasiakkuus soveltuisi mielestäni erittäin hyvin. Tuloksista voi myös nähdä sen, että pakon edessä muutama nuori on voimaantunut ja aktivoitunut. Tuloksista käy ilmi, että ohjaajan kanssa hoidetaan kaikenlaiset asiat ja hänelle on helppo soittaa. Kun ohjaaja on aktiivinen ja nopea reagoimaan, moni nuori kokee, ettei heidän tarvitse tehdä mitään itse. Tällä hetkellä tilanteen ollessa kiireinen ja ohjaajan ajan ollessa hyvin rajallinen, nuoret ovat joutuneet pakon edessä toimimaan yksin ja samalla huomanneet, että suoriutuvat jo itsenäisesti. Asumisen palveluohjaajalla on selkeästi erilaisia tuen tasoja. Ongelmana näyttäisi olevan se, kuinka ohjaaja tunnistaa, missä vaiheessa kukin asiakas on. Miten tunnistaa, että asiakas ei tarvitse enää tukea melkein pä loppuun tai hyötyisi enemmän siitä, kun ohjaaja ei ole koko ajan läsnä ja käytettävissä. Tästäkin syystä sopimusasiakkuus voisi olla hyvä vaihtoehto. Selkeästi laaditut tuen portaat voisivat olla eräänlainen ratkaisu, jossa tietty asiakkuusaika ja saavutetut tavoitteet siirtävät automaattisesti asiakkaan seuraavalle, hieman vähemmälle tuelle. Takaporttina tässäkin portaikossa pitäisi olla se, että asiakkailla on aina mahdollisuus palata edelliselle portaalalle, esimerkiksi tiukan tuen piiriin, kuten Nuorisoasuntoliiton mallissa.

Asiakassuhteiden laatua pitäisi pystyä tarkastelemaan ammatillisesti ja kriittisesti. Laadun arviointi on tärkeä osa asiakastyötä. Palautteen kerääminen säännöllisin väliajoin tukee hyvää asiakastyötä. Laatua voidaan arvioida luomalla jonkinlainen palautejärjestelmä tai -lomake, jota käytettäisi säännöllisin väliajoin. Toimiva kirjausjärjestelmä olisi ensiarvoisen tärkeä ajatellen nuorten tavoitteiden tarkistamisia ja sitä kautta tuen lisäämisen tai vähentämisen tarpeen arviointia. Ohjaajan tulisi tehdä selkeät raamit omalle työlleen ja pohtia, mikä on työn todellinen tavoite ja fokus. Ohjaaja tekee paljon työtä

saadakseen nuoret toimimaan, etsii heitä, kyyditsee ja menee mukaan tapaamisille. Ohjaajalla on hyvät suhteet nuoriin ja hän on saavuttanut auktoriteetin heidän keskuudessaan. Hänelle vastataan puhelimeen, häntä kuunnellaan ja nuoret pyrkivät toimimaan hänen antamien neuvojen mukaisesti. Jos nuorten ja ohjaajan työn tavoitteita saavutetaan sillä, että ohjaaja etsii nuoria ja vie heitä sovituille tapaamisille ja tämä kaikki ei tuota aikataulullisia ongelmia, on mielestäni perusteltua toimia näin.

Asiakkaiden tapaamiset ja puhelut pitäisi saada kontrolliin ja ohjaajan tulisi saada oma päivittäinen aikataulus kuntoon. Puheluita tulee päivän aikana todella paljon, ajasta riippumatta. Kun ohjaaja on asiakaskäynnillä, ei ole hyväksi keskeyttää tätä kohtaamista vastaamalla puhelimeen. Myös ohjaajan sovituista tapaamisista poisjäämiset tai pikaiset siirtämiset tulisi saada minimoitua. Näen kuitenkin tässä vaikeutena sen, että ohjaajan on hyvin vaikeaa määritellä asiakaskäyntien pituutta ja näin ollen vaikeaa sopia seuraavaa aikaa toisen asiakkaan kanssa. Ohjaajan tulisi pohtia itsensä johtamistaitoja. Itsensä johtamisessa on kyse oman työnsä rajaamisesta ja hallinnasta. Ohjaajan tulisi kyetä rajaamaan kotikäyntien aikoja, puheluiden soittoaikoja ja kyettävä lopettamaan kesken sellaiset puhelut tai tapaamiset, jotka uhkaavat venyä. Itsensä johtamistaidot ovat sosiaalialalla erittäin tärkeässä asemassa; työtä tehdään itsenäisesti ja jos omaa työtään ei osaa johtaa ja hallita, työn kuormitus kasvaa, palvelun laatu heikkenee ja asiakassuhteet kärsivät.

Nuoret näkivät yhtenä keinona ohjaajan ajanhallintaan sen, että asiakkuuksia tulisi vähentää ja lopettaa tietynlaisia asiakassuhteita, mitä yhteistyökumppanit eivät nähneet vaihtoehtona. Yhteistyökumppanitkin ehdottavat, että ohjaajan tulisi siirtää sellaisia asiakkaita, jotka pystytään muun tuen avulla hoitamaan, pois itseltään. Näen yhteistyökumppaneiden tarkoittavan juuri sitä, että ohjaaja keskittyisi vain asumiseen liittyvään tematiikkaan nuorien kanssa ja jättäisi muiden asioiden hoitamisen, kuten lääkärissä käynnit, muille toimijoille tai täysin nuorelle itselleen. Ohjaajan titteli on muokattu siten, että hän on asumis- ja palveluohjaaja, joten hänen tulee kuroa nuorelle tarvittavat tukitoimet ja -palvelut kasaan ja tarvittaessa opastaa ja tukea nuorta palveluiden käyttämiseen liittyvissä asioissa. Ohjaajan tulisi viime kädessä luottaa siihen, että nuori pystyy hoitamaan omia asioitaan itsenäisesti.

Yksi tuloksista noussut asia liittyi ohjaajan liiallisen hoivaamiseen, joka saattaa vaikuttaa nuoren aikuisen itsenäistymiseen ja omaan aktiivisuuteen haitallisesti. Ohjaajan kuvattiin tekevän kaikki asiat nuorten puolesta ja nuorten ei itse tarvinnut olla aktiivinen oman elämän toimija. Jotkut nuoret kokivat tilanteen hyvänä, koska näkivät, että heidän oma tilanne oli ajanut hoivaavaan toimintaan ja se nähtiin vain hetkellisenä. Muutama nuorista kuitenkin koki hoivan olevan liiallista ja liian pitkään kestänyttä. Hoivan pitää olla avuttoman ihmisen elämänhallinnan hetkellistä haltuun ottamista ja puolesta tekemistä. Hetkellistä siksi, että pitkäjänteinen liiallisen hoivan antaminen tukahduttaa nuoren oman elämänhallinnan eikä suinkaan lisää tai vahvista sitä.

Verkostotyö on erittäin merkittävässä osassa nuorien tukemisessa. Verkosto nähdään voimavarana ja ohjaaja erittäin tärkeänä yhteistyökumppanina. Verkostoitumisessa on lukuisia hyötyjä verkoston jäsenille ja asiakkaille. Nuori saattaa olla monen muunkin palveluntarjoajan asiakas ja näin ollen yhteistyö sekä avoin kanssakäyminen auttaa sekä asiakasta että työntekijöitä. Moniammatillisen työryhmän kesken voidaan luoda toimiva palvelumalli, jossa jokainen nuorten kanssa työskentelevä toimija tietää, kuka tekee, missä tekee ja milloin tekee. Näin päällekkäisyyksiltä ja saman työn tekemiseltä vältytään ja säästetään jokaisen työntekijän panoksia ja myös asiakkaiden hermoja. Verkostoitumisella tavoitellaan osaamisen vahvistamista, kehittämistä, tiedon hankintaa ja oppimista. Verkostoitumalla pienennetään kustannuksia, parannetaan työn laatua ja reagointivalmiuksia sekä yhdistetään kyvyt ja taidot. Verkostoyhteistyön ideana on yhdessä saavuttaa jotain sellaista, johon kukaan ei yksinään pystyisi. Tuloksista voi todeta, että nykyään toimivaa ja selkeää verkostotyötä ei ole tai ei tehdä säännöllisesti. Kaikki yhteistyökumppanit eivät selkeästi kuulu moniammatilliseen verkostoon, koska moni vastaajista antoi kehitysehdotuksena verkoston kasaamisen. Tuloksista kävi kuitenkin ilmi, että tutkimuskaupungissa jonkin verkoston kesken pidetään viikoittain aamutilaisuus, jossa pitäisi käydä asiakkaiden tilanteet läpi. Tähän aamutilaisuuteen ei kenties kaikilla ole mahdollisuutta osallistua tai se ei jollain muulla tapaa toimi tai kohtaa kaikkia yhteistyötä tekeviä. Moniammatillisen tiimin uudestaan kasaaminen ja selkeiden pelisääntöjen, tapaamisten sekä verkostostrategian laatimisen avulla voitaisiin päästä hyvään, kaikkia tyydyttävään lopputulokseen.

Yksi huomio ohjaajan työn näkyvyydestä on se, että yhteistyökumppanit tiesivät kuka ohjaaja on ja mitä työtä hän tekee, mutta moni ei tiennyt, missä organisaatiossa hän

toimii. Yhden vastaajan mielestä kehityksen suunta pitäisi olla se, että palattaisiin siihen, että palveluohjaus on osa sosiaalityötä ja todellisuudessa ohjaaja työskentelee aikuissosiaalityössä. Ohjaajan työtä tulisi mainostaa enemmän koko kaupungissa; nuorille, isännöitsijöille ja kaikille nuorten kanssa työskenteleville. Kun ohjaajasta ei tiedetä, moni asiakkuus menee ohi tai moni muu ammattilainen käyttää työaikaansa asumiseen liittyvien asioiden hoitoon. Kun ohjaajan työnkuva on epäselvä, hänelle myös ohjataan sellaisia asiakkaita, joita pitäisi pystyä auttamaan muulla tuella tai muilla palveluilla.

Ohjaaja on tehnyt selvästi hyvää työtä kaupungissa ja nuoret näkivät hänen saavan aivan liian vähän kiitosta ja tunnustusta työstään. Yhteistyökumppaneiden tuloksista huokuu myös tyytyväisyys ja kiitollisuus kaupungin panostukseen, siihen, että kapupunkiin on saatu asumisen palveluohjaaja. Mielestäni tuloksista nousee vahvasti esiin se, että ohjaajan työnkuvan myötä nuorten ja eri viranomaisten kommunikointi ja dialogi on parantunut. Ohjaaja on erittäin tärkeä ammattilainen, aikuinen ja tukipilari nuorille ja tärkeä yhteistyökumppani muille palveluntarjoajille. Hän on saavuttanut asiakkaiden luottamuksen ja nuorille on saatu työntekijä, johon ottaa hädän hetkellä yhteyttä.

Kaikilla nuorilla tulee olla mahdollisuus turvalliseen ja onnistuneeseen asumiseen. Nuorten omaa vastuunottoa ja oman elämän toimijuutta tulisi tukea ja kannustaa entistä enemmän. Tähän tarvitaan kaikkien aikuisten tuki ja panostus ja moniammatillinen verkostoyö on erittäin tärkeässä asemassa. Asumisen palveluohjauksella voidaan auttaa ja vahvistaa nuoren kasvua ja itsetunnon kehittymistä. Nuori saa elämäänsä selviytymiskeinoja ja ohjausta arjen hallintaan, tukien hakemiseen ja talouden hoitoon sekä luottamuksellisen suhteen aikuiseen. On hyvä, että on olemassa vaihtoehtoja, jos luonnollinen tukiverkosto ei riitä tai sitä ei ole ollenkaan. Suuri onni on se, ettei nuoren tarvitse olla marginaalissa, syrjäytynyt, diagnosoitu mielenterveyskuntoutuja tai päihteiden väärinkäyttäjä, jotta hänelle tarjottaisiin apua. Asumiseen ja itsenäistymiseen liittyvissä haasteissa tuki kuuluu jokaiselle nuorelle.

8 POHDINTA

Opinnäytetyöni aihevalintaan vaikutti vahvasti se, että kaupungin erityisnuorisotyö ja sen tuntemus jäivät sosionomiopinnoissani vähemmälle enkä ole aiemmin työskennellyt kaupungilla. Opinnoissa erityisen mielenkiintoisena olen kokenut päihdetyön sekä mielenterveystyön opintokokonaisuudet, joten päätin yrittää yhdistää mielenkiintoni kohteen sekä vähiten kosketuspintaa saaneen työalan yhteen ja tarjosin opinnäytetyötä kaupungin erityisnuorisotyölle. Pian tarjoukseni jälkeen sainkin tilauksen tästä opinnäytetyöstä.

Nautin suunnattomasti tämän työn tekemisestä ja prosessi oli erittäin mielenkiintoinen, uutta opettava ja haastavakin. Itse haastattelutilanteet olivat monelta osalta opettavaisia. Haastateltaessa piti olla hyväksyvä ja mielenkiintoa huokuva asenne. Jatkokysymyksille ja myös asian sivusta keskusteluille piti antaa tilaa ja monen haastattelun jälkeen syntyi todella paljon jutustelua nuorten kanssa. Viidentoista nuoren haastattelemisen ei tuottanut ajallisesti ongelmia, vaan haastattelut tapahtuivat joustavalla aikataululla ja tiiviisti yhden viikon aikana. Koska kyseessä oli jo valmiiksi laadittu kyselylomake, eikä vapaamuotoinen haastattelu, haastattelu-aika pysyi hyvin aisoissa.

Yhteistyökumppaneiden vastauksien vähyys huolestutti aluksi hieman ja pelkäsin, ettei otanta ole riittävä luotettavien tulosten saamiseksi. Vastaukset olivat kuitenkin sen verran laajoja, että niistä pystyi tekemään analyysiä. Jälkeenpäin katsottuna olisi ollut erittäin toivottavaa myös haastatella yhteistyökumppanit, jotta vastausprosentti olisi saatu kohoamaan, mutta myös vastauksia olisi niin saatu jokaiseen kysymykseen enemmän. Jokaisen yhteistyökumppanin haastattelu nuorien aikuisten haastattelujen lisäksi olisi ollut valtava panostus opinnäytetyön laajuutta ajatellen ja se ajatus hylättiin heti prosessin alussa.

Opinnäytetyön suunnitelmassa olisi pitänyt jo osata rajata teoriaa enemmän, koska itse kokonaistyön kasaaminen oli hankalaa liian monen lähteen ollessa käsillä. Valinnan vaikeus ja lähdekriittisyys tuottivat haasteita. Toinen asia, jonka koin haastavana, oli tulosten esitleminen ja esittelyn rajaaminen. Tuloksista koin miltein kaiken olevan tärkeää ja raportoimisen arvoista. Se, että analysoin tulokset sisällönanalyysin ja tee-

moittelun avulla, auttoivat hieman rajaamaan tuloksien esittelyä. Opinnäytetyöksi olisi riittänyt tutkimus, joka käsittelee jompaakumpaa ryhmää, eli tutkimus asiakkaille tai tutkimus yhteistyökumppaneille. Molempien yhdistäminen yhdeksi työksi oli mielenkiintoista ja avarsi aihetta, mutta aiheutti myös tuloksien suuruuden sekä viitekehyksen laajentumisen.

Tutkimus tuotti arvokasta tietoa kaupungin asumisen palveluohjaajan työstä, hänen työtavoistaan, nuorten aikuisten asumisen ongelmista ja siitä, mikä tukee heidän itsenäistymistä ja pärjäämistä arjessa parhaiten. On mahdollista, että tutkimusprosessi tuotti tutkimukseen osallistuneille nuorille kokemuksen kuulluksi tulemisesta sekä vaikuttamisen mahdollisuuksista. Jatkotutkimukseksi sopisi mielestäni erittäin hyvin samantyyppinen selvitys palvelun laadusta ja merkityksestä esimerkiksi viiden vuoden kuluttua. Jatkotutkimus samoille nuorille olisi myös mielenkiintoinen; missä he ovat viiden vuoden kuluttua ja miten he kokevat ohjauksen merkityksen silloin. Myös toimivien työmuotojen ja työtapojen kartoitusta ei tehdä koskaan liikaa. Seurakunnan aikuistyötä ja nuorien aikuisten toimintaa tulisi mielestäni kartoittaa enemmän tutkien ja kehittäen.

Tulevana kirkon nuorisotyönohjaajana pohdin, kuinka ja miten kirkko voisi tukea nuoria aikuisia enemmän. Seurakunnan työmuodot ovat rakentuneet yhteiskunnallisten tarpeiden mukaisiksi, mutta kirkko tunnistaa myös puutteensa. Esimerkkinä huolta herättävästä ryhmästä kirkossa ovat nuoret aikuiset ja heille suunnattu toiminta, varsinkin nuorisotyössä. Tornivaara (2007) toteaa, että kirkon näkökulmasta nuori aikuinen on henkilö, jota seurakuntien nuorisotyö ei enää tavoita. Kirkko olisi mielellään mukana tukemassa aikuistuvaa nuorta itsenäistymiseen ja aikuistumiseen liittyvien kysymysten ratkaisemisessa. Nuoret aikuiset kokevat, ettei seurakunta tarjoa heille mitään, usko koetaan hyvin henkilökohtaisena ja kirkko kaukaisena. Suurin osa kirkosta eroavista kuuluu tähän ikäryhmään. (Tornivaara 2007, 2–3.) Kirkko on viime vuosina alkanut todenteolla panostamaan nuorten aikuisten kanssa tehtävään työhön. Kasvava toiminta ei ole palvellut toivotulla tavalla ja nuoria aikuisia ei ole saatu aktivoitua, vaan osallistujien määrä on laskussa. Tulevaisuuden haasteena onkin, miten kirkko löytäisi aidosti paikkansa nuorten aikuisten elämässä, kulttuurissa ja arjessa. (Kääriäinen, Ketola, Niemelä, Palmu & Salomäki 2009, 77, 160.)

Huono-osaisten tukeminen on haastavaa yhteiskunnassamme. Eri palvelualoille on syntynyt eräänlainen poiskäännyttämisen tapa, kun he eivät halua tai kykene takaamaan perustuslain mukaista ”oikeutta ihmisarvoiseen elämään”. Apua hakevat ovat usein ajautuneet tilanteeseen, jossa ei ole enää muuta vaihtoehtoa, kuin hakea apua kirkolta tai avustusjärjestöiltä. Tämän epävirallisen avun puoleen kääntymisen voi nähdä poiskäännyttämisen päätepysäkinä, viimeisenä luokkana. Kirkon näkemys on se, että vastuu kansalaisten perustoimeentulosta, talous- ja velkaneuvonnasta sekä ihmisarvoisen elämän takaamisesta on yhteiskunnalla. Kuitenkin tuen piiriin ajautuu sellaisia avun tarvisijoita, jotka ovat käyneet läpi virallisen järjestelmän, saamatta sieltä oikeanlaista apua. Kirkko tekee maassamme eriarvoisen tärkeää työtä; ruoka-apu, diakonian rahallinen tuki ja puheapu parantavat usein ihmisen elämää hetkittäisesti, mutta se ei useinkaan ratkaise ihmisen kokonaistilannetta. (Hänninen & Karjalainen 2007, 182–184.)

Diakonian periaatteeseen kuuluu antaa tukea niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muuten auteta. Diakonian apu on ensisijaisesti henkistä ja hengellistä tukea, mutta jo ensimmäiset kristityt huolehtivat hengellisten tarpeiden lisäksi aineellisista tarpeista. Rakkauden kaksoiskäskyn antama ihanne on, että kaikilla ihmisillä on riittävä toimeentulo ja muut elämän perustarpeet. Nuorisotyöstä tipahtaneet nuoret aikuiset voivat ajautua diakoniatyön piiriin hädän hetkellä tai kohdatessaan kriisejä. Diakoniatyön avustustoiminnan tavoitteena on ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen ja oman elämänhallinnan tukeminen. Tavoitteiden toteutumiseksi käytetään menetelmiä aina elämäntilanteiden selvittämisestä tukitoimien kartoittamiseen ja taloudellisesta tukemisesta hengelliseen ja henkiseen tukemiseen. Seurakunta toimii yhteistyökumppanina monille muille työaloille ja tekee laajaa moniammatillista yhteistyötä ja toisaalta toimii myös asiakkaan puolustajana syrjäyttäviä käytäntöjä vastaan. (Kostiainen & Koski 2011, 35, 47; Kääriäinen ym. 2009, 85–87, 89, 92.)

Diakonia on palvelua ja lähimmäisyyttä, joka ilmenee kokemuksena osallisuudesta ja yhteisöllisyydestä. Jokaisella ihmisellä on tarve tulla hyväksytyksi, nähdyksi ja kuulluksi. Diakoniatyön vahvuus on kohdata ihminen ja nähdä hänet kokonaisuutena elämän eri osa-alueet huomioiden. Jonkun elämän osa-alueen puuttuminen vaikuttaa kaikkeen muuhunkin elämässä. Hyvä ja arvostava kohtaaminen on avain toimivaan dialogiin ja luottamuksen syntymiseen asiakastyössä. Vaikka taloudellinen avustaminen ei olekaan diakonian ensisijainen tehtävä, niin tilapäisen taloudellisen tuen antamisella vaikeassa

tilanteessa olevalle asiakkaalle on usein suuri merkitys myös henkiseen jaksamiseen. Tuen saaja kokee tulleen nähdyksi ja kuulluksi. Se tuo toivoa selviytymiseen ja tulevaisuuteen. Taloudellinen tukeminen on osa ihmisten kokonaisvaltaista kohtaamista. (Kostiainen & Koski 2011, 35, 55; Kääriäinen ym. 2009, 92.)

Nykyajassa kirkon tulee mennä sinne, missä ihmiset ovat, kuten uudessa strategiassa, Kohtaamisen kirkko (2014), painotetaan. Kirkon mukaan tuleminen ihmisen arkeen edesauttaa kirkosta vieraantumista ja madaltaa entisestään kynnystä osallistua toimintaan. Osallisuuteen tulee kiinnittää huomioita ja nuoria aikuisia tulee aktivoida kirkossa toimijoiksi, päättäjiksi ja tekijöiksi. Nuorten aikuisten lahjoja tulee käyttää hyödyksi ja heille tulee antaa tilaa kirkon toiminnassa. Opinnäytetyöni anti kirkolle on mielestäni se, että nuoriin aikuisiin tulee panostaa todenteolla. Nuorisodiakoniaa tulisi tehdä enemmän, koska se olisi avain luonnolliseen jatkumoon ja siihen, etteivät nuoret tipahtaisi seurakunnan yhteydestä tai turvautuisi seurakuntaan vain hädän hetkellä.

Moniammatillisen yhteistyön merkitys nousee opinnäytetyöstäni vahvasti esiin. Seurakunnan tulisi mielestäni panostaa yhteistyöhön ja pyrkiä kuulumaan mahdollisimman moneen verkostoon. Seurakunnan tulee tehdä paikallisten palvelutarjoajien kanssa yhteistyötä ja pohtia omaa asemaa esimerkiksi nuorten aikuisten tukiverkostossa sekä siinä, miten seurakunta voi tukea nuoria aikuisia muiden palveluiden rinnalla. Tuloksista huokuu nuorten yksinäisyys, syrjäytyminen ja masennus. Seurakunnan työntekijät ovat sielunhoidon ydinosajia. Sielunhoidolliset keskustelut eivät välttämättä liity uskoon tai hengellisyyteen, vaan ne voivat olla keskusteluhetkiä hyvin arkipäiväisistä asioista ja ongelmistakin. Seurakunnan työntekijöillä on tämän opinnäytetyön pohjalta iso haaste pyrkiä tavoittamaan yksinäiset, seuraa ja kuuntelijaa kaipaavat nuoret. He eivät tahdo löytää itselleen riittävästi turvallisia aikuisia ja keskustelukumppaneita. Edellä mainittua haastetta tukee Kirkon kasvatuksen päivillä (14.1.2015) esitelty tutkimustulos, joka osoittaa, että hyvin pieni osa nuorista, vain 20 % rippikoulun käyneistä ja 36 % isosista, kääntyisi kirkon työntekijöiden puoleen henkilökohtaisissa ongelmissaan. (Kirkon kasvatuksen päivät 14.1.2015.) Tulos on huolestuttava ja antaa pohtimisen aihetta jokaiselle kirkon työntekijälle; mitä voin tehdä, että tavoittaisin tarvitsevia paremmin? Ennaltaehkäisevään työhön tulee kiinnittää huomiota kirkon kasvatuksessa, samoin kuin syrjäytymisen ehkäisyyn. Kirkon nuorisotoiminnasta tulee ohjata nuoria oikeanlaisen avun piiriin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja matalalla kynnyksellä. Rippikoulussa on

oiva tilaisuus kertoa nuoruuden kehitystehtävistä ja kannustaa nuoria ottamaan aikuisten tukea ja apua vastaan elämässään. Rippikoulussa voidaan myös tunnistaa syrjäytymisen syntyvaihetta, tarttua siihen ja saada nuoria kiinni toimintaan tai tuen piiriin.

Peilattessani opinnäytetyötäni sille asetettuihin tavoitteisiin (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 81–85), koen onnistuneeni tehtävän asettelussa hyvin, koska työni oli työelämälähtöinen, ajankohtainen ja vahvisti ammatillista kasvuani. Käytännön toteutus onnistui mutkitta, hyvin suunnitellusti, mutta myös joustavasti. Olen pyrkinyt tuomaan työhöni omaa ajattelua sekä perusteluita aiemmin opitusta, teoriakirjallisuudesta sekä työkokemuksesta. Ammatillista kasvua tuki se, että kunta ja kaupunki työnantajana sekä sen eri työalat ja palvelut olivat itselle hieman vieraita. Opin paljon uutta palveluverkostoista, sosiaalityöstä sekä työstä nuorten aikuisten parissa. Opinnäytetyöni aihe oli myös ajankohtaisempi, kuin osasin alussa olettaa. Arjen hallinnan puute ei koske yhteiskunnassamme vain nuoria, vaan kasvavassa määrin koko aikuisväestöä. Esimerkkinä tästä Ilta-Sanomat (17.1.2015) julkaisi uutisen, jossa kerrotaan Uudenmaan Marttojen järjestävän arjen hallintaan ja arjen osaamiseen tähtääviä kursseja, joissa ihmisiä opetetaan esimerkiksi käymään kaupassa, tunnistamaan eri ruoka-aineita, valitsemaan pesuaineita, pesemään pyykkiä, tekemään ruokaa ja hoitamaan talouttaan. Kurssit ovat todella suosittuja, joka on osoitus ihmisten arjen taitojen sekä itse tekemisen taitojen vähentymisestä.

Haluan kiittää toimeksiantajaa tästä mahdollisuudesta. Haluan kiittää itse asumisen palveluohjaajaa luottamuksesta sekä mahtavista, opettavaisista ja reflektioivista keskusteluista. Ohjaaja on rautainen sosiaalialan ammattilainen, joka on rakentanut toimivan palvelukokonaisuuden, jonka ansiosta nuorten aikuisten arki ja arjessa selviäminen ovat selkeästi parantuneet. Kiitos ohjaajan yhteistyökumppaneille, jotka paneutuivat kyseeseen, vastasivat kattavasti ja ammattitaidolla. Suurin kiitos kuuluu kuitenkin ohjaajan asiakkaille, mahtaville itsenäistyville nuorille, jotka luottivat minuun ja antoivat osan elämästään sekä ajastaan tämän työn valmistumiseen.

LÄHTEET

- Aapola, Sinikka 2005. Aikuistumisen oikopolkuja? Koulutusreitit ja aikuistumisen ulottuvuudet nuorten elämässä. Teoksessa Sinikka Aapola & Kaisa Ketokivi (toim.) Polkuja ja poikkeamia - aikuisuutta etsimässä. Nuorisotutkimusverkosto. Julkaisuja 56. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 254–280.
- Aapola, Sinikka & Ketokivi, Kaisa 2005. Aikuistumisen ehdot 2000-luvun yhteiskunnassa. Teoksessa Sinikka Aapola & Kaisa Ketokivi (toim.). Polkuja ja poikkeamia - aikuisuutta etsimässä. Nuorisotutkimusverkosto. Julkaisuja 56. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 7–27.
- Aikuissosiaalityö i.a. Palvelut. Perhe- ja sosiaalipalvelut. Kaupungin verkkosivut. Viitattu 27.4.2014. Tulosteet tekijän hallussa.
- Arajärvi, Pentti 2011. Johdatus sosiaalioikeuteen. Helsinki: Talentum.
- Aspa Palvelut Oy, Tuettu asuminen i.a. Viitattu 20.1.2015.
<http://aspapalvelut.fi/yksilollista-arkea/tietoa-kunta-asiakkaille/palvelutuotteet/tuettu-asuminen>
- Asumisen ABC i.a. Nuorisoasuntoliitto ry. Viitattu 25.5.2014.
[.http://www.asumisenabc.fi/index.html](http://www.asumisenabc.fi/index.html)
- Asunnottomat 2013. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Selvitykset 2014. Viitattu 3.12.2014. http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/ARAN_selvitykset
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. C, Katsauksia ja aineistoja 17.
- Eettiset periaatteet 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2011. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.
- Hakanen, Matti; Heinonen, Upi & Sipilä Petri 2007. Verkostojen strategia. Menesty yhteisyössä. Helsinki: Edita.
- Heikkonen, Kirsi & Välikangas, Heinituuli 2011. Elämänhallinta yksilön kokemuksena. Pulinapaja-projektin merkitys nuorten elämänhallinnan kokemukselle. Oulun yliopisto. Kasvatuspsykologian pro gradu-tutkielma.

- Henkilökohtainen tiedonanto 18.2.2014. Kaupungin asumisen palveluohjaaja ”Mikko”.
- Hermanson, Elina 2010. Oonks mä normaali? Nuoren oma kirja. Helsinki: Kustannus-
osakeyhtiö Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teo-
ria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin
uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Häkkinen, Vesa 2007. Kansainvälisen diakonian teologia. Teoksessa Kari Latvus & Ant-
ti Elenius (toim.). Auttamisen teologia. Helsinki: Kirjapaja, 209–218.
- Hämäläinen, Pekka 2008. Tie itsenäistymiseen. Opas itsenäistyvän nuoren kanssa työs-
kentelyyn. Diakonia–ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko 2007. Tarve harkinnassa. Teoksessa Sakari
Hänninen, Jouko Karjalainen & Kirsi-Marja Lehtelä (toim.). Pääsy kiellet-
ty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 157–
191.
- Iltä-Sanomat 17.1.2015. Tähän on tultu Suomessa: ”Pesuainehylly voi olla hämmentävä
näky”. Viitattu 5.2.2015. [http://www.iltasanomat.fi/kotimaa/art-
1421456631755.html](http://www.iltasanomat.fi/kotimaa/art-1421456631755.html)
- Isotalo, Kaisa & Kinnunen, Saara 2004. Omaan kämpppään! Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Itsenäistyvän nuoren roolikartta i.a. Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymä. Roo-
likartat. Viitattu 3.12.2014. <http://www.vslk.fi/index.php?id=21>
- Josefsson, Anna-Maija 2007. Nuoret toisten nurkissa. Teoksessa Sanna Sunikka, Ulla-
maija Seppälä & Riitta Granfelt. Asunnottomuuskirja. Näkökulmia asun-
nottomien palvelujen kehittämiseen.. SOCCAn ja Heikki Waris-instituutin
julkaisusarja nro 13. Helsinki: Yliopistopaino, 79–100.
- Karppinen, Jari 2011. Asumisen sisältöpalveluilla varmistetaan asumisen onnistuminen.
Teoksessa Tiina Kupari (toim.). Oma kotia etsimässä. Nuorten asuminen
2010. Helsinki: Ympäristöministeriö, 83–89.
- Keltikangas-Järvinen, Liisa 2000. Tunne itsesi, suomalainen. Helsinki: WSOY
- Kirkkojärjestys 1991.
- Kirkon kasvatuksen päivät 14.1.2015. Yhteys pätkii – saattaen vaihdettava – workshop.
Jouko Porkan tutkimustuloksista laadittu kaavio opiskelijan hallussa.

- Kohtaamisen kirkko 2014. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon toiminnan suunta vuoteen 2020. Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 7, Kirkko ja toiminta. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Kostiainen, Anne & Koski, Arja 2011. Diakonia ihmistä varten. Helsingin evankelis-luterilaisten seurakuntien diakonian kehittämishanke 2010–2011.
- Kuittinen, Tiina & Matila, Minttu 2004. Tää on mun katto. Arviointitutkimus Oulun seudun Nuorisoasuntoyhdistyksen yksilöllisen asumisohjauksen vaikutuksista nuorten hyvinvointiin. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Kupari, Tiina (toim.) 2011. Omaa kotia etsimässä. Nuorten asuminen 2010. Helsinki: Ympäristöministeriö.
- Kääriäinen, Kimmo; Ketola, Kimmo; Niemelä, Kati; Palmu, Harri & Salomäki, Hanna 2009. Facing Diversity. The Evangelical Lutheran Church of Finland from 2004 to 2007. Publication 60. Tampere: Church Research Institute.
- Laakkonen, Minna 2007. Nuori tarvitsee hoivaa. Teoksessa Kaarina Määttä (toim.). Helposti särkyvää. Nuoren kasvun turvaaminen. Helsinki: Kirjapaja, 145–159.
- Laki lapsen elatuksesta 1975.
- Lehtinen, Anna-Riitta 2011. Aikuistuvien nuorten talousongelmien vaikutus asumiseen. Teoksessa Tiina Kupari (toim.). Omaa kotia etsimässä. Nuorten asuminen 2010. Helsinki: Ympäristöministeriö, 68–79.
- Lyijynen, Niina & Kokko, Pirkko 2006. Ajelehtimisesta sitoutumiseen. - toimintamalli nuorten tuettuun asumiseen. EIJÄ ry:n jälkihuoltoprojektin työtavan kuvaus. Helsinki: Ehjä Ry.
- Metsämuuronen, Jari 2001. Metologian perusteet ihmistieteissä. Metologia-sarja 1. 2. painos. Helsinki: International Methelp.
- Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metologia-sarja 4. 3. uudistettu painos. Helsinki: International Methelp.
- Mokkila, Kaisa 2011. Nuorten itsenäistymisprosessi. Satakunnan ammattikorkeakoulu, Samk. Opinnäytetyö.
- Nuorisolaki 2006.
- Nuorten tuettu asuminen 2011. Selvitys nykytilanteesta ja toimenpidetarpeista. Kaupungin pöytäkirja. Viitattu 15.12.2014. Tulosteet tekijän hallussa.

- Nuorvala, Yrjö; Halmeaho, Matti & Huhtanen, Petri 2007. Verukkeiden verkossa. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Kirsi-Marja Lehtelä (toim.). Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 116–153.
- Perätalo, Heli 2013. Onni on oma luukku. Nuorten itsenäisen asumisen tuleminen. Kemi Tornion ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Rautiainen, Markku 2011. Sosiaalinen vahvistaminen asumisen tukemisessa. Teoksessa Tiina Kupari (toim.). Omaa kotia etsimässä. Nuorten asuminen 2010. Helsinki: Ympäristöministeriö, 89–97.
- Ronkainen, Suvij; Pehkonen, Leila; Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro.
- Salmela-Aro, Katariina 2005. Pitkittänyt nuoruus. *Psykologia-lehti* 40: 2, 15. artikkeli. Helsinki: Suomen psykologinen seura, 194–197.
- Salonen, Reetta 2005. Milloin omaan kotiin? Aikuistumisen vastuu Suomessa ja Espanjassa. Teoksessa Sinikka Aapola & Kaisa Ketokivi (toim.). Polkuja ja poikkeamia - aikuisuutta etsimässä. Nuorisotutkimusverkosto. Julkaisuja 56. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 66–94.
- Setlementtiasunnot Oy, Yritys i.a. Viitattu 20.1.2015. <http://www.setlementti.fi/s-asunnot/yritys/>
- Timonen, Sari 2011. Nuorten asunnottomuuden ehkäisy. Teoksessa Tiina Kupari (toim.). Omaa kotia etsimässä. Nuorten asuminen 2010. Helsinki: Ympäristöministeriö, 79–82.
- Toimintakertomus 2013. Kaupungin nuorten asumisen palveluohjauksen toimintakertomus. Viitattu 20.10.2014. Tulosteet opiskelijan hallussa.
- Toimeentulotuki i.a. Sosiaali- ja terveysministeriö. Toimeentulo. Viitattu 27.4.2014. <http://www.stm.fi/toimeentulo>
- Tornivaara, Sanna-Maaria 2007. Yhteys pätkii. Nuori aikuinen seurakunnan jäsenenä. Luottamushenkilön tietopaketti.
- Turunen, Kari E 2005. Ikävaiheiden kriisit. Jyväskylä: Ateena Kustannus Oy.
- Työnkuvaus 2013. Kaupungin nuorten asumisen palveluohjaajan työnkuvaus. Viitattu 2.11.2014. Tulosteet opiskelijan hallussa.
- Vainikainen, Tuula & Muuraiskangas, Johanna 2011. Tyhjenevä pesä - täysi sydän. Naisena ja äitinä uuden elämän kynnyksellä. Helsinki: WSOY.

LIITTEET

LIITE 1: KYSELYLOMAKE ASIAKKAILLE

1. Sukupuoli

Nainen Mies

2. Kauanko olet asunut nykyisessä asunnossa?

1-2 kk 3-5 kk 6-8 kk 9-11 kk Vuoden tai enemmän:

3. Monesko asunto nykyinen asuntosi on? Lapsuuden koteja ei lasketa mukaan.

1 2 3 4 5 6 Enemmän

4. Kuinka monta kuukautta olit/olet ollut asumisen palveluohjaajan asiakas?

1-3 kk 4-6 kk 7-9 kk 10-12 kk Enemmän:

5. Mistä sinut ohjattiin asumisen palveluohjaajan asiakkaaksi?

- Sosiaalitoimi,
- työvoimatoimisto,
- kela,
- etsivä nuorisotyö,
- kohdennettu nuorisotyö,
- nuorisoasunnot,
- koulu
- työpaja
- työpaikka,
- asumisen palveluohjaaja tarjoutui itse auttamaan
- jokin muu, mikä?

6. Kuinka usein olit/olet yhteydessä asumisen palveluohjaajan kanssa?

3 krt/vk 2 krt/vk 1 krt/vk 1 krt/2 vk 1 krt/3 vk 1 krt/kuukaudessa
 Harvemmin:

7. Yleisimpiä asioita, joita teitte/ teette?

- Puhelut, ohjaaja käy kotonani, menemme yhdessä virastoihin,
- jotakin muuta, mitä?

8. Saitko/oletko saanut yhteyttä tai tavannut tarvittaessa asumisen palveluohjaajaan?

En koskaan Kohtalaisesti Kyllä, aina

9. Mikä oli alkutarve eli mihin tarvitsit tukea ja apua?**10. Oletko kokenut saavasi tukea ja apua em. asioihin asumisen palveluohjaajalta?**

En lainkaan Vähän Kohtalaisesti Paljon

11. Jos olet, mitä tuki on ollut?**12. Jos et lainkaan, arvioi miksi?****13. Oletko saanut johonkin muuhun tukea ja apua, kuin alkutarve oli? Jos kyllä, mihin?****14. Olisiko sinulla tarvetta johonkin muuhun tukeen, millaiseen?**

15. Oletko tyytyväinen asumisen palveluohjaajan antamaan apuun/tukeen?

- En lainkaan
 Vähän tyytyväinen
 Kohtalaisen tyytyväinen
 Erittäin tyytyväinen

16. Jos olet, niin mihin?

17. Jos et, miksi?

18. Miten asumisen palveluohjaaja on mielestäsi vaikuttanut seuraaviin

Ei lainkaan Vähän Kohtalaisesti Paljon

Asunnon hoitoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arjen hallintaan (pyykit, tiskit, ruoka)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laskujen hoitamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuokran maksuun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssä, koulussa, työpajalla käyntiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajankäytön hallintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiointiin kodin ulkopuolella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioiden itsenäiseen hoitamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terveys ja puhtaus asioihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ihmissuhde- ja sosiaalisiiin taitoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuokrasopimuksen pituuteen/jatkumiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Missä asioissa asumisen palveluohjaaja olisi voinut auttaa ja tukea sinua paremmin?

20. Arvioi, olisiko asumisasiasi hoitunut ilman asumisen palveluohjaaja?

- Ei ollenkaan
 Jotenkuten
 Aika hyvin
 Kyllä, täysin

21. Miten asumisen palveluohjausta tulisi kehittää?

22. Mitä muuta haluat sanoa asumisen palveluohjauksesta?

Kiitos vastauksestasi!

LIITE 2: KYSELYLOMAKE YHTEISTYÖKUMPPANEILLE

1. Kuinka paljon nuoria aikuisia(18–26v.) on asiakkainasi?

1-10 11-20 21-30 Enemmän:

2. Ovatko asiakkuudet vähentyneet, positiivisella tavalla ajateltuna, asumisen palveluohjaajan työnkuvan myötä?

Kyllä Ei

3. Jos kyllä, kuinka moni asiakkuus on päättynyt?

1-5 6-10 11-15 Enemmän:

4. Missä asioissa mielestäsi nuoret aikuiset yleensä tarvitsevat asumisen palveluohjaajan tukea ja apua?

5. Arvioi, miten hyvin asumisen palveluohjaaja on onnistunut tukemaan nuoria aikuisia em. asioissa?

Ei lainkaan Vähäisesti Kohtalaisesti Erittäin hyvin

6. Mitkä olet kokenut toimiviksi menetelmiksi palveluohjaajan työssä?

7. Miten asumisen palveluohjaaja on mielestäsi vaikuttanut nuorten aikuisten

Ei lainkaan Vähän Kohtalaisesti Paljon

Asunnon hoitoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arjen hallintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raha-asioiden hoitoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuokran maksuun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssä, koulussa, työpajalla käyntiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajankäytön hallintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiointiin kodin ulkopuolella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioiden itsenäiseen hoitamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terveys ja puhtaus asioihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ihmissuhde- ja sosiaalsiin taitoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asuntojen pysyvyyteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Onko ohjaaja mielestäsi vaikuttanut johonkin muuhunkin nuorten aikuisten elämään liittyvään? Jos kyllä, mihin?

9. Mihin asioihin ohjaajan tulisi keskittyä enemmän?

10. Mihin asioihin ohjaajan tulisi keskittyä vähemmän?

11. Mitä vaikutuksia asumisen palveluohjaajan työllä on ollut omaan työhösi?

12. Millaista yhteistyötä teet asumisen palveluohjaajan kanssa?

13. Miten moniammatillista yhteistyötä voisi kehittää tai lisätä?

14. Mitä muuta kehitettävää näet asumisen palveluohjaajan työlle?

15. Mitä muuta haluat sanoa asumisen palveluohjauksesta?

Kiitos vastauksestasi!

LIITE 3: OTE TEEMOITTELUTAULUKOSTA

TAULUKKO 1. Asiakkaiden vastausten teemoittelu.

ESIMERKKEJÄ ALKUPERÄISTEKSTISTÄ	PELKISTETYT ILMAUKSET	ALATEEMA	PÄÄTEEMA
<p>"Asunnon haku ja löytyminen, täytimme yhdessä asuntohakemuksia, menimme yhdessä käymään."</p> <p>"Täytämme papereita; työkkärin paperit, vuokrasopimukset, kelan tuet."</p> <p>"Hoiti kanssani paperiasioita, meni kanssani sosiaalitoimistoon, täytti papereita mun kanssa. tieto kaikista etuuksista ja tuista joita voi hakea."</p> <p>"Kouluasiat, velat ja niiden selvittäminen, ja omassa elämässä jaloilleen pääsemiseen, omien asioiden hoitamiseen"</p> <p>"Viime syksynä meni myös välit porukoiden kanssa välit, salailin raha-asioita ja jätin koulun kesken."</p> <p>"Henkisesti huonovointinen, alussa en olisi itse pystynyt tekemään juuri mitään."</p> <p>"Itsetuntoni koheni myös paljon"</p> <p>"Kaverisuhteet sain hoitoon ja välit parantui vanhempiin."</p> <p>"Olen oppinut jo itse hoitamaan laskuja"</p>	<p>Asunnon hakeminen</p> <p>Hakupaperit</p> <p>Asunnon katsominen</p> <p>Vuokrasopimukset, sähköopimukset</p> <p>Tukien hakeminen</p> <p>Virastoissa käyminen</p> <p>Asioiden hoito</p> <p>Välit vanhempiin, kaverisuhteet ja parisuhteet</p> <p>Henkinen huonovointisuus</p> <p>Masennus</p> <p>Itsetunnon kohennus</p> <p>Asioiden omatoiminen hoito</p> <p>Tiedon jakaminen</p>	<p>Elämäntilanne</p> <p>Henkinen hyvinvointi</p> <p>Kohennus</p> <p>Asunto</p> <p>Viralliset paperit</p>	<p>1) Asiakkaiden itsenäistymisen haasteet</p>
<p>"Tulee mukaan virastoihin, rauhoittelee ja pitää pinnani kurissa."</p> <p>"Hän on läsnä koko ajan"</p> <p>"Muistuttelee kaikesta"</p> <p>"Auttaa sellaisessa, mitä ei itse vielä osaa tehdä"</p> <p>"Välillä soitan ihan omista ongelmista, välillä tavataan tai ohjaaja tulee käymään"</p> <p>"Käydään välillä vaan kahvilla, kaikkeen elämään liittyvään apua"</p> <p>"Nostattaa minua, ei paasaa, mutta vie eteenpäin."</p> <p>"Huolehtiminen ja pitää minusta silti, vaikka olisin millainen."</p> <p>"Oon aina jaksanut kannustaa ja kehua minua, se on kannattanut!"</p> <p>"Vaikuttaa monella tapaa positii-visesti. osaa avata silmiä ja oikealla tavalla tsemppata ja kannustaa."</p> <p>"On rempseä eikä tuomitse. vaik-</p>	<p>Mukana kulkeminen, läsnäolo</p> <p>Muistuttelu, hakeminen kotoa, soitattamiset</p> <p>Apu ja tuki</p> <p>Tapaamiset</p> <p>Huolehtiminen, tsemppaaminen, kannustaminen</p> <p>Ei tuomitse, hyväksyy jokaisen</p> <p>Sanoo suoraan</p> <p>Nauttii työstään</p> <p>Pakottaa oikealla tavalla</p> <p>Luottamussuhde</p>	<p>Mukana kulkeminen</p> <p>Muistuttaminen</p> <p>Välittäminen</p> <p>Työote</p>	<p>2) Tukipalveluiden sekä ohjaajan työtteen merkitys</p>

<p>ka sanoo suoraan, hän ei kuitenkaan saarnaa vaan hyväksyy. vaikka tekee työtään, hän selkeästi nauttii ja tykkää siitä, se välittyy mulle."</p> <p>"Hyvä tatsi, kun hyvällä tavalla "pakottaa" tekemään asioita, vaikka sillä hetkellä ketuttaisi. "</p> <p>"Toivon, että tämä haastattelu antaa ohjaajalle tunnustusta, koska hän ei saa tunnustusta mistään."</p> <p>"Surullista, että ohjaaja on hommannut 100 kämppää nuorille ja nyt vasta huomataan, että hän on tärkeä ja tekee mieletöntä työtä!"</p> <p>"Minua itseäni se on ainakin auttanut hyvin paljon, en usko että olisin näin hyvässä tilanteessa missä nyt olen jos ohjaaja ei olisi ollut auttamassa minua. Arvostan siis hyvin paljon!"</p>	<p>Positiivista palautetta ja tunnustusta tehdystä työstä</p> <p>Arvostus</p>		
<p>"Intensiivisempää, kaiken sellaisen virallisten asioiden lisäksi ihminen tarvitsee muutakin kuin seinät ja tärkeintä olisi miten nuorella menee, pilarit on herkätkäatumaan jos ei ole ketään, pelkkä asunto ja tuet ei riitä hyvinvointiin."</p> <p>"Alussa olisin kaivannut vähän tiiviimpää yhteyttä."</p> <p>"Voi olla että välillä menee pariakin päivää, että soittaa takaisin, ja se on aika stressaavaa."</p> <p>"Aikataulut sekaisin, saattaa tehdä ohareita, joskus, ei kuitenkaan paljon. Liikaa asiakkaita, joten tulee väkisinkin luvattua liikaa."</p> <p>"Paljon asiakkaita, joten tuntuu että itse jää välillä jalkoihin. nykyään ei enää kehtaa pyytää apua, koska hänellä on koko ajan niin kiire, ettei rasita häntä."</p> <p>"Ohjaajia tulisi olla enemmän kuin yksi, hänellä on ihan kohtuuton määrä asiakkaita, aika ei riitä kaikille."</p>	<p>Tiiviimpää kontaktia</p> <p>Ei vastaa, ei soita takaisin</p> <p>Aikataulut sekaisin</p> <p>Liikaa asiakkaita</p> <p>Ohareita, unohduksia</p> <p>Jotkut asiakkaat jäävät jalkoihin</p> <p>Jotkut asiakkaat eivät halua vaivata Ohjaajia lisää</p>	<p>Kehitettävää</p> <p>Kiire</p> <p>Palaute</p>	<p>3) Ohjauksessa kehitettävää</p>

TAULUKKO 2. Yhteistyökumppaneiden vastausten teemoittelu.

ESIMERKKEJÄ ALKUPERÄISTEKSTISTÄ	PELKISTETYT ILMAUKSET	ALA- TEEMA	PÄÄTEE- MA
<p>"Päihheet (suurella osalla), mielenterveysongelmat jne."</p> <p>"Nuoret päihdekäyttäjät tulisi saada motivoitua hoitoon, ja pitkittyneissä asiakas-</p>	<p>Päihheet</p> <p>Mielenterveysongelmat</p>	<p>Asiakkaiden tilanteet</p>	<p>1) Asiakkaiden itsenäistymisen haasteet</p>

<p>suhteissa tulisi laittaa tiukempia rajoja."</p> <p>"Perhesuhteet ovat monesti tulehtuneet ja vinoutuneet nuoren jäätyä vanhempien nurkkiin tilanteiden pakosta."</p> <p>"erotilanteet kumppanista"</p> <p>"Asiakkaan kokemana välittäminen ja turva."</p> <p>"Tuloksekkain ja konkreettisin apu nuorille mitä omasta näkökulmastani tässä kaupungissa on toteutettu sinä aikana kun olen omaa työtäni omassa organisaatiossani tehnyt."</p> <p>"Asumisen ja asunnon hoitamiseen ensisijaisesti liittyvien asioiden hoitamiseen yhdessä asujan kanssa."</p> <p>"Käytännön järjestelyissä mm. sähkösovimukset."</p> <p>"Laskut, tuet, muuttoon liittyvät virastoasiat (mm. Kela asumistuki, vuokravakuus)"</p> <p>"Virallisten hakemusten täyttö"</p>	<p>Sosiaaliset suhteet sekaisin</p> <p>Välittäminen ja turva</p> <p>Tuloksellinen apu</p> <p>Konkretia</p> <p>Asunnon hakeminen</p> <p>Erilaiset sopimukset</p> <p>Laskut</p> <p>Tukien hakeminen</p> <p>Virastoasiat</p>	<p>Sosiaaliset suhteet</p> <p>Asunnon hankinta</p> <p>Viralliset paperit</p>	
<p>"Nopea reagointi, kylmähermoisuus ja nuoren mukana kulkeminen"</p> <p>"Henkilökohtaisen puuttumisen, välittämisen, organisointikyvyn matalan kynnyksen mallin sekä puuttumisessa että kontaktinotamisessa (molemmiin puolin). Jalkautumisen, eli että mennään sinne missä apua ja tukea tarvitaan."</p> <p>"Yksinäisyyteen, lähiverkoston puutteen paikkaamiseen, turvallisuuden kokemiseen. Eli asiakkaan kokemana "välittäminen"."</p> <p>"Yleinen aktivointi, elämänhallinnassa, asioiden hoitamisessa, arjen askareissa, omista asioista huolehtimisessa."</p> <p>"Täällä palveluohjaajalla hyvät kontaktit valmiina esim. sos.toimeen "</p> <p>"Suhteet isännöitsijöihin"</p>	<p>Mukana kulkeminen</p> <p>Yhdessä tekeminen</p> <p>Henkilökohtainen puuttuminen ja kontakti</p> <p>Yksinäisyyteen ja turvallisuuteen tarttuminen</p> <p>Elämänhallinta</p> <p>Aktivointi</p> <p>Hyvät verkostot</p>	<p>Yhdessä tekeminen</p> <p>Työtavat</p> <p>Työote</p> <p>Muu tuki</p> <p>Verkosto</p>	<p>2) Tukipalveluiden sekä ohjaajan työtteen merkitys</p>
<p>"Ohjaajalla on liikaa asiakkaita, parempi jos rajaisi määrää ja laatu olisi parempaa"</p> <p>"Työpari, työnohjaus!"</p> <p>"Toinen asumisen palveluohjaaja nuorten kanssa kentälle tai verkostotyön lisääminen, jotta yhdelle ohjaajalle ei niin paljon nuoria kerralla"</p> <p>"Kaikkien eri toimijoiden, jotka nuorten kanssa ovat tekemisissä, pitäisi tavata useammin ja keskustella asioista niiden oikeilla nimillä riippumatta siitä mitä organisaatiota edustavat. Näin kyettäisiin välttämään päällekkäisyyksiä työn tekemisessä ja yhteistä tahtotilaa nuorten auttamiseksi voitaisiin vahvistaa ja sen kautta jokainen tekijä olisi tietoinen siitä mitä muut tekevät ja mikä asia kuuluu millekin taholle."</p>	<p>Asiakkaita liikaa</p> <p>Työpari</p> <p>Verkoston tehostaminen</p>	<p>Kehitettävää</p> <p>Palaute</p>	<p>3) Ohjauksessa kehitettävää</p> <p>4)Yhteistyö, sen merkitys ja kehitettävää</p>