

SOSIAALIOHJAUKSEN TYÖMUODOT JA KEHITTÄMISTARPEET  
HELSINGIN KAUPUNGIN SOSIAALI- JA TERVEYSVIRASTON  
ASUMISEN TUEN LÄHITYÖSSÄ

Laura Welin

Opinnäytetyö, kevät 2015

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Päihteet ja syrjäytyminen

Sosionomi (YAMK)

## TIIVISTELMÄ

Welin, Laura. Sosiaaliohjauksen työmuodot ja kehittämistarpeet Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen Asumisen tuen lähityössä. Helsinki, kevät 2015, 59 s., 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Pääteet ja syrjäytyminen, sosionomi (YAMK)

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä näkyväksi Helsingin Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen Asumisen tuen lähityön sosiaaliohjaajien tekemää tukiasumisen lähityötä eli tuoda esille mitä työmuotoja sosiaaliohjaajat käyttävät työssään sekä löytää työn kehittämistarpeita.

Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus. Sen aineisto kerättiin haastattelemalla 10 lähityötä tekevää sosiaaliohjaajaa. Haastatteluihin osallistuivat kaikki lähityötä tekevät Asumisen tuen sosiaaliohjaajat, jotka olivat haastatteluiden tekohetkellä työskennelleet Asumisen tuessa vähintään kuusi kuukautta. Yksilöhaastatteluiden lisäksi toteutettiin ryhmähaastattelu, johon osallistui seitsemän työntekijää. Sekä yksilö- että ryhmähaastattelujen menetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua.

Opinnäytetyön tulosten mukaan sosiaaliohjaajat käyttivät työssään seuraavia työmuotoja: suunnitelmallisuus ja arviointi, vuorovaikutukseen perustuva tuki, verkostotyö sekä jalkautuva työ. Työhön liittyviä arvoja ja periaatteita olivat luottamus ja työntekijän oma motivaatio. Lähityön kehittämiskohteiksi nousivat tiedon jakaminen työntekijöiden kesken, työn tuloksellisuuden osoittaminen sekä työskentely tukeen sitoutumattomien kanssa.

Opinnäytetyön tuloksia on mahdollista hyödyntää sekä Asumisen tuessa että erilaisissa valtakunnallisissa verkostoissa. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää myös lähityön kehittämisen suunnittelussa.

Asiasanat: asunnottomuus, lähityö, tukiasuminen, sosiaaliohjaus

## ABSTRACT

Welin, Laura. Social counseling methods and development needs of close contact work in the Housing support office in the Department of Social services and Health care in the city of Helsinki. 59 p., 2 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Spring 2015.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Intoxicants and Social Exclusion. Degree: Master of Social Services.

The aim of this thesis was to make visible the social counselors' close contact work in the Housing support office in the Department of Social services and Health care in the city of Helsinki. The aim was to introduce what kinds of work methods the social counselors use and to find out the development needs of the work.

The thesis was a qualitative study. Its data was collected by interviewing 10 social counselors who do close contact work. All of the social counselors who had worked at the Housing support office at least six months at the time of the interviews participated in the interviews. In addition to individual interviews, a group interview of seven social counselors was done. In both individual and group interviews the method used was theme interview. The data was analyzed by thematic analysis.

According to the results of the thesis the social counselors used the following methods at work: planning and evaluation, support concerning interaction with the client, networking and outreaching work. The values and principles at work were trust and the social counselor's own motivation. Development areas of close contact work were sharing information with other employees, indicating work's productiveness and working with clients who don't want to receive support.

The results of the thesis are possible to utilize both in the Housing support office and in different national networks. The thesis can also be used at planning close contact work development.

Key words: homelessness, close contact work, supported housing, social counseling

# SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	6
2	ASUNNOTTOMUUS.....	8
2.1	Asunto ensin -periaate .....	9
2.2	Helsingin Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen Asumisen tuki -jaos.....	11
3	SOSIAALIOHJAAJAN TYÖSTÄ KÄYTETTYJÄ KÄSITTEITÄ .....	16
3.1	Sosiaaliohjaus.....	16
3.2	Asumissosiaalinen työ .....	18
3.3	Vuorovaikutuksellinen tukeminen .....	20
4	TUTKIMUSMENETELMÄT .....	21
4.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset .....	21
4.2	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta .....	21
4.3	Laadullinen aineisto .....	22
4.3.1	Teemahaastattelu.....	23
4.3.2	Ryhmähaastattelu .....	24
4.4	Aineiston analyysi .....	25
4.5	Luotettavuus ja eettisyys.....	26
5	TULOKSET .....	28
5.1	Lähityön työmuotoja.....	28
5.1.1	Suunnitelmallisuus ja arviointi .....	28
5.1.2	Vuorovaikutukseen perustuva tuki.....	31
5.1.3	Verkostotyö .....	32
5.1.4	Jalkautuva työ .....	34
5.2	Työtä ohjaavat arvot ja periaatteet.....	36
5.2.1	Luottamus .....	36
5.2.2	Työntekijän oma motivaatio.....	37
5.3	Lähityön kehittämistarpeet.....	37
5.3.1	Tiedon jakaminen työntekijöiden kesken.....	38
5.3.2	Työn tuloksellisuuden osoittaminen.....	40
5.3.3	Työskentely tukeen sitoutumattomien kanssa.....	41

6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	43
7	POHDINTA .....	49
	LÄHTEET .....	53
	LIITE 1: Yksilöhaastatteluiden teemarunko.....	58
	LIITE 2: Suostumuslomake .....	59

## 1 JOHDANTO

Asunnottomuus on vakava ongelma pääkaupunkiseudulla ja erityisesti Helsingissä. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen Aran (2015, 3-4) mukaan Suomessa oli vuoden 2014 lopulla 7107 yksinelävää asunnotonta, joista helsinkiläisiä oli lähes puolet eli 3500 henkilöä. Pitkäaikaisasunnottomia, eli yli vuoden asunnottomana olleita, oli kaikkiaan 2443 henkilöä, joista noin puolet eli 1220 henkilöä oli helsinkiläisiä. Tilastokeskuksen (2014) mukaan Helsingin väkiluku kasvoi vuonna 2013 lähes 8700 henkilöllä, mikä oli noin kolmannes koko Suomen väestönkasvusta. Muuttoliike kasvattaa painetta rakentaa kohtuuhintaisia vuokra-asuntoja, joiden puute ajaa ihmisiä asunnottomiksi.

Yksi Helsingissä asunnottomille palveluja tarjoavista tahoista on Helsingin Sosiaali- ja terveystieteiden alainen Asumisen tuki -jaos, joka vastaa tuen tarpeessa olevien asunnottomien täysi-ikäisten yksinäisten, lapsettomien pariskuntien sekä mielenterveysasiakkaiden asumispalveluiden järjestämisestä. Palveluita ovat sijoitus- ja arviointityö, Hietaniemenkadun palvelukeskus sekä asunnottomien ja mielenterveysasiakkaiden asumispalvelut.

Asumisen tuella on 219 solutukiasuntopaikkaa sekä noin 2400 pienasuntoa. Jokaisessa solutukiasunnossa asuvat asukkaat sekä osa pienasunnossa asuvista asukkaista saa tukea Asumisen tuen lähityöntekijältä. Kaikki lähityöntekijät ovat sosiaaliohjaajia. Opinnäytetyöni tarkoituksena on tuoda näkyväksi ja selkeyttää Asumisen tuen sosiaaliohjaajien tekemän lähityön työnkuvaa sekä löytää työn kehittämistarpeita. Haastatteluihin osallistumalla oli myös tarkoitus saada työntekijät pysähtymään ja pohtimaan omaa työtään, omia vahvuuksiaan ja haasteitaan.

Asumisen tuen sosiaaliohjaajat ovat jo kauan olleet sitä mieltä, että heidän työnkuvansa on hyvin epäselvä niin asiakkaille, muille työyhteisön jäsenille kuin yhteistyökumppaneillekin. Sosiaaliohjaajat tekevät tärkeää työtä ja lähes yhtä tärkeää on saada tehtyä sitä näkyväksi muille. Opinnäytetyön idea syntyi työn-

tekijöiden tarpeesta saada työtään näkyväksi. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tehdä Asumisen tuen sosiaalihojajien tekemää lähityötä näkyväksi esittelemällä heidän työssään käyttämiään työmuotoja. Lisäksi tarkoituksena on löytää lähityön kehittämistarpeita ja kehittää lähityötä opinnäytetyön tulosten pohjalta.

## 2 ASUNNOTTOMUUS

Asunnottomat ovat ihmisiä, jotka asuvat ulkona tai väliaikaisissa ensisuojoissa, yömajoissa tai muissa asunnottomille tarkoitetuissa majapaikoissa sekä laitoksissa väliaikaisesti tai pysyvästi asunnon puutteen vuoksi. Lisäksi asunnottomiksi luetaan ilman asuntoa vapautuvat vangit, asunnon puutteen vuoksi väliaikaisesti sukulaisilla ja tuttavilla majoittuvat sekä väliaikaisissa kriisiasunnoissa asunnon puutteen vuoksi majoittuvat. FEANTSA:n (the European Federation of National Organizations working with the Homeless) määritelmän mukaan asunnottomat ovat ihmisiä, jotka asuvat kaduilla, asuntoloissa tai muissa väliaikaisissa ensisuojoissa tai muissa turvattomissa tai puutteellisissa majoituksissa. (Atkinson, Cantillon, Marlier & Nolan 2002, 164.) Suomessa asunnottomiksi mielletään siis myös asunnon puutteen vuoksi sukulaisilla tai tuttavilla asuvat, toisin kuin FEANTSA:n määritelmässä. Asunnottomuuden määrittely on kuitenkin hankalaa, koska se on aina jossain määrin tulkinnanvaraista. Systemaattista tiedonkeruujärjestelmää ei ole käytössä. (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 146.)

Asunnottomuutta tutkineen Dragana Avramovin (Korhonen 2002, 25) mukaan asunnottomuutta aiheuttavia rakenteellisia syitä ovat halpojen asuntojen puute, sosiaalinen ja taloudellinen turvattomuus, mielenterveydeltään sairaiden ja häiriintyneiden tuki- ja hoitomahdollisuuksien puutteet sekä tiettyjen henkilöiden ja ryhmien juridinen tai sosiaalinen syrjintä.

Henkilöt, joilla on sosiaalisia, mielenterveydellisiä tai fyysisiä ongelmia, ovat heikossa asemassa asuntomarkkinoilla ja ovat vaarassa jäädä tavanomaisten asuntomarkkinoiden ulkopuolelle. Syrjäytymiseen ja asunnottomuuteen voivat johtaa myös henkilökohtaiset ominaisuudet ja elämänhistoria. Tällaisia tekijöitä ovat muun muassa kasvaminen erilaisissa laitoksissa, ristiriidat oman perheen kanssa, koulunkäynnin keskeyttäminen, päihdyttävien aineiden väärinkäyttö sekä mielenterveysongelmat tai persoonallisuushäiriöt. (Korhonen 2002, 25–26.)



Asunnottomuus on opinnäytetyöni kannalta yksi keskeisimmistä käsitteistä, koska lähes kaikki Asumisen tuen pienasunnoissa ja solutukiasunnoissa asuvat ovat kokeneet asunnottomuuden.

## 2.1 Asunto ensin -periaate

Asunto ensin -periaatteen isänä pidetään yhdysvaltalaisesta Sam Tsemberistä, joka perusti Pathways to Housing -järjestön vuonna 1992. Asunto ensin -ideologian mukaan jokaisen asunnottoman perusoikeuksiin kuuluu saada asunto sekä oikeus yksilöllisesti suunniteltuun tukeen periaatteella: ”asunto on toimimisen edellytys”. Asunto ensin -periaatetta noudatetaan sekä asumisyksiköissä, joihin asutetaan vaikeimmin tuen tarpeessa olevia asunnottomia että haja-asuttamisen mallissa, jossa asutetaan kevyemmän tuen tarpeessa olevia asunnottomia. Ensisijaisena asumisvaihtoehtona nähdään haja-asuttaminen, jolloin asunnottomat voidaan integroida helpommin asuin ympäristöön ja yhteiskuntaan. Haja-asuttamisella pyritään välttämään asukkaiden leimaantumista ja segregaatiota. (Pathways to housing i.a.; Asunto ensin i.a. a; Asunto ensin i.a. b.)

Vuonna 2008 Suomessa käynnistettiin valtioneuvoston periaatepäätökseen perustuen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma PAAVO (myöhemmin nimeltään PAAVO I). Ohjelman toimeenpanijana toimi Ympäristöministeriö ja sen toteutukseen osallistuivat valtion puolelta myös Sosiaali- ja terveysministeriö, Rikosseuraamuslaitos, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA sekä Raha-automaattiyhdistys. Pitkäaikaisasunnottomalla tarkoitetaan henkilöä, joka on ollut asunnottomana yli vuoden tai jolla on ollut viimeisen kolmen vuoden aikana toistuvia asunnottomuusjaksoja. PAAVON tavoitteena oli puolittaa pitkäaikaisasunnottomuus vuoteen 2011 mennessä osoittamalla vähintään 1250 uutta asuntoa, tukiasuntoa tai palveluasuntoa ohjelmassa mukana olevien kaupunkien kohderyhmille. Ohjelmassa oli mukana 10 suurinta asunnottomuuskaupunkia: Helsinki, Espoo, Vantaa, Tampere, Lahti, Jyväskylä, Oulu, Joensuu, Kuopio ja Turku. Näiden lisäksi ohjelmaan osallistui useita valtakunnallisia ja paikallisia järjestöjä ja muita palveluntuottajia. Ohjelmassa toteutettiin asunto ensin -

periaatteen mukaista asumista, joka käsitti oman asunnon, asuinhuoneenvuokralain mukaisen vuokrasopimuksen sekä yksilölliset tukitoimet tarvittaessa. Asunto ensin -periaatteen tavoitteena on tarjota pysyvää asumista toistaiseksi voimassa olevalla vuokrasopimuksella. Samalla tavoitteeksi asetettiin asuntoiloista luopuminen. Ohjelman aikana 2008–2011 pitkäaikaisasunnottomuus väheni 28 %. (Kaakinen 2012, 3, 24.)

Kaakisen (2012, 23) mukaan kansainvälisissä tutkimuksissa on pidetty Suomen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaa erityisen kiinnostavana, koska siinä nähdään yhdistyvän eri versioita asunto ensin -periaatteesta. Suomessa on piirteitä niin alkuperäisestä Pathway to housing -mallista, yhteisöllisestä asunto ensin -mallista kuin hajautettuun ja kevyeen tukeen perustuvasta asunto ensin -mallista. Asumisen tuen lähityössä on kyse juuri kevyeen tukeen perustuvasta asunto ensin -mallista. Asumisen tuesta lisää seuraavassa kappaleessa.

Heti PAAVO I:n päätyttyä 2011 käynnistettiin PAAVO II vuosille 2012–2015. Sen tavoitteena oli, että pitkäaikaisasunnottomuus poistuu vuoteen 2015 mennessä. Lisäksi riski pitkäaikaisasunnottomuudesta vähenee, kun sosiaalisen vuokra-asuntokannan käyttöä tehostetaan ja asunnottomuutta ennaltaehkäistään. (Ympäristöministeriö 2014.) PAAVO II ohjelma on siis edelleen käynnissä, mutta tavoitteeseen poistaa pitkäaikaisasunnottomuus vuoteen 2015 mennessä ei tulla pääsemään, vaikka ohjelmien aikana hyvää työtä on tehty. Ohjelmien aikana pitkäaikaisasunnottomille on rakennettu ja hankittu noin 2300 uutta asuntoa. Lisäksi asunnottomuustyöhön on palkattu noin 350 asumissosiaalisen työn ammattilaista. Asunto ensin -mallia on otettu käyttöön suurimmissa kaupungeissa ja mallin mukaisesti asuntoloita on korvattu vuokrasopimusperustaisilla asumisyksiköillä. Lisäksi PAAVO II:n aikana on käynnistetty liikkuvien tukimallien kehittämistyö hajautettuun asumiseen. Asunnottomuustyön jatko vuosille 2016–2019 on jo käynnissä työnimellä AUNE. (Karppinen & Fredriksson 2014, 3; Pleace, Culhane, Granfelt & Knutagård 2015, 3.) PAAVO-ohjelmien myötä Asumisen tuki on saanut ohjelmien ajan vuosittain noin 30 uutta pitkäaikaisasunnottomille tarkoitettua pienasuntoa.

Useissa maissa tehtyjen tutkimusten mukaan 80–90 % moninaisen tuen tarpeessa olevista asunnottomista pääsee eroon asunnottomuudesta asunto ensin-periaatteen mukaan toimivien interventioiden kautta. Suurin osa heistä pystyy asumaan tavallisissa asunnoissa. Hyviä tuloksia on saatu muun muassa Tanskasta, missä aloitettiin asunnottomuusohjelma vuonna 2009. Ohjelman kautta vuosina 2009–2013 on asutettu yli 1000 tanskalaista asunnottomia. Tanskassa on noudatettu asunto ensin -periaatteen synnyinmaan Yhdysvaltojen mukaista kolmea erilaista liikkuvan tuen mallia, joita ovat ACT (assertive community treatment), ICM (intensive case management) sekä CTI (critical time intervention). ACT:llä tarkoitetaan liikkuvan tuen mallia, jossa moniammatillinen tiimi sosiaalityöntekijöitä, psykiatri, päihdetyöntekijä, sairaanhoitaja ja työvoimahallinnon työntekijä jalkautuvat asiakkaan kotiin. ICM tarkoittaa tukea, jossa asiakkaalla on oma palveluohjaaja, joka antaa asiakkaalle niin sosiaalista kuin käytännön tukea ja koordinoi asiakkaan muita tukipalveluja. CTI-mallissa palveluohjaaja tarjoaa asiakkaalle tukea ennalta määritellyn yhdeksän kuukauden ajan auttaakseen asiakasta oman asumisen alkuun asunnottomuuden jälkeen ja etsiäkseen asiakkaalle tarvittavat tukipalvelut. (Benjaminsen 2014, 12.)

## 2.2 Helsingin Sosiaali- ja terveystieteiden Asumisen tuki -jaos

Tein opinnäytetyöni Helsingin Sosiaali- ja terveystieteiden alaisuudessa toimivaan Asumisen tuki -jaokseen. Asumisen tuen asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja, jotka laki velvoittaa kuntaa järjestämään. Lain mukaan ”asumispalveluilla tarkoitetaan palvelu- ja tukiasumisen järjestämistä” ja niitä ”annetaan henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee apua tai tukea asunnon tai asumisensa järjestämisessä” (Sosiaalihuoltolaki 1982). Jatkossa käytän nimitystä Asumisen tuki tai Astu, joka on jaoksen yleisesti käytössä oleva lyhenne. Olen työskennellyt Asumisen tuessa sosiaaliohjaajana neljä vuotta. Seuraavaksi esittelen Asumisen tuen toimintaa lähteiden ja oman työkokemuksen tuoman tiedon kautta.

Asumisen tuki on käynyt historiansa aikana läpi useita organisaatiomuutoksia, joiden yhteydessä myös yksikön nimi on muuttunut. Erityissosiaalitoimisto eli



jöistä osa kuuluu pienasuntotyön työryhmään, jossa ei tehdä lähityötä. Tässä opinnäytetyössäni keskityn 13 sosiaaliohjaajan tekemään lähityöhön.

Asumisen tuen asuttamisprosessi etenee niin, että sijoitus- ja arviointityötä tekevät sosiaalityöntekijät saavat hakemuksen ja kutsuvat asiakkaan haastatteluun. Hakemuksen voi lähettää esimerkiksi alueen sosiaalityöntekijä tai ohjaaja, sairaalan sosiaalityöntekijä, päihdehuollon asumispalveluiden ohjaaja tai joku muu vastaava taho. Asiakas voi myös itse soittaa sosiaalityöntekijälle ja varata ajan. Sosiaalityöntekijät käyvät myös esimerkiksi vankiloissa tekemässä haastatteluja.

Haastattelun jälkeen sosiaalityöntekijä tekee asiakkaasta tuetun asumisen arvi- on ja vie tapauksen SAS-ryhmään (selvitä-arvioi-sijoita). Ryhmään kuuluvat so- siaalityöntekijät, johtava sosiaalityöntekijä, SAS-sijoittajat, tukiasumisen päällik- kö, arviointipäällikkö, asukashuoltaja, johtava sosiaaliohjaaja sekä lähityötä te- kevien sosiaaliohjaajien vastaava ohjaaja. Asumisen tuen SAS-ryhmä kokoon- tuu kaksi kertaa viikossa. Toisella kerralla ovat mukana sellaiset asiakstapa- ukset, joiden on arvioitu pärjäävän tukiasumisessa eli omassa pienasunnossa, solutukiasunnossa tai tukikodissa. Toisessa SAS-kokouksessa käsitellään tue- tumman asumispalvelun tarpeessa olevat asiakkaat, joita ovat muun muassa ympärivuorokautisen tuen tarpeessa olevat sekä järjestöjen hajasijoitettuihin pienasuntoihin sijoitettavat asiakkaat. Jokainen SAS-ryhmän jäsen tutustuu en- nalta kokouksessa käsiteltäviin asiakstapauksiin. Kokouksessa päätetään jo- kaisen asiakkaan kohdalla päätöstaso, joita ovat tukiasuminen tai tuettu asumi- nen. Kokouksen jälkeen asiakkaalle ilmoitetaan päätöstaso ja hänelle annetaan sosiaalihuoltolain mukainen valituskelpoinen kirjallinen päätös asiasta. Tämän jälkeen asiakas sijoitetaan jonoon. Pienasuntojen jonotilannetta hoitaa asu- kashuoltaja, solutukiasuntojen jonoa vastaava ohjaaja, tukikotien jonoa niistä vastaava sosiaalityöntekijä ja asunnottomien asumisyksikköjonoja kaksi SAS- sijoittajaa.

Kun asiakas saa päätöstasokseen tukiasuminen pienasunnossa, samalla SAS- kokouksessa päätetään tarvitseeko asiakas asumisessaan lähityöntekijän tu- kea. Lähityön tukea tarvitseville asiakkaille nimetään hyvissä ajoin ennen asun-

non saantia oma sosiaaliohjaaja. Asumisen tuella on noin 2400 pientasuntoa ympäri Helsinkiä. Pieni osa asunnoista on Helsingin kaupungin asuntokannassa ja suurin osa asunnoista on normaaleissa osakeyhtiöissä. Asumisen tuki on saanut PAAVO-ohjelmien kautta vuosittain noin 30 uutta jälleenvuokrausasuntoa. Astun asumispalveluiden voidaan katsoa toimivan asunto ensin -periaatteen pohjalta, sillä asiakkaalle osoitetaan ensin asunto ja tuen muodot sekä tavoitteet määritellään asiakkaan ja sosiaaliohjaajan kesken asumisen alettua. Astun solutukiasuntoihin ja tukikoteihin on asumisohjeet, joita asukas allekirjoituksellaan sitoutuu noudattamaan. Ohjeet käsittelevät muun muassa solussa käyviä vieraita sekä toisten asukkaiden huomioimista.

Asumisen tuen sosiaaliohjaajat tekevät työtä tukea tarvitsevien ihmisten kanssa. Tuen tarve vaihtelee eri asiakkailta. Työn tavoitteena on tukea asiakkaita itsenäisessä elämässä suoriutumisessa. Joillakin tuen tarve voi olla vuokramaksun seurannassa, toisilla saattaa olla asumistaidoissa ongelmia, joita ratkotaan yhdessä. Pientasunnoissa tehtävän lähityön kesto vaihtelee muutamasta kuukaudesta useisiin vuosiin. Pientasuntojen lisäksi lähityötä tehdään kahden ja kolmen hengen tukisoluissa sekä 12-paikkaisissa miehittämättömissä tukikohteissa. Jokaisella sosiaaliohjaajalla on vastuullaan noin 30 asiakasta, mutta koska työtä tehdään paljon työporeittain ja työntekijät sijaistavat toisiaan, tuntee kukin sosiaaliohjaaja noin 60 asukkaan tilanteen. Jokainen sosiaaliohjaaja vastaa omien solujensa asukkaiden asuttamisesta sekä niihin tehtävästä lähityöstä. Sosiaaliohjaajat saavat itse profiloida omat solunsa ja valita jonosta asukkaat niihin. Soluasukkaiden sosiaalityöstä vastaavat Asumisen tuen sosiaalityöntekijät, mutta pientasunnoissa asuvien asiakkuudet ovat alueiden sosiaalityössä ja -ohjauksessa.

Asumisen tuen lähityössä on viitteitä Tanskassa käytössä olevista ICM ja CTI -liikkuvan tuen malleista (ks. Benjaminsen 2014, 12). Solutukiasuntojen lähityön voidaan katsoa muistuttavan ICM-mallia, jossa asiakkaalla on oma palveluohjaaja, joka antaa asiakkaalle niin sosiaalista kuin käytännön tukea ja koordinoi asiakkaan muita tukipalveluja. Solutukiasuntojen asiakkaiden toimeentulotukityöstä vastaa Astun sosiaalityöntekijä. Astun pientasunnoissa asuvien lähityö on samankaltaista CTI-mallin kanssa, jossa palveluohjaaja tarjoaa asiakkaalle tu-

kea ennalta määritellyn ajan auttaakseen asiakasta oman asumisen alkuun asunnottomuuden jälkeen ja etsiäkseen asiakkaalle tarvittavat tukipalvelut. Pienasunnoissa asuvien asiakkaiden kanssa tehtävään lähityöhön ei ole varsinaisesti määritelty ennalta lähityön kestoa, mutta tavoitteena on, että suurin osa asiakkaista pärjäisi ilman lähityöntekijää noin puolen vuoden lähityön jälkeen. Astun lähityössä ei ole varsinaisesti ACT-mallia, moniammatillista liikkuvan tuen tiimiä käytössä, mutta Astussa on kuitenkin vuodesta 2012 ollut oma sairaanhoitaja, joka kiertää sekä yksin että sosiaaliohjaajien mukana kotikäynneillä tarvittaessa. Lisäksi sosiaaliohjaajat tekevät verkostotyötä useiden eri ammattiryhmien edustajien kanssa.

### 3 SOSIAALIOHJAAJAN TYÖSTÄ KÄYTETTYJÄ KÄSITTEITÄ

#### 3.1 Sosiaaliohjaus

Lain sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (2005) mukaan, että kelpoisuusvaatimuksena sosiaaliohjaajan tehtäviin on tehtävään soveltuva sosiaalialalle suuntaava sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto. Tällaisia tutkintoja ovat sosionomin (AMK), geronomin (AMK) ja kuntoutuksen ohjaajan ammattikorkeakoulututkinnot (Ammattinetti i.a.). Tässä työssä keskityn sosionomin (AMK) tutkinnon suorittaneisiin, koska lähityöntekijöillä on kaikilla joko sosionomin tutkinto tai vastaava opistoasteinen tutkinto. Ne opistoasteisen tutkinnon suorittaneet työntekijät, jotka ovat olleet virka- tai työsuhhteissa ennen lain voimaantuloa vuonna 2005 ovat myös kelpoisia työskentelemään sosiaaliohjaajan tehtävissä (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 2005).

Sosiaaliohjaus on yksilöiden, perheiden ja ryhmien elämänhallinnan ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseen tähtäävää ehkäisevää ja kuntouttavaa ohjausta, neuvontaa ja tukea. Sen tavoitteena on tukea ja auttaa niiden ihmisten yhteiskuntaan osallistumista, joilla on puutteita oman elämänsä hallinnassa ja yhteiskunnan toimintakäytännöistä selviämisessä. Sosiaaliohjaajan tehtäviin kuuluu muun muassa opastaminen ja ohjaaminen, aktivointi ja motivointi, asiakkaan tukeminen oikeuksien ja velvollisuuksien selvittämisessä, etuuksien hakemisessa, työ- tai opiskelupaikan saamisessa ja sen pitämisessä ja yhteiskunnan muiden palvelujen käyttämisessä. Hänen tehtäviinsä kuuluu myös laatia yhdessä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä sekä tarvittaessa muiden asiantuntijoiden kanssa sosiaaliohjauksen suunnitelma, joka on keskeinen osa asiakastyötä. Sosiaaliohjaajan kuuluu myös vastata sen toteuttamisesta, seurannasta ja työn vaikuttavuuden arvioinnista sekä koota ja raportoida asiakastyössä kertyvä tieto eteenpäin. (Jauhiainen 2004, 42; Poikela 2010, 3.)

Sosiaaliohjauksen käsitettä tarkasteltaessa on hyvä pysähtyä myös sosiaalityön käsitteeseen. Sosiaalityötä määritellään usein teoriaperustaisen tiedon ja taidon



yhteensovittamisena tavoitteenaan ihmisen hyvinvoinnin ja voimavarojen lisääntyminen. Sosiaalityölle on ominaista ihmisen ja ympäristön välisen suhteen tarkastelu sekä ongelmien ratkaiseminen ja myönteisten muutosten aikaansaaminen. Sosiaaliohjauksen käsitettä määriteltäessä korostetaan puolestaan ihmisen arjessa selviytymistä sekä elämänhallinnan ja yhteiskunnan sekä yhteisön toimintaan osallistumisen vahvistamista. Sosiaaliohjauksessa painotetaan asiakkaan kohtaamista ja arjen jäsentämistä. (Helminen 2013, 21.)

Arja Honkakoski (2005, 212–214) kuvaa artikkelissaan muuttunutta yhteiskuntaa ja sen sosiaaliohjauksen tarvetta. Honkakosken mukaan yhteiskunta on muuttunut rakenne-, järjestelmä- ja instituutiokeskeisyydestä painottuen nykyään enemmän ihmisten arkielämään ja yksilölliseen elämänhallintaan. Kaikki eivät pysy muuttuvan yhteiskunnan kyydissä ja tarvitsevat ohjausta vahvistaakseen omaa elämänhallintaansa. Honkakosken mukaan tämän yleisen ohjaustehtävän lisäksi sosiaaliohjauksella on erityinen tehtävä tukea ja ohjata niitä kansalaisia, joilla ei ole riittäviä kulttuurisia, sosiaalisia ja taloudellisia pääomia oman elämänsä hallintaan.

Sosiaaliohjaajia toimii sekä julkisella että yksityisellä sektorilla hyvin erilaisissa tehtävissä niin avohuollossa kuin erilaisissa laitoksissa. Sosiaaliohjaajia työskentelee esimerkiksi aikuissosiaalityössä, lastensuojelussa, vanhainkodeissa, vammaistyössä, mielenterveys- ja päihdepalveluissa sekä perhetyössä.

Asunnottomien ihmisten ongelmat ovat usein kasautuneita ja monitahoisia. Heillä esiintyy usein päihde- ja/tai mielenterveysongelmia, köyhyyttä ja syrjäytymistä. Tämä aiheuttaa haasteita asunnottomien kanssa työskenteleville. Asunnottomien kanssa työskenteleviltä vaaditaan monitahoista, joustavaa ja tehokasta tietotaitoa sekä erityisosaamista. Vuonna 2008 Irlannin asunnottomuuden vastainen viranomaistaho DRHE (The Dublin Region Homeless Executive) teki laajan selvityksen, minkälaista tietotaitoa asunnottomien kanssa työskentelevillä työntekijöillä tulisi olla. Vastauksena oli: tietoa eri asumismahdollisuuksista, sosiaaliturvasta, koulutus- ja työharjoittelumahdollisuuksista, lakiasioista, perheiden ja lasten kanssa työskentelystä, vero- ja tukijärjestelmistä, päihde- ja mie-

lenterveysongelmista, eri kulttuureista sekä taitoa työskennellä haastavien asiakkaiden kanssa. (Casey 2014, 6.)

### 3.2 Asumissosiaalinen työ

Asumissosiaalinen työ tarkoittaa asunnottomien tai entisten asunnottomien asiakkaiden kotona tai muussa toimintaympäristössä tehtävää työtä, jonka tavoitteena on asumisen turvaaminen ja asunnottomuuden ennalta ehkäisy. Laajempaan tavoitteena on edesauttaa asiakkaan integroitumista sekä asuinalueeseen että yhteiskuntaan. Integroitumisella tässä yhteydessä tarkoitetaan toimintamahdollisuuksien lisääntymistä ja sen myötä vahvistuvaa osallisuutta omaan elämään ja yhteiskuntaan. (Granfelt 2013, 209, 222–224; Asunto ensin i.a. c; Suonio & Kuikka 2012, 227.)

Asumissosiaalinen työ on asiakkaan ja ammattilaisen välistä konkreettisiin arjen asioihin painottuvaa vuorovaikutustyötä, jossa korostuu kyky luoda riittävän luottamuksellinen suhde asiakkaan kanssa. Asumissosiaalinen työ on myös moniammatillista verkostotyötä. (Granfelt 2013, 209.) Verkostotyö on yksi tärkeimmistä menetelmistä työskennellessä entisten asunnottomien kanssa. Verkostotyö Asumisen tuen sosiaaliohjaajien työssä liittyy niin asiakkaan jo olemassa oleviin sosiaalisiin verkostoihin kuin myös palveluohjauksen kautta uusien verkostojen etsimiseen. Sosiaaliohjaajien tavoitteena on tehdä itsensä asiakkaalle tarpeettomaksi ja tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että asiakkaalle etsitään hänen tarvitsemansa palvelut. Verkostoituminen luo palvelujen koordinoitutarpeita ja palvelukokonaisuuden koordinointi onkin usein lähityössä sosiaaliohjaajan tärkeä tehtävä.

Asumissosiaalinen työ on yksilöllistä riippuen asiakkaan tilanteesta sekä työntekijän suuntautumisesta ja osaamisalueista. Työ ei kohdistu vain asiakkaaseen itseensä vaan myös hänen sosiaaliseen ympäristöönsä ja sosiaalisiin suhteisiinsa. Työn lähtökohdaksi voi olla tilanteen huononemisen ehkäiseminen, haittojen vähentäminen tai toipuminen. (Granfelt 2013, 224.) Kyösti Raunion (2009, 59) mukaan sosiaalityön tavoitteena on saada aikaan muutos. Muutoksella tar-

koitetaan asiakkaan elämän normaalistamista siten, että sosiaalityön tarve lakkaa. Täsmälleen sama tavoite on asumissosiaalisella työllä: työskennellä asiakkaan kanssa niin, että asiakas lakkaa tarvitsemasta työntekijää.

Asumissosiaalisen työn työskentely-ympäristönä voi olla asukkaan kodin lisäksi eri virastot sekä muut asiakkaalle merkitykselliset paikat (Granfelt 2013, 223). Kotikäyntityötä tehdään hyvin monilla eri sosiaali- ja terveysalan kentillä, mutta se on tärkeä osa etenkin tukiasuntotyötä asunto ensin -perusteisessa haja-asuttamisen mallissa muun muassa koko Suomessa, Ruotsissa, Iso-Britanniassa ja Yhdysvalloissa (Pleace, Culhane, Granfelt & Knutagård 2015, 52–56). Kotikäynnit ovat iso osa Astun sosiaaliohjaajien työtä, koska sosiaaliohjaajat tapaavat asiakkaitaan Astun toimistolla vain harvoin. Kotikäyntien lisäksi jalkautuva työ kuuluu olennaisena osana Astun lähityöhön, koska asiakkaita tavataan asukkaiden kotien lisäksi paljon myös virastoissa sekä asukastaloissa, kahviloissa ja muissa asiakkaille luontevissa paikoissa.

Asumissosiaalisen työn käsitteen lisäksi on käytössä muitakin käsitteitä, jotka kuvaavat asiakkaan asunnossa tehtävää tukityötä. Tällaisia käsitteitä ovat muun muassa tukiasuntotyö, asumisen tukityö tai Asumisen tuessa työstä käytettävä nimitys lähityö. Kaikilla käsitteillä on kuitenkin sama idea: tukea asukasta itsenäisessä asumisessa. Hannele Tainion (2009, 127) mukaan tukipalvelut sisältävät esimerkiksi neuvontaa ja ohjausta asioiden hoidossa, psyykkisen ja fyysisen terveydentilan seuraamista, keskusteluapua, taloudenpidon ohjaamista, vuokraseurantaa, päihdehoitoon ohjausta ja asumistaitojen opettelua. Asumistaitojen ohjaamiseen kuuluu esimerkiksi raha-asioiden hoito, kaupassa käynti, vaatehuolto, ruuanlaitto, kodinhoito ja muut arkielämän edellyttämät selviytymistaidot. (Tainio 2009, 127.) Itsenäisesti asuvilla asukkailla on tietenkin oltava jonkinlaiset arjessa selviytymisen taidot jo muuttaessa, mitä taas ympärivuorokautisesti tuettuihin asumisyksiköihin muuttavilla ei välttämättä ole.

### 3.3 Vuorovaikutuksellinen tukeminen

Asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen liittyy oleellisesti heidän välinen vuorovaikutus. Vuorovaikutuksella tarkoitetaan ihmistenvälistä kaksisuuntaista vaikuttamissuhdetta, jossa viestitään tärkeitä asioita, luodaan yhteyttä toisiin ja saadaan palautetta omasta toiminnasta. Vuorovaikutusta on kahdenlaista: sanaton, ilmeisiin ja eleisiin liittyvää viestintää sekä sanallista vuorovaikutusta. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2005, 21–22.)

Ammatillinen vuorovaikutus pitää usein sisällään ohjaamista, neuvontaa ja tiedottamista, jolloin työntekijän rooli voi olla aktiivisempi kuin asiakkaan. Vuorovaikutuksellisen tukemisen tavoitteena on auttaa ihmistä tunnistamaan omia tarpeitaan ja löytämään voimavarojaan ja sen myötä saamaan tunteen elämähallinnasta. Oleellista on, että asiakas kokee vahvuksiensa lisääntyvän. Tavoitteena on kuunnella ja tukea ihmisen jo olemassa olevia voimavaroja ja auttaa häntä ratkomaan ongelmia sekä synnyttää voimaantumisen kokemus. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2005, 21–23.) Monilla Asumisen tuen asiakkailla on usein hyvin vähän sosiaalisia verkostoja, ja vuorovaikutus työntekijän kanssa onkin monelle yksinäiselle asiakkaalle hyvin tärkeää.

Pitkä asiakassuhde, kuten useimmilla Astun lähityön asiakkailla on, mahdollistaa monipuolisten vuorovaikutusmenetelmien käytön. Yksi tällaisista menetelmistä on dialogisuus. Dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja taitoa edesauttaa vuorovaikutuksen kulkua siihen suuntaan. Dialogisuudessa oleellista on vastavuoroisuus, jossa ei mennä joko työntekijän tai asiakkaan, vaan molempien ehdoilla, eli molemmat pääsevät vaikuttamaan tilanteen kulkuun. Voidaan sanoa, että vastavuoroinen, dialoginen kohtaaminen on eettisten periaatteiden soveltamista käytäntöön. (Mönkkönen 2007, 33, 86–87.)

Astun sosiaaliohjaajien työ sisältää elementtejä kaikista edellä mainituista käsitteistä: sosiaaliohjauksesta, asumissosiaalisesta työstä sekä vuorovaikutuksellisesta tukemisesta. Siitä käytetään tässä opinnäytetyössä käsitettä lähityö.

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄT

### 4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

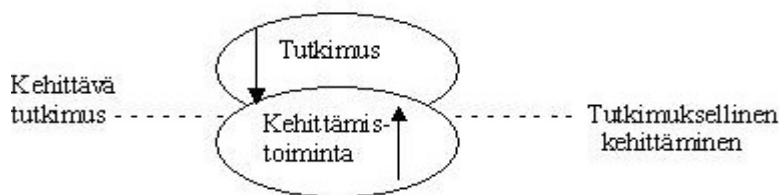
Tutkimuksen tavoitteena on tuoda näkyväksi Asumisen tuessa sosiaaliohjaajien tekemää lähityötä, minkälaisia työmuotoja he käyttävät työssään. Tavoitteena on saada näkyväksi sitä arvokasta hiljaista tietoa, jota työntekijöillä on työkokemuksen, tiedon ja taidon kautta karttunut. Hiljaisella tiedolla (tacit knowledge) tarkoitetaan kokemusten ja perehtymisen kautta syntynyttä tiedostamatonta osaamista ja taitoja, joita on vaikea pukea sanoiksi. Se on luonteeltaan tunnepitoista ja siksi vaikea eritellä ja dokumentoida. Hiljaisen tiedon jakaminen vaatii sosiaalista vuorovaikutusta. Sen avulla hiljaisesta tiedosta muodostuu tietoista osaamista. (Kesti 2005, 51.) Tavoitteena on myös tuoda esille lähityöntekijöiden näkemyksiä työn kehittämiskohteista.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia työmuotoja Asumisen tuen sosiaaliohjaajat käyttävät lähityössä?
2. Mitkä ovat lähityön kehittämistarpeet?

### 4.2 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on toimintaa, jossa kehittämisessä sovelletaan tutkimuksen tietoa. Se yhdistää konkreettisen kehittämistoiminnan ja tutkimuksellisen lähestymistavan toisiinsa. Sen lähtökohtana ei ole niinkään luotettavan tiedon tavoittelu vaan käyttökelpoisen tiedon tuottaminen. Koska tutkimuksellinen kehittämistoiminta ei ole tiedeperustaista tutkimusta, tämänkaltaisessa tutkimuksessa esimerkiksi kokemustieto voi olla tieteellisen tiedon kanssa tasavertaista. (Särkelä, M. 2010, 2; Toikko & Rantanen 2009, 155–157.)



Kuvio 1 Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteyspaikka (Toikko & Rantanen 2009, 21).

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa on kaksi lähestymistapaa. Sitä voidaan lähestyä joko tutkimuksen tai kehittämistoiminnan suunnasta (kuviot 1). Tutkimuksellisessa lähestymistavassa aloitetaan tutkimuksellisista kysymyksenasetteluista ja metodologisista tarkasteluista kohti konkreettista kehittämistoimintaa. Tällöin puhutaan kehittävästä tutkimuksesta. Pääpaino on tutkimuksessa, mutta sen suunta on kehittämisessä. Kehittämistoiminnan lähestymistavassa käytännön ongelmat ja kysymykset ohjaavat tiedontuotantoa. Tutkimukselliset menetelmät toimivat apuna tuotettaessa tietoa käytännön toimintaympäristöissä. Tässä tapauksessa puhutaan tutkimuksellisesta kehittämisestä. Pääpaino on sanalla kehittäminen, ja kehittämistoiminta määrittelee tutkimuksen reunaehdot. (Toikko & Rantanen 2009, 21–22.) Opinnäytetyöni on kehittävä tutkimusta. Työn lähtökohta on tutkimusperustainen, jonka tavoitteet ovat Asumisen tuen lähityön työnkuvan näkyväksi tekemisessä ja kehittämistarpeiden löytämisessä.

### 4.3 Laadullinen aineisto

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jonka aineisto jakautuu kahteen osaan. Ensimmäinen aineisto koostuu Asumisen tuen 10 sosiaaliohjaajalle tehdyistä yksilöhaastatteluista. Toinen aineisto puolestaan seitsemän sosiaaliohjaajan ryhmähaastattelusta, jonka teemat on poimittu yksilöhaastatteluista.

Laadullisen tutkimuksen ideana on ymmärtää, tulkita ja luoda selitysmalli tutkitavalle ilmiölle (Anttila 1998, 182). Laadullisen tutkimuksen keskiössä on usein

ihminen ja laadullisessa tutkimuksessa halutaankin usein nostaa esiin ja tunnustaa tutkimuksen kohteena olevien toimijoiden omia tulkintoja. Laadullista tutkimusta suositaan yleensä silloin, kun halutaan antaa ääni sellaisille toimijoille, joilla sitä perinteisesti ei ole ollut, kuten esimerkiksi jokin rajattu ihmisryhmä. (Hakala 2010, 21.)

Opinnäytetyöni lähtökohtana on tehdä kokonaistutkimus, jossa opinnäytetyöni tutkimusjoukon muodostaa kaikki Asumisen tuen lähityötä tekevät sosiaaliohjaajat, jotka opinnäytetyön tekohetkellä ovat työskennelleet Asumisen tuessa vähintään kuusi kuukautta. Kokonaistutkimuksesta puhutaan silloin, kun tutkimuksen aineisto muodostuu kokonaisuudesta perusjoukosta. Kun perusjoukko on pieni, on järkevää ottaa tutkimuksen aineistoksi kaikki havaintoyksiköt. (Uusitalo 1995, 71.) Tutkimuksen aineistosta on tarkoitus löytää vastaukset tutkimusongelmiin, jolloin tutkimuksen lähestymistapa ja menetelmät valitaan tutkimuksen tarpeiden ja tavoitteiden mukaan (Eskola & Suoranta 2000, 61).

Tutkimuksen näkökulman valintaan vaikuttaa olennaisesti tutkijan oma suhtautuminen ja mielenkiinto asiaan, hänen elämäntapansa, ammattinsa ja aikaisempi elämänhistoriansa (Anttila 1998, 181; Varto 2005, 17–18). Tutkimustehtävä määrittää sen, millaisten menetelmien avulla tutkija saa parhaiten vastauksia tutkimuskysymyksiinsä. (Syrjäläinen, Eronen & Värri 2008, 7.) Valitsin menetelmäksi teemahaastattelun, jota käytän sekä yksilö- että ryhmähaastatteluissa.

#### 4.3.1 Teemahaastattelu

Haastattelu on hyvä tutkimusmenetelmä kun halutaan tietoa, joka koskee erilaisten henkilöiden asenteita, mielipiteitä, kokemuksia, havaintoja yms. Teemahaastattelussa tutkija on ennalta määritellyt haastattelun aihepiirit ja teemat, jotka käydään läpi eri sanamuodoin ja joustavasti haastateltavien kanssa. Teemahaastattelusta puuttuu strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Teemahaastattelussa tutkija etenee haastateltavan paljastaman informaation avulla tekemällä lisäkysymyksiä ja pyytämällä tarkennusta vastauksiin. Teemojen on hyvä olla tarpeeksi väljät, jolloin haastateltaval-

ta saattaa tulla esille myös sellaisia näkemyksiä, kokemuksia ja ajatuksia, joita haastattelija ei ole itse välttämättä tajunnut ottaa puheeksi. (Eskola & Vastamäki 2010, 28–37; Hirsjärvi & Hurme 2000, 66–67.)

Opinnäytetyötäni varten tein Asumisen tuen 10:lle lähityötä tekevälle sosiaaliohjaajalle yksilöhaastattelun, jossa keskusteltiin jokaisen haastateltavan valitsemista kahdesta asiakastapauksesta (Liite 1). Informoin haastateltavia etukäteen valmistautumaan haastatteluun valitsemalla kaksi asiakastapausta, joiden kanssa he ovat tehneet lähityötä; toisen niin sanotun onnistuneen ja toisen haastavan asiakastapauksen. Jätin haastateltaville vapauden itse päättää minäkälaiset asiakastapaukset he kokevat onnistuneiksi ja mitkä haastaviksi. Yksilöhaastatteluiden jälkeen luin litteroidut haastattelut ja muodostin teemat ryhmähaastattelua varten.

#### 4.3.2 Ryhmähaastattelu

Ryhmähaastattelu on joustava, nopea ja yleensä paljon informaatiota kerralla antava tiedonkeruumenetelmä, joka ei vaadi suuria resursseja (Pötsönen & Pennanen 1998, 3). Ryhmähaastattelu oli tehokas tapa kerätä tietoa, koska samalla sain tietoja usealta henkilöltä yhtä aikaa. Koin, että tekemällä sekä yksilö- että ryhmähaastattelut, sain enemmän tietoa, koska ryhmähaastattelussa kuunnellessa jotain toista voi itselle tulla mieleen sellaista, mikä ei välttämättä olisi tullut mieleen yksilöhaastattelussa. Ryhmähaastattelun haasteena on, että ryhmässä yksilöllisyys voi kadota tai vähemmistön mielipiteet, näkökulmat ja ajatukset voivat jäädä liian vähälle huomiolle (Pötsönen & Pennanen 1998, 4). Tämän vuoksi myös yksilöhaastatteluiden tekeminen oli järkevää. Lisäksi koin, että jokaisen haastateltavan kahden yksityiskohtaisen asiakastapauksen läpikäyminen ryhmähaastattelussa olisi ollut liian aikaa vievää.

Ryhmähaastattelu määritellään sellaiseksi ryhmäkeskusteluksi, jolla on tietty tarkoitus. Ryhmässä keskustellaan siitä, mitä ryhmän jäsenet ajattelevat, tuntevat ja tietävät jostakin asiasta. Siinä käytetään hyväksi ryhmädynamiikkaa, joten se ei ole ainoastaan ryhmässä tapahtuva yksittäisten henkilöiden haastattelu.



(Anttila 1998, 232.) Ryhmähaastattelun tarkoituksena oli keskustella yhdessä lähityön kehittämistarpeista. Ryhmässä syntyi hyvää keskustelua ja keskusteluun osallistuivat kaikki ryhmässä olijat. Ryhmähaastatteluun osallistuvat työntekijät olivat kaikki työtovereita ja siten tuttuja keskenään, jolloin heidän ryhmädynamiikkansa oli varmasti parempi kuin sellaisessa ryhmässä, jossa ihmiset ovat vieraita toisillensa. Yhtenä ryhmähaastattelun tavoitteena oli saada työntekijät, jotka tekevät työtään yksilö- tai parityönä, näkemään ja tuntemaan paremmin niin omaa työtään kuin toistensakin työtapoja.

#### 4.4 Aineiston analyysi

Aineiston analysointitapaa valitessa pohdin tutkimusongelmaani; mihin aineistolla pyrin ja mihin kysymyksiin etsin vastauksia. Aineiston analyysi lähti liikkeelle jo itse haastattelutilanteessa. Haastattelijana pystyin haastattelun aikana tekemään havaintoja eri ilmiöistä niiden toistuvuuden tai erityisyyden perusteella. Teemoittelulla tarkoitetaan aineiston pilkkomista ja ryhmittelyä erilaisten aihepiirien eli teemojen mukaan, joita aineistossa esiintyy ja jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Yleensä teemat saattavat muistuttaa haastattelussa käytettyä teemahaastattelurunkoa, mutta usein löytyy myös uusia teemoja, jotka ovatkin usein lähtöteemoja mielenkiintoisempia. Litteroitua tekstiä tuleekin käsitellä ennakkoluulottomasti. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 173; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Valitsin aineiston analyysimenetelmäksi teemoittelun, koska se oli luonteva tapa analysoida teemahaastattelujen aineistoa. Teemat, joista haastateltavien kanssa puhuttiin, löytyivät kaikista haastatteluista ja lisäksi aineistosta löytyi myös uusia teemoja.

Aineiston keruun jälkeen litteroin aineiston eli puhtaaksikirjoitin sen sanasta sanaan. Jätin haastattelujen litteroinneista pois esimerkiksi tauot, huokaukset, äänenpainot ja täytesanat, koska ne eivät olleet oleellisia aineistoni analysoimisessa. Yksilöhaastattelujen litteroitua aineistoa kertyi 1,5 rivivälillä 95 sivua. Ryhmähaastattelun aineistoa puolestaan 55 sivua. Litteroitua materiaalia oli siis yhteensä 150 sivua.

Litteroinnin jälkeen luin aineistoa useaan kertaan läpi ja merkitsin tekstiin tutkimukseni kannalta oleelliset asiat. Tämän jälkeen merkitsin tekstiin värikyniä apuna käyttäen omilla väreillään tekstikohdat, joissa puhutaan samoista tai samankaltaisista asioista. Tätä vaihetta kutsutaan koodaukseksi. Koodauksen jälkeen listasin allekkain kaikki saman aihepiirin alle kuuluvat tekstikohdat ja merkitsin niihin numeroilla 1-10 kenen haastateltavan tekstikohdasta oli kyse. Tuloksia esitellessä käytän suorissa sitaateissa samoja numeroita. Tämän jälkeen nimesin teemat. Teemat muodostuivat seuraavanlaisiksi: suunnitelmallisuus ja arviointi, vuorovaikutukseen perustuva tuki, verkostotyö, jalkautuva työ sekä luottamus ja työntekijän oma motivaatio. Ryhmähaastattelun koodaamisessa käytin numeroita 11–17, jotta numeroiden perusteella ei pysty päättelemään yksilöhaastatteluiden sitaattien alkuperää. Ryhmähaastattelun teemoiksi muodostuivat tiedon jakaminen työntekijöiden kesken, työn tuloksellisuuden osoittaminen sekä työskentely tukeen sitoutumattomien kanssa.

#### 4.5 Luotettavuus ja eettisyys

Luotettavuus on merkittävä osa tutkimusta. Siihen onkin kiinnitettävä huomiota. Haastatteluiden nauhoittamiseen täytyy pyytää haastateltavien suostumus. Haastateltaville on kerrottava mikä on tutkimuksen tarkoitus, miten aineisto arkistoidaan, miten haastateltavien anonymiteetti turvataan ja miten aineisto tullaan hävittämään (Mäkinen 2006, 94; Rauhala & Virokannas 2011, 237). Vaikka tein opinnäytetyöni omalle työpaikalleni Asumisen tukeen, en itse kuitenkaan tee sitä työtä, jota opinnäytetyössäni tutkin, eli lähityötä. Mielestäni tämänkaltaisen objektiivisuus nosti työn luotettavuutta. Luotettavuutta lisäsi myös se, että opinnäytetyöhöni osallistuivat kaikki lähityötä tekevät sosiaalihjaajat, jotka olivat aineiston keruun alkuun mennessä työskennelleet Asumisen tuessa vähintään kuusi kuukautta, enkä joutunut valitsemaan heistä otosta. Toki osallistuminen oli kaikille vapaaehtoista. Haastatteluihin osallistuvat työntekijät allekirjoittivat suostumuslomakkeen (Liite 2). Olin informoinut työntekijöitä opinnäytetyöstä sekä suullisesti että sähköpostitse etukäteen, joten suostumuslomakkeeseen en laittanut tarkempia tietoja opinnäytetyöhön liittyen. Luvan haastatteluiden nauhoittamiseen kysyin jokaiselta suullisesti erikseen ennen haastattelun alkua.

Eettisiä kysymyksiä tulee pohtia koko opinnäytetyöprosessin ajan. Alkuvaiheeseen kuului tutkimusluvan hakeminen Helsingin kaupungilta, jonka jälkeen toteutin haastattelut, ensin kaikille kymmenelle yksilöhaastattelut ja sen jälkeen ryhmähaastattelun, johon osallistui seitsemän työntekijää kymmenestä. Keskustelin haastatteluihin osallistuvien kanssa jo hyvissä ajoin etukäteen, ja vastaanotto työn tekemiselle oli positiivista. Keskustelin opinnäytetyöstä etukäteen myös haastateltavien työntekijöiden lähiesimiehen kanssa ja myös hänen kiinnostuksensa työtä kohtaan oli innostava.

Tutkittavien anonymiteetin säilyttäminen on yksi keskeisimmistä tutkimuseettisistä asioista. Lupaus henkilöllisyyden salaamisesta auttaa haastateltavia usein puhumaan asioista rohkeasti suoraan ja rehellisesti, mikä helpottaa tutkimuksen kannalta olennaisten tietojen keräämistä. (Mäkinen 2006, 114–116.) Käsittelin kerätyn aineiston luottamuksellisesti niin, ettei opinnäytetyöstä pysty tunnistamaan yksittäisten työntekijöiden vastauksia. Koodasin yksilö- ja ryhmähaastattelut eri koodeilla niin, ettei suorista lainauksista pysty tunnistamaan vastaajaa. Kerättyä aineistoa on säilytetty ainoastaan opinnäytetyöntekijän tietokoneella sekä varmuuskopiota muistitikulla. Aineisto hävitetään heti työn julkistamisen jälkeen.

## 5 TULOKSET

Tutkimuksessani on tarkoitus vastata kahteen tutkimuskysymykseen: millaisia työmuotoja Asumisen tuen sosiaaliohjaajat käyttävät lähityössä sekä mitkä ovat lähityön kehittämistarpeet? Olen jakanut tulokset-osion kolmeen päälukuun: lähityön työmuotoja, työtä ohjaavat arvot ja periaatteet sekä lähityön kehittämistarpeet. Lähityön työmuotoja ovat suunnitelmallisuus ja arviointi, vuorovaikutukseen perustuva tuki, verkostotyö sekä jalkautuva työ. Työtä ohjaavia arvoja ja periaatteita ovat luottamus ja työntekijän oma motivaatio. Lähityön kehittämiskohteiksi työntekijät nostivat tiedon jakamisen työntekijöiden kesken, työn tulokellisuuden osoittamisen sekä työskentelyn tukeen sitoutumattomien kanssa.

### 5.1 Lähityön työmuotoja

#### 5.1.1 Suunnitelmallisuus ja arviointi

Asumisen alkuvaiheessa jokaiselle asiakkaalle, jolla on lähityöntekijä, tulisi tehdä asumissuunnitelma. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen lähityöntekijänsä kanssa. Asiakkaan asuessa solussa suunnitelman teossa on mukana myös asiakkaan sosiaalityöntekijä Asumisen tuesta. Suunnitelmassa tulisi käydä läpi asiakkaan ja lähityöntekijän yhteistä työskentelyä ja tavoitteita: mihin asiakas tarvitsee tukea, kuinka usein tavataan jne.

Että voitais keskustella siitä, mitä se lähityö mahdollisesti on ja mitkä ne asiakkaan tuentarpeet on. (1)

Kyllähän se mun mielestä selkeyttää asioita, et asioista puhutaan ja se asiakaskin on sitä mieltä ehkä et niitä asioita vähän paremmin käydään läpi. (3)

...sitä semmosta lähtötilannearvioo, niin sitähan tehtiin mut se ei painottunut varsinaisesti sen asumissuunnitelman nimellä. (8)

Useat sosiaaliohjaajat kokevat hyväksi käyttää suunnitelman pohjana asiakkaalle tehtyä asumishaastattelua, joka on tehty kaikille Astun asiakkaaksi hakeville arviointisosiaalityöntekijän toimesta. Asumishaastattelussa sosiaalityöntekijä käy yhdessä asiakkaaksi hakevan kanssa läpi asiakkaan taustatietoja, historiaa, aikaisempia asumiseen liittyneitä ongelmia ja mahdollisia velkoja sekä tuen tarpeita. Asumishaastattelun perusteella asiakkaiden tuleva asumispaikka määritellään, ja haastattelu toimii lähtökohtana lähityöntekijän ja asiakkaan väliselle työskentelylle.

...enemmänkin vois käyttää sitä asumishaastattelua joka on, alussa hyväks, koska se on kuitenkin se mitä kautta asiakas ylipäättään tulee meidän palveluihin ja saa sen ensimmäisen käsityksen siitä et mitä tää on tai vois olla. (1)

...siinä kun tehtiin yhdessä sitä asumissuunnitelmaa, niin kyl ne samat asiat siellä tuli esiin [kuin asumishaastattelussa] ja koko tän kolme vuotta ollaan nyt näiden asioiden ympärillä pyörity kyllä. (3)

Asumissuunnitelma on tärkeä osa suunnitelmallista työtettä, mutta haastatteluista kävi ilmi, että lähityön suunnitelmallisuus on ennemminkin jatkuva prosessi. Lähityön suunnitelmallisuus ei perustu ainoastaan asumissuunnitelmaan, vaan suunnitelmaa asiakkaan kanssa tehdään läpi yhdessä työskentelyn.

Mehän tehään suunnitelmia kotikäynneittäin, ihan päivittäisiä tai viikottaisia. (7)

...joka kerralla tehtiin jotain suunnitelmaa ku siel käytiin, no ei joka kerralla mut...tosi usein siin oli joku et ens kerralle selvitetään vaikka tää tai...et oli suunnitelma aina niil käynneille. (9)

Suunnitelmassa on tärkeää huomioida asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet. Toisilla tavoitteet liittyvät esimerkiksi päihteettömään elämään, toisilla taas siihen, ettei joudu uudestaan asunnottomaksi. Useimmilla solutukiasunnoissa asuvilla asukkailla on tavoitteena tulevaisuudessa saada oma pienasunto. Lähityö on hyvin asiakaslähtöistä; jokaisen asiakkaan kanssa työskennellään asiakkaan omista tarpeista käsin, mikä tulee huomioida jo suunnitelmaa tehdessä.

Suunnitelma on sitte kohtuu tarpeeton, jos se on vaan meiän määrittelemä. (5)

Ja sitten et mikä se on se tavoite. Hänellä oli ehkä ja mainitsi sen itekin että saa varmasti pidettyä tämän asunnon. (5)

...asiakkaan tavoitteet liittyi puhtaasti päihteettömyyteen. (7)

Tavoitteena ei ollut se pienasuntojono ja pienasuntoon pääseminen vaan elämäntapamuutos. (7)

Et sil oli jotenki itellä jo semmonen, se suunnitelma että mitenkä hän etenee mut se vaan että kuinka nopeesti hän pääsee. (8)

Koko lähityön perustana on kuitenkin asiakkaan oma motivaatio. Ovat asiakkaan tavoitteet pienet tai suuret, niin onnistunut yhteistyö lähityöntekijän ja asiakkaan välillä vaatii asiakkaalta motivaatiota työskennellä yhdessä lähityöntekijän kanssa.

...asiakkaal itelläki se motivaatio mennä eteenpäi et ei se työntekijä voi yksin viedä sitä eteenpäin. (9)

Asumisen alussa tehty asumissuunnitelma toimii lähtökohtana ja raameina työskentelylle, mutta sosiaaliohjaajien vastauksissa korostui varsinkin soluasumisessa jatkuvan arvion tekeminen. Soluasumisen tavoitteena on, että asukas pääsee myöhemmin muuttamaan omaan pienasuntoon. Sosiaaliohjaajan tehtävänä onkin arvioida milloin asiakas on valmis muuttamaan solusta omaan asuntoon. Yhteistyötä ja yhteisiä kotikäyntejä sosiaalityöntekijöiden kanssa kaivattiin enemmän.

...se työntekijä tietysti tuottaa sitä arviota siitä ja tuntee ihmisen. (5)

...mun mielestä soluasuminen on osittain myös ihmisen tilannearviota ja dokumentointia siinä määrin koska, en usko että sosiaalityöntekijä pystyy välttämättä yhdellä haastattelukerralla arvioimaan asiakkaan tilannetta tai tuen tarvetta...arviointi on yks työväline. (7)

Haastatteluista kävi ilmi, että sosiaaliohjaajat kaipaavat suunnitelmien tekoon ja niiden arviointiin selkeämpää struktuuria. Aina suunnitelmia ei ole tehty ja kirjattu niin kuin kuuluisi. Yhteisestä linjasta suunnitelmien teossa on sovittu sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden yhteisissä tapaamisissa, mutta sosiaalioh-

jaajat kaipasivat yhteistä mallia, jonka toteutumista olisi hyvä tarkastella esimerkiksi esimiesten taholta.

Nii, että jos se ois niinki yksinkertasta että aina puolvuosittain vähintään tavattais [asiakas, lähityöntekijä ja sosiaalityöntekijä], et ois mitä tahansa tapahtunu tai ei yhtään mitään. Seki ois aika selkee... (5)

### 5.1.2 Vuorovaikutukseen perustuva tuki

Haastatteluista kävi ilmi, että vuorovaikutusta pidetään tärkeänä tai jopa kaikkein tärkeimpänä tekijänä lähityössä. Lähes jokaisella haastateltavalla asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus nousi eniten esiin puhuttaessa lähityöstä, siitä mitä se on ja mitä pidetään tärkeänä.

Ja aika paljon sitten keskusteluun kyllä painottuu se yhteistyö ja ylipäätään siihen vuorovaikutukseen. (1)

...se että tulee kuulluksi ja oma ääni, ne on ne edellytykset yhteistyösuhteelle...mä en nää mitään muuta työmenetelmänä kuin vuorovaikutus. (7)

...ihminen ei välttämättä tiedä itekää että mikä mättää enne ku se puhuu, puhumalla sit iteki oivaltaa että mistä on kysymys. (8)

Kahden ihmisen välinen vuorovaikutus koettiin kuitenkin vaikeaksi selittää, kuten yksi työntekijä kertoo:

...sitä ei voi mitenkään mitata sitä vuorovaikutuksessa tapahtuvaa asiaa. (6)

Onnistunut lähityö vaatii sen, että asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus toimii. Kuten edellä todettiin, lähityö perustuu vuorovaikutukseen. Ilman sitä lähityöntekijän on vaikea tehdä työtä, ja myös asiakkaan vaikea päästä eteenpäin. Aina vuorovaikutus ei kuitenkaan toimi, eikä siihen ole löydettävissä suurempaa syytä. Joskus hyvän vuorovaikutuksen syntyminen vaatii pitkän ajan, mutta joskus käy niin, että sitä ei synny laisinkaan.

...erittäin hankala keskustella, mikään ei toiminu että se ei vaan lähteny se keskustelu...(4)

...eikä häneen oikeen saanu mitään kontaktia. (10)

Vuorovaikutuksen syntyyn vaikuttavat myös kahden ihmisen väliset henkilöke-  
miat. Vuorovaikutuksen puutteeseen ei ole aina löydettävissä mitään selitettä-  
vissä olevaa syytä. Jotkut haastateltavat toivat esille, että tällaisessa tilanteessa  
voisi olla hyvä ratkaisu kokeilla työntekijän vaihtamista. Asiasta pitää kuitenkin  
ensin keskustella asiakkaan kanssa, ja molempien pitää olla asiasta samaa  
mieltä.

...ehkä enemmänkin se, että tunnistaa sitten jonkun, tai sen pisteen  
missä jotain kannattaa tehdä...et mikä siinä mättää, tai et asiakas on  
ilmaissut sen niin ilman muuta järkevää [vaihtaa työntekijää]...mut  
kyl mä ensin pyrkisin jonkinlaisen keskustelun siitä aiheesta saa-  
maan aikaseks, et ei se mikään automaatti voi olla. (1)

Tuoki on varmaan semmonen et siitä vois keskustella ja sitten et  
jos molemmat on sitä mieltä että ei toimi niin kyllä mun mielestä  
sen sais vaihtaa. (4)

Vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä ei ole aina vain ”vakavista” asiois-  
ta keskustelua. Työn lomassa tullaan tutuiksi ja halutaan jutella myös muistakin  
asioista:

Ja sitten se mitä asioita puhutaan niin ne sitten vaihtelee kyllä tosi  
paljon. (1)

Yleensä alkuun hoidetaan kaikki niin sanotut viralliset asiat ja sit  
semmosta vähän vapaamuotosempaa keskustelua sen jälkeen. (3)

...sit puhuttiin ihan muistakin asioista, urheilusta ja politiikasta pää-  
asiassa. (7)

### 5.1.3 Verkostotyö

Verkostotyö on yksi tärkeimmistä työmenetelmistä lähityössä. Asiakkaan ver-  
kostoihin voi kuulua niin perhettä kuin ystäviäkin, mutta lähityössä korostuu eri  
ammattihenkilöiden kanssa tehtävä yhteistyö. Lähityön yhtenä tavoitteena on



löytää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja saada asiakas niiden palveluiden piiriin. Tärkeimpiä yhteistyötahoja ovat muun muassa Astun oma sairaanhoitaja sekä sosiaalityöntekijät, sosiaalityön toimipisteiden sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat, vieroitushoitoyksiköt, päihdepoliklinikat, psykiatrian poliklinikat, terveysaseman lääkärit, sairaanhoitajat ja päihdetyöntekijät, työvoiman palvelukeskus Duuri, päivätoimintakeskukset, seurakunnat, kotihoito sekä yleinen edunvalvonta.

Aika paljon painottuu sellaiseen palveluohjaukseen tavallaan et löydetään uusia palveluita... (1)

Lähityöntekijät eivät ainoastaan ohjaa asiakkaitaan palveluiden piiriin, vaan myös lähtevät varatuille ajoille mukaan tai esimerkiksi lähtevät yhdessä tutustumaan päivätoimintakeskuksiin. Hangonkadun ympärivuorokautiseen vieroitushoitoon asiakas voidaan kuljettaa yksikön autolla. Mukaan lähteminen tapahtuu kuitenkin aina asiakkaan ehdoilla, mukaan lähdetään, jos asiakas niin toivoo ja haluaa.

Ja se tuki on sellaista että lähden mukaan esimerkiksi sosiaali-asemalle tai päihdepolille tai minne milloinkin. (3)

...jos piti terveysasemalla käydä tai jossain niin lähdettiin... ja Duurissa, sovittiin tapaamiset. (4)

Hyvä verkostoyhteistyö toimii molempiin suuntiin. Lähityöntekijöihin saatetaan ottaa yhteyttä esimerkiksi päivätoimintakeskuksesta, jos asiakas on siellä huonossa kunnossa, ja yhdessä pohditaan miten asiakasta voidaan auttaa. Työntekijät korostivat vastauksissaan yhteistä vastuuta. Työntekijät kokivat olevansa asiakkaidensa puolesta puhujia eri verkostojen suuntaan.

Vastauksissa korostui paitsi verkostojen tärkeys, myös se, että kaikkien asiakkaiden kohdalla ei olla tarpeeksi tietoisia mahdollisista verkostoista ja mitä mahdollisuuksia ne voisivat työskentelylle antaa.

#### 5.1.4 Jalkautuva työ

Työntekijät tapaavat asiakkaitaan vain harvoin Astun toimistolla. Pääosa työstä on jalkautumista asiakkaiden pariin niin asiakkaiden kotiin kuin muuallekin yhdessä asiakkaan kanssa. Monet asiakkaat ovat haluttomia tai kykenemättömiä lähtemään kotoaan, jolloin asiakkaan koti on luonteva tapaamispaikka. Koska koti on asiakkaalle tuttu ympäristö, on vuorovaikutussuhteen luominen usein helpompaa kuin esimerkiksi toimistoympäristössä.

Kotikäynnit ovat usein keskusteluapua. Työntekijät myös opastavat asiakkaita erilaisten lomakkeiden täyttämässä tai laskujen maksamisessa. Soluissa kotikäynnit voivat joskus liittyä myös asukkaiden välisten ristiriitojen tai muiden asumishäiriöiden selvittämiseen.

...jonkinlaista isännöintiä siinä määrin et sä joudut hyvinkin puuttumaan soluasumisen tämmösiin kriiseihin tai ristiriitoihin, toinen juo tai kuuntelee musiikkia. Käytännössä ihan normaalia tämmöstä asumishäiriöihin liittyvää. (7)

Kotikäyntien lisäksi jalkautumista asiakkaiden kanssa tehdään eri verkostojen luokse, mutta joskus tapaaminen asiakkaan kanssa saattaa olla esimerkiksi kahvilla käynti. Tapaamisista on tarkoitus tehdä mahdollisimman luontevia, mikä helpottaa vuorovaikutusta.

Lähityötä asiakkaiden kanssa tehdään joko yksilö- tai parityönä. Osalla työntekijöistä on nimetty työpari, ja osa työskentelee yksin omasta halustaan. Ne työntekijät, jotka ovat valinneet yksilötyöskentelyn, perustelivat valintaansa sillä, että asiakkaan kanssa saa yksin luotua paremman vuorovaikutus- ja luottamussuhteen, kuin että jos mukana olisi kaksi työntekijää. Useimmat yksilötyötä tekevät lähityöntekijät korostivat kuitenkin, että parityöskentelyssäkin on hyviä puolia ja tarvittaessa itselleen saa työparin mukaan niin sovittaessa.

Parityöskentelyllä katsottiin olevan paljon hyvää niin työntekijöille kuin asiakkaillekin. Asiakkaan oikeusturvan kannalta parityö nähtiin erittäin hyvänä asiana.

Erimielisyystilanteissa kolmannesta henkilöstä on paljon apua. Työntekijällä on myös suuri vallankäytön mahdollisuus asiakkaaseen, jolloin toisen työntekijän palaute ja näkemys ovat ensiarvoisen tärkeitä. Työpari nähtiin myös työntekijän turvallisuutta parantavana tekijänä. Asiakkailla saattaa olla tuntemattomia ja odottamattomia vieraita, tai itse asiakas saattaa olla arvaamattomassa tilassa, jolloin työparin läsnäolo on turvallisuuden kannalta tärkeää. Työpari on myös tärkeä tuki ja palautteen antaja, koska yhdessä pystyy pohtimaan asioita eri näkökulmista käsin.

Parityössä mun mielestä plussaa on justiin se että jos tulee, jos on jotain, jos joku huono tilanne tai paha tilanne sielä solussa on niin sitten ei tartte pelkästään oman vaiston varassa tai semmonen et on se toinen sitten todellakin tukena. (4)

Aina se ois hyvä jotenkin pystyy, jos tulee vähän enemmän semmosta mitä pitää miettiä, niin reflektoida sitten jonkun kanssa, saa sen peilauksen kautta palautteen. Tommosta on mahdollisuus aina kysyy sitten kinkkisissä muutenkin. (5)

Kyl mä tykkään tehdä yksinkin töitä, mutta kun sulla on pari niin sä pystyt jonkun kanssa miettii ja vääntää ja kääntää niitä asioita että se on se etu, ja sit ihmiset on vähän hyviä yks yhdessä ja toinen toisessa, et sitten kuin hyvin tukee se pari toisiaan. (6)

Parityötä ei nähty ainoastaan kahden Astun sosiaaliohjaajan muodostamaksi työpariksi, vaan parityötä tehdään myös Astun sosiaalityöntekijän kanssa, Astun sairaanhoitajan kanssa sekä silloin tällöin asiakkaan oman alueen sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa.

...tällä hetkellä teen paljon yksin työtä koska mun työpari on asiakas käytännössä. Et jos verkostotyössä tehdään, siihen ei tarvita kahta työntekijää. (7)

Me tehtiin sen sosiaalityöntekijän kans kotikäyntejä ehkä pari kertaa siellä tän asiakkaan luona ja sit se sosiaalityöntekijä jättäyty siitä pois, ja sit mä rupesin käymään siellä joko yksin tai sitten sosiaaliohjaajatyöparin kans...(9)

## 5.2 Työtä ohjaavat arvot ja periaatteet

### 5.2.1 Luottamus

Haastateltavat kokivat luottamuksellisen suhteen syntymisen yhdeksi tärkeimmistä asioista lähityössä. Haastateltavien mukaan lähityö vaatii luottamuksellisen suhteen ennen kuin oikeastaan muita toimenpiteitä voidaan edes aloittaa.

Ja kyl oon ajatellu et joku luottamuksellinen keskusteluyhteys ja yhteisymmärrys pitäis saada ennen kuin lähtee sitten mitään muita toimenpiteitä tavallaan tekemään siin asiakkaan elämässä. (1)

...työ perustuu kumppanuuteen, avoimuuteen ja yhteistyöhön. (7)

...ehkä semmonen molemminpuolinen jousto ja semmonen keskinäinen luottamus oli varmaan se. Jotenki ku sai sen luottamussuhteen silleen hyvin alkuvaiheessa syntymään niin sit se oli kyl aika helppoo. (10)

Luottamus ei kuitenkaan usein synny hetkessä vaan vaatii pidemmän ajan molemminpuolisen tutustumisen kautta. Lähityön nähtiin olevan ennen kaikkea asiakkaan rinnalla kulkemista ja asianajajana toimimista sekä välillä myös kannattelemista. Luottamuksellinen suhde nähtiin näiden edellytykseksi.

...tämmönenki [arka asia] ilmenee sitten tietyn ajan kuluttua vasta ku saa ihmisen kanssa semmosen luottamuksen että, tietää että missä nytte ollaan menossa. (2)

Mut kyl siinä ehkä meni yli vuosi et tuntu et oikeesti luottaa ja uskalletaa kertoa asioita. (3)

...tommonen termi että rinnalla kulkija...mutta sitähan se loppujen lopuks on. (4)

Lähityön tavoitteena on työskennellä asiakkaan kanssa niin, että tulevaisuudessa työntekijästä tulee asiakkaalle tarpeeton. Monet asiakkaat, myös sellaiset jotka eivät enää ole aktiivisen lähityön piirissä, kokevat tärkeäksi sen, että heillä on tieto, että lähityöntekijään voi ottaa yhteyttä, jos siltä tuntuu.

Ei oo välttämättä sitä lähityötä et pitää käydä siellä vaan asiakkaalla on tieto, et on joku johon ottaa kontaktia. (7)

Ja sit se et sovitaan et on ainaki, et ollaan yhteydessä että vaikkei ois joka kuukausi sitä tarvetta. (8)

Ja sit soitellu, ja se soittaa mulle aina jos sil on jotain asiaa tai huolta...(9)

### 5.2.2 Työntekijän oma motivaatio

Lähityön asiakkaat ovat entisiä asunnottomia, monet päihde- tai mielenterveysongelmaisia, työttömiä, eläkkeellä olevia tai muita yhteiskuntamme heikoimassa asemassa olevia ihmisiä. Heillä kaikilla on jokin tuen tarve saadessaan Astun asunnon. Asiakkaat ovat siis jo lähtötilanteeltaan usein haastavia. Monella ei välttämättä ole itsellään motivaatiota kuntoutua, päästä takaisin työelämään tai muuttaa elintapojaan. Lähityö vaatii työntekijältä itseltään motivaatiota jaksaa työskennellä asiakkaan hyväksi myös silloin, kun asiakkaan oma motivaatio on kateissa. Lähityö vaatii haastateltavien mukaan työntekijältä ymmärrystä, kärsivällisyyttä, kiinnostusta asiakkaan asioista sekä hyvää kuuntelukykä. Myös silloin kun on kiire, on keskityttävä juuri siihen asiakkaaseen, hänen sen hetkiseen tilanteeseensa.

...yleinen asenne työhön, että se auttaa tosi paljon, jos on oikeesti kiinnostunut omasta työstä ja omista asiakkaista ja tietynlainen sellainen intohimo löytyy, niin se on kyl tällaises ihmisläheises työssä tosi tärkeitä. (1)

Ja sit se et kuuntelen...et vaik ois kuinka väsynyki et tän hetken mä nyt kuitenkin että tää on vaan tota varten ja sillon keskityn kuunteleen sitte sitä, et mitä sil on sanottavaa. (8)

### 5.3 Lähityön kehittämistarpeet

Lähityön kehittämistarpeita käytiin läpi työntekijöiden yksilöhaastatteluiden pohjalta löytyneiden teemojen mukaan yhteisessä ryhmähaastattelussa. Ryhmähaastattelun analyysin jälkeen lähityön kehittämistarpeiksi osoittautuivat tiedon

jakaminen työntekijöiden kesken, työn tuloksellisuuden osoittaminen sekä työskentely tukeen sitoutumattomien kanssa.

### 5.3.1 Tiedon jakaminen työntekijöiden kesken

Kuten aiemmin kävi ilmi, niin lähityötä tehdään sekä yksilö- että parityönä. Yhtenä suurimmista kehittämisen kohteista nähtiin se, miten yksin ja pareittain työskentelevät työntekijät saisivat jaettua muille sitä tietoa, mitä he pitävät hallussaan ja miten ryhmästä saisi tukea omaan työhön. Suurena ongelmana työntekijät pitivät yhteisten tapaamisten vähyyttä sekä sitä, miten tapaamiset toimivat. Yhteisiä tapaamisia ehdotettiin pidettävän kaksi kertaa kuussa nykyisen kerran sijaan. Toiset ehdottivat tapaamista jopa kerran viikossa. Mutta vaikka tapaamisia olisi useasti, niin tapaamisten sisältöä pidettiin ratkaisevana tekijänä.

Niin, ja se on varmaan muototunu sellaseks mitä se voi olla kun kerran kuussa tavataan. Että varmaan se keskusteluki olis vähä erilaista jos se ois useammin. (13)

Työntekijät kaipasivat yhteisiltä tapaamisilta muun muassa tukea omiin haastaviin asiakastilanteisiinsa. Yhtenä ehdotuksena oli, että yhteisissä tapaamisissa käytäisiin läpi vaikeita asiakastapauksia, joihin voisi miettiä ratkaisumahdollisuuksia yhdessä ryhmänä ja jokainen voisi kertoa myös omista työskentelymalleistaan.

Varmaan casien kautta ehkä hyvä lähtee... Tai sekä sitte niitä meidän omia malleja työskennellä. (11)

Joidenkin ongelmatilanteiden ratkaisuun tarvittaisiin apua oman työryhmän ulkopuolelta. Kehittämisen kohteena nähtiin siis myös sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden yhteistyön parantaminen. Sosiaaliohjaajat kaipasivat enemmän sosiaalityöntekijöiden kanssa toteutettavia yhteisiä foorumeita, joissa käydä läpi vaikeita asiakastapauksia. Tällaisia tapaamisia on jonkin verran järjestetty, mutta niitä kaivattiin selkeästi enemmän. Etenkin yhteistyötä ja yhteisiä käytäntöjä

kaivattiin niiden sosiaalityöntekijöiden kanssa, jotka vastaavat Astun soluasuntojen sosiaalityöstä.

Enempi ehkä noitten solusossujen kans kaipais, ku jotenki niis isois kokouksis ei välttämät sit, ei kaikki jaksa kuunnella sit semmosia... (14)

Työn näkyväksi tekeminen konkretisoituu etenkin silloin, kun uusi työntekijä aloittaa työnsä. Uusien työntekijöiden perehdytys koettiin haastavaksi, koska jokainen työntekijä tekee työtään omalla tavallaan ja persoonallaan. Haasteena koettiin se, että koska jokainen tekee työtä hieman eri tavoin, niin uudet työntekijät perehtyvät työhön myös eri tavoin, riippuen siitä kuka työntekijöistä perehdyttää. Kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että perehdytykseen pitäisi olla valmiina tietty kaava ja struktuuri mitä noudatetaan. Mielenpide-eroja perehdytyksen toteutuksesta toki löytyi. Osa oli sitä mieltä, että uudelle työntekijälle olisi hyvä nimeätä ryhmästä työpari perehdytykseen. Toiset puolestaan pitivät suotavana, että uusi työntekijä kiertää eri työntekijöiden kanssa. Päävastuu perehdyttämisestä katsottiin kuitenkin kuuluvan lähiesimiehelle.

Sen takia se varmaan onki se perehdytys jotenki haastavaa koska kaikki tekee niin omalla tyylillä ja ei voi sanoo tai kirjottaa auki että kotikäynnillä toimit näin et asiat hoituu. (16)

Joku minimitasohan siihen pitäs ehkä, määritellä. Mitkä asiat kuuluu että on varmistettu... 11

Niin ehkä se eri työntekijöiden mukana kulkeminen niin on hyödyllisempää sit ehkä vähän myöhemmin, että ei ehkä just ekalla viikolla. Mut kyl must oli ainaki oikeesti tosi hyödyllist nähä erilaisii työtapoja. (13)

Perehdytyskansiota pidettiin hyvänä apuvälineenä perehdytyksessä, kunhan se pitää sisällään oikeita ja ajantasaisia asioita. Perehdytyskansion päivittäminen on meneillään yhden työntekijän ja lähiesimiehen toimesta. Perehdytyskansion tulisi haastateltavien mukaan sisältää ainakin tietoa organisaatiosta, käytettävistä järjestelmistä, sovitut toimintatavat ja vastuut. Perehdytyskansion haluttiin olevan sellainen, josta löytyy ajantasaiset tiedot ja johon itse kukin voi palata tarvittaessa. Kansio toimisi apuvälineenä myös vanhemmille työntekijöille. Haasteena perehdytyskansion osalta koettiin se, että vaikka perehdytyskansi-

oon toivottiin jonkinlaista kuvausta itse työstä, niin jokainen tekee työtä kuitenkin omalla tavallaan.

Niin siis kansiossa on nimenomaan mulle semmosta niinku tähän, systeemiin liittyvää matskua enemmän. Että voihan siel olla sitte mejän toi, tätä toimenkuvan kuvaamista mutta.. Silti se on aina oma tulkinta. (11)

### 5.3.2 Työn tuloksellisuuden osoittaminen

Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että se tärkeä työ mitä asiakkaiden kanssa tehdään, jää muille näkymättömäksi. Tällä hetkellä lähityössä ei ole käytössä mittareita tai välineitä, jotka osoittaisivat työn tuloksellisuutta. Mittaamisen hankaluutena koettiin se, että työ asiakkaan kanssa on niin monipuolista, että on vaikea määritellä mikä olisi mitattavissa oleva tulos. Toiveena olisi käydä yksikötasolla läpi lähityön suurempia tavoitteita, joiden avulla voisi määritellä sen, mitä tulos voisi olla.

Onkse sit täällä jotenki itsestään selvyys että sitä tehään mut sitä ei tuoda sitte sen enemmän näkyviin. (11)

...tyypillinen semmonen ominaisuus että ollaan liian vaatimattomia ja näkymättömiä. Näkymättömiä koko, kaikki tää toiminta eihän, eihän meil kukaan lyö rumpua millään lailla. (12)

Ryhmäkeskustelussa pohdittiin mitä erilaisia tapoja työn tuloksellisuuden osoittamisessa voisi olla. Yksi ehdotus oli tehdä tilastoa siitä, kuinka moni solusta omaan pienasuntoon muuttanut asiakas on saanut pidettyä asuntonsa tietyn ajan jälkeen. Kiinnostusta oli myös tietää kuinka monta prosenttia lähityön asiakkaista on ylipäänsä saanut pidettyä asuntonsa tietyn ajan jälkeen.

Oishan sitä jonkumoisest tilastoinnist kyl itelleki kiva nähdä että miten moni on saanu pidetty kämpän. (14)

Oisko se jotenki et kuinka moni ois onnistunu pitämään yksiön solun jälkeen. Et semmonen fiilis ois et ne on aika hyviä asutuksia sit yleensä ollu. (16)



Keskustelussa ehdotettiin myös prosessikuvausten tekemistä lähityön asiakkaista, joista kävisi ilmi asiakkaan lähtötilanne, asutus, asumissuunnitelma, sen arviointi ja asiakkaan kanssa tehdyt toimenpiteet. Tällaisia prosessikuvauksia tehdään jo joissakin Helsingin kaupungin yksiköissä. Prosessikuvaukset ovat yksi tapa tehdä työtä näkyväksi.

Asiakastyytyväisyyskyselyt nähtiin hyvänä osana työn tuloksellisuuden osoittamisessa. Niitä toivottiin järjestettävän useammin. Kyselyjen huonona puolena pidettiin niiden luotettavuutta. Katsottiin, että vastausaktiivisuus saattaa olla suurempi sellaisilla asiakkailla, jotka ovat tyytyväisiä lähityöhön tai ovat muuten aktiivisempia. Olisi erittäin tärkeää saada asiakailta myös kehittämissuhteita ja mahdollista kritiikkiä.

Työn näkyväksi tekemiselle ehdotettiin kokemusasiantuntijoiden käyttämistä. Kokemusasiantuntijat voisivat kertoa tuleville asiakkaille millaista on olla asiakkaana Asumisen tuessa ja kuinka asiakkaat ovat hyötynet saamastaan lähityöstä. Kokemusasiantuntijuudesta voisi hyötyä niin työntekijät kuin asiakkaatkin.

### 5.3.3 Työskentely tukeen sitoutumattomien kanssa

Kuten aiemmin on käynyt ilmi, niin lähityö vaatii myös asiakkaalta motivaatiota sitoutua annettuun tukeen. Yksi haasteellisimmista asiakasryhmistä on tukeen sitoutumattomat asiakkaat. He joko ovat sitä mieltä, että eivät ole minkäänlaisen tuen tarpeessa tai ovat välinpitämättömiä omaa elämäänsä kohtaan. Haastattelut kertoivat, että tällöin asiakkaiden kanssa yritetään sinnikkäästi motivoida asiakasta tuen vastaanottamiseen. Tällainen työ on usein uuvuttavaa, ja aika on aina pois niiltä asiakkailta, jotka ovat halukkaita tuen vastaanottamiseen. Motivoiva haastattelu nähtiin hyvänä keinona, mutta se on aikaa vievä prosessi, jonka toteuttamiseksi resurssit nähtiin rajallisina. Tällaiset asiakkaat, jotka eivät sinnikkäistä yrityksistä huolimatta suostu tuen vastaanottamiseen, nähtiin myös jonkinasteisena epäonnistumisena työssä. Yhteisenä toteamuksena kuitenkin oli, että ihmistä ei voi väkisin auttaa.

Mut jotenki, oishan se epäilellä niitä asiakkaita kohtaan jotka oikeesti ottaa vastaan tukee et käyttäs sit liikaa voimavaroja niihin jotka ei sitte ota. (14)

Niin, kyllähän se aina.. kokee jonkinlaisena epäonnistumisena sen. Et jos et sä saa kontaktia asiakkaaseen ja jos et sä pysty, millään lailla edesauttamaan niit asioita. Et kyllähän se sillä lailla vaivaa. Vaikka me näin kollektiivisesti ymmärretään se että eihän se näin mee ja, kaikkia ei voida auttaa. (12)

Tukeen sitoutumattomat koettiin haastavana asiakasryhmänä. Näiden vaikeiden asiakastapausten ratkaisuun toivottiin myös yhteistyötä; niistä keskustelemista omissa sosiaaliohjaajien tapaamisissa sekä yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden kanssa toivottiin ratkaisua etsittäessä.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää minkälaisia työmuotoja Asumisen tuen sosiaaliohjaajien tekemä lähityö pitää sisällään ja mitkä ovat työn kehittämistarpeet. Sosiaaliohjaus on käsitteenä hyvin laaja ja sosiaaliohjaajan työmahdollisuudet sosiaalialan kentällä erittäin monipuoliset, mikä loi haasteita taustatutkimuksien etsimiselle. Yhteistä kaikille sosiaaliohjaajille on se, että työn keskiössä on ihminen ja tämän auttaminen. Tutkimuksista on kuitenkin löydettävissä yhtäläisyyksiä opinnäytetyön tulosten kanssa. Jokisen mukaan (Liikanen 2011, 60) sosiaalityön tuki pitää sisällään muun muassa suunnitelmiin perustuvaa tukea: esimerkiksi palveluiden järjestämistä, ohjausta ja neuvontaa sekä asianajoa eli toimimista asiakkaan edustajana tai puolestapuhujana. Tuki on myös asiakkaan kohtaamista erilaisissa vuorovaikutuksellisissa tilanteissa. Helmisen (2013, 77) mukaan sosiaalialan työmuotoja ovat auttaminen, ymmärtäminen, tukeminen, ohjaus, neuvonta, tiedottaminen, rajaaminen, asioidenajo, verkostoituminen, koordinointi sekä työn kehittäminen.

Tulosten mukaan Asumisen tuen lähityön työmuotoja ovat asumissuunnitelman toteuttamiseen ja arviointiin liittyvä sosiaaliohjaus, vuorovaikutukseen perustuva tuki, verkostotyö sekä jalkautuva työ. Teemat pitävät kuitenkin sisällään paljon muutakin, muun muassa Helmisen mainitsemia asioita.

Suunnitelmalliseen työskentelyyn kuuluu olennaisena osana asiakassuunnitelman tekeminen, josta Astussa käytetään nimitystä asumissuunnitelma. Astun asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua, ja lain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on asiakkaalle laadittava palvelusuunnitelma (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000). Ritva Poikela (2010) on tutkinut asiakassuunnitelman käyttöä sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä. Hän toteaa, että sosiaali- ja terveysalan asiakassuunnitelmia ei ole Suomessa juurikaan tutkittu. Asiakassuunnitelman teko ymmärretään usein vain kirjallisen dokumentin laatimisena, mutta suunnitelman tekeminen on kuitenkin paljon monimutkaisempi prosessi kuin tarve, tavoite ja keinot. Asiakaslähtöinen suunnitelma aloitetaan kysymällä asiakkaan tarpeita, toiveita ja näkemyksiä.

(Poikela 2010, 10, 210.) Tulosten mukaan sosiaaliohjaajat, tehdessään asiakkaan kanssa suunnitelmaa lähityöstä, ottavat hyvin huomioon asiakkaan omat toiveet työskentelyn suhteen. Suunnitelman pohjana käytetään sosiaalityöntekijän tekemää asumishaastattelua, mutta jokaisen asiakkaan kanssa käydään läpi hänen omat toiveensa ja tarpeensa. Yksilöllistä suunnitelmaa tehdään asiakkaan omien tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakas on mukana kaikessa, mikä koskee hänen tilannettaan ja mukana voimakkaasti myös siinä miten asioita saadaan ratkaistua.

Niskala on kuvannut (Poikela 2010, 11) väitöskirjassaan sosiaalityön prosessimalleja. Hän kuvaa sosiaalityön prosessin etenevän tilannearvion jälkeen tavoitteen asetteluun, jonka jälkeen valitaan keinot, jotka toteutetaan. Sen jälkeen arvioidaan. Tuloksista kävi ilmi, että arviointi on jatkuva prosessi. Lähityön työkuvaan kuuluu jossain määrin jatkuvan arvion tekeminen asiakkaasta. Varsinkin solutukiasunnoissa asuvilla asiakkailla on useimmilla tavoitteena päästä muuttamaan omaan pienasuntoon. Sosiaaliohjaajan tehtäviin puolestaan kuuluu arvioida, milloin asiakas voisi omaan pienasuntoon muuttaa.

Tuloksista nousi esille yhteisten käytäntöjen puute. Raameja suunnitelmien tekoon on tuotettu sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden yhteisissä tapaamisissa, mutta suunnitelmien käytännön toteutus ei kuitenkaan kaikilla työntekijöillä vastaa yhteistä raamia. Tähän ongelmaan kaivattiin ratkaisua ja esimiesten lähempää tarkastelua.

Vuorovaikutuksellisen tukemisen tavoitteena on auttaa ihmistä tunnistamaan omia tarpeitaan ja löytämään voimavarojaan ja sen myötä saamaan tunteen elämänhallinnasta. Oleellista on, että asiakas kokee vahvuksiensa lisääntyvän. Tavoitteena on kuunnella ja tukea ihmisen jo olemassa olevia voimavaroja ja auttaa häntä ratkomaan ongelmia sekä synnyttää voimaantumisen kokemus. Vuorovaikutus on rakennettava jokaisen asiakkaan kanssa erikseen yhdessä asiakkaan kanssa. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2005, 21–23.) Tuloksista ilmeni, että sosiaaliohjaajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on yksi tärkeimmistä tekijöistä lähityön onnistumisessa. Sen rakentaminen ei ole helppoa, mutta onnistunut vuorovaikutussuhde tukee niin sosiaaliohjaajan työtä ja työssä jak-

samista kuin asiakkaan tavoitteiden saavuttamista. Tulosten mukaan sosiaaliohjaajien ja asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa on tärkeää myös se, että aina ei puhuta vakavista asioista vaan keskustelu on välillä myös vapaamuotoisempaa. Asiakkuudet saattavat joskus olla pitkiä, ja asiakkaat tulevat sosiaaliohjaajille hyvinkin tutuiksi.

Verkostotyö on tärkeä osa lähityötä. Lähityön tavoitteena on saada asiakkaat tarvitsemiensa palveluiden piiriin, eli sosiaaliohjaajien työ perustuu pitkälti palveluohjaukseen. Seikkulan ja Arnkilin (2009,11) mukaan verkostotyötä on lähes mahdotonta olla tekemättä. Jokaisella ihmisellä on omat sosiaaliset verkostonsa. Ammattilaisen työ liittyy joko välittömästi tai välillisesti siihen, mitä muissa osissa työntekijäverkostoa tehtiin tai tehdään. Myös Jari Helmisen (2012, 77) mukaan sosiaaliohjaajan työlle on tunnusomaista verkostoituminen muiden toimijatahojen ja toimijoiden kanssa siten, että yhteistyön tulos koituu asiakkaan hyväksi. Verkostoituminen luo palvelujen koordinoitutarpeita. Palvelukokonaisuuden koordinointi onkin usein lähityössä sosiaaliohjaajan tärkeä tehtävä. Sosiaaliohjaajat toimivat myös asiakkaidensa puolestapuhujina. Tulosten mukaan Astun sosiaaliohjaajat tekevät verkostotyötä hyvin monien eri tahojen kanssa ja asiakkaan niin halutessa lähtevät tapaamisiin mukaan.

Jalkautuvalla työllä tarkoitan sosiaaliohjaajan jalkautumista toimistosta asiakkaan kotiin tai yhdessä asiakkaan kanssa yhteisesti sovittuun tapaamispaikkaan. Kotikäynnit kuuluvat olennaisena osana lähityöhön, koska sosiaaliohjaajat tapaavat asiakkaitaan Astun toimistolla vain harvoin. Koti on asiakkaalle luonteva paikka, jossa vuorovaikutus on usein helpompaa. Kotikäyntityötä tehdään monilla eri sosiaali- ja terveystieteiden kentillä, ja se on tärkeä osa etenkin tukiasuntotyötä asunto ensintyöperusteisessa haja-asuttamisen mallissa muun muassa koko Suomessa, Ruotsissa, Iso-Britanniassa ja Yhdysvalloissa (Pleace, Culhane, Granfelt & Knutagård 2015, 52–56). Kotikäynnit sisältävät usein keskustelua, ohjausta ja neuvontaa eri viranomaisasioiden hoidossa.

Jalkautuva työ asumisen tuessa tapahtuu joko yksin tai parityönä. Hanna Liikasen (2011, 63) tutkimuksen mukaan työparityöskentely keventää työtaakkaa, kun työtä jaetaan konkreettisina työtehtävinä, asiakkaan tilanteesta keskustel-

laan yhdessä ja kollegalta saa palautetta. Liikasen tutkimuksen tulokset olivat yhteneväisiä tämän opinnäytetyön tulosten kanssa. Asumisen tuen sosiaaliohjaajat kokivat työparityöskentelyssä positiivisena sen, että työpari on aina tukena ja työparilta on mahdollista saada palautetta omasta työstä. Hyvänä asiana työparityöskentelyssä oli myös turvallisuuden tunteen lisääntyminen, kun kotikäynneille ei menty yksin.

Työmuotojen lisäksi halusin haastatteluista nostaa esille työtä ohjaavia arvoja ja periaatteita, joita olivat luottamus ja työntekijän oma motivaatio. Antti Särkelän (2001, 31) mukaan asiakkaan hyväksi kokema työskentelysuhde on tärkeä tekijä tuloksien saavuttamisen kannalta. Yksi elementti hyvän työskentelysuhteen luomiselle on luottamus. Luottamuksellinen työskentelysuhde ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys, vaan hyvässä työskentelyssä vähitellen lisääntyvä ja hyvän työskentelyn tulos. Luottamuksellisen suhteen perusta on luottamus siihen, että toinen tarkoittaa hyvää ja pyrkii toisen edun mukaisiin ratkaisuihin. (Särkelä, A. 2001, 34–35.) Opinnäytetyön tulokset ovat yhteneväisiä Särkelän kanssa. Opinnäytetyön tulosten mukaan luottamuksellisen suhteen saavuttaminen on ensisijaisen tärkeää työskentelyn onnistumisen kannalta. Luottamuksellinen suhde ei synny hetkessä, vaan on pidemmän prosessin tulos.

Aholan mukaan (Kemppainen, Kostamo-Pääkkö, Niskala, Ojaniemi & Vesterinen 2010, 23) on tarpeen kiinnittää huomiota työntekijän motivaatioon asiakassuhteen luomisen ja työn onnistumisen välttämättömänä tekijänä. Tuloksista kävi ilmi, että sosiaaliohjaajan omalla motivaatiolla on suuri merkitys. Asiakkaat ovat usein haasteellisia, ja heidän kanssa ja heidän hyväksi on jaksettava työskennellä myös silloin, kun asiakkaan oma motivaatio on kateissa.

Ihmisillä on luontainen tarve pysyä tutuissa ja turvallisissa käytännöissä. Vanhentuneet normit ja säännöt saattavat aiheuttaa erimielisyyttä työyhteisössä. Olemassa olevien käytäntöjen kyseenalaistaminen ja niiden uudistaminen tarpeen mukaan on tärkeää työyhteisön kehittämisessä. Työyhteisössä tulisi olla valmiuksia ja sovittuja tapoja oman työn kehittämisen mahdollistamiseksi. (Kesti 2005, 67–69.) Opinnäytetyön tulosten mukaan lähityön keskeisiksi kehittämis-

kohteiksi nousivat tiedon jakaminen työntekijöiden kesken, työn tuloksellisuuden osoittaminen sekä työskentely tukeen sitoutumattomien kanssa.

Tieto työyhteisössä luodaan työtovereiden välisissä kommunikaatioprosesseissa. Sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitys tiedon jakamisessa on suuri. (Janhonen 2010, 21.) Tiedon jakaminen työntekijöiden kesken on yksi haasteista, joita Astun sosiaaliohjaajat haluaisivat työssään kehittää. Hiljaisella tiedolla (tacit knowledge) tarkoitetaan kokemusten ja perehtymisen kautta syntynyttä tiedostamatonta osaamista ja taitoja, joita on vaikea pukea sanoiksi. Se on luonteeltaan tunnepitoista ja siksi vaikea eritellä ja dokumentoida. Hiljaisen tiedon jakaminen vaatii sosiaalista vuorovaikutusta. Sen avulla hiljaisesta tiedosta muodostuu tietoista osaamista. (Kesti 2005, 51.) Kaikilla työntekijöillä on tätä oman kokemuksen ja perehtymisen kautta syntynyttä osaamista ja tietotaitoa, mikä pitäisi saada välitettyä muille. Jokainen työntekijä tekee tällä hetkellä työtään omalla tavallaan. Se mitä tämä omalla tavalla tarkoittaa, ei välity tarpeeksi muille työntekijöille. Työstä puuttuu yhteinen tehtäväkuvaus, ja sen vuoksi jokainen uusi työntekijä perehdytetään siihen omaan työotteeseen, joka jokaisella työntekijällä on. Yhtenä ratkaisuna nähtiin sosiaaliohjaajien yhteisten tapaamisten lisääminen sekä tapaamisten sisällön laatuun huomioon kiinnittäminen. Yhteisissä tapaamisissa voisi käydä läpi haastavia asiakastapauksia ja ratkoa niitä yhdessä. Myös yhteistyön lisäämistä sosiaalityöntekijöiden kanssa toivottiin.

Pleacen, Culhanen, Granfeltin ja Knutagårdin (2015, 50) mukaan erilaiset liikkuvan tuen mallit ovat kasvattaneet suosiotaan ja uusia kehitetään jatkuvasti. Niiden arviointi ja vaikutusten mittaaminen on kuitenkin hankalaa. Astun sosiaaliohjaajat olivat samaa mieltä. He kokivat, että työ mitä he tekevät, jää näkymättömäksi. Asiakastyytyväisyyskyselyt nähtiin hyvinä työn tuloksellisuuden osoittamisessa. Niitä tulisi tehdä useammin. Asiakkaiden käyttö kokemusasiiantuntijoina nähtiin myös hyvänä ideana. Vanhat asiakkaat voisivat kertoa uusille, minkälaista tukea Astussa saa ja millaista on olla asiakkaana Astussa.

Haasteena ja kehittämisen kohteena lähityön käytännön asiakastyössä on työskentely tukeen sitoutumattomien asiakkaiden kanssa. Se aika, joka käytetään heidän sinnikkääseen motivointiin tuen vastaanottamiseen, on kuitenkin pois

niiltä asiakkailta, jotka ovat kiinnostuneita tuen vastaanottamiseen. Kemppaisen ym. (2010, 23) mukaan motivaation määrittelemisen asiakkaan ominaisuudeksi voi johtaa tilanteeseen, jossa palvelua suunnataan ainoastaan ennalta motivoituneiksi tiedetyille asiakkaille. Onkin siis tärkeää, että tukeen sitoutumattomien kanssa kuitenkin yritetään työskennellä ja heitä yritetään sitouttaa ja motivoida yhteiseen työskentelyyn. Motivoiva haastattelu nähtiin hyvänä keinona, mutta se vaatii ajallista resursointia, jota ei aina pysty järjestämään.



## 7 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista ja opettavaista, mutta samalla myös haastavaa. Aineiston suuri koko aiheutti haasteita niin litteroinnin kuin analyysin kohdalla. Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin mielestäni hyvin. Tuloksia kehittämiskohteiden osalta voidaan käyttää työn kehittämisen suunnittelussa niin esimiesten taholla kuin työryhmän yhteisissä kehittämispäivissä ja -kokouksissa. Työ antaa lähtökohdat perehdytyksen kehittämiseen ja toivottavasti antaa eväitä myös työntekijöiden yhteistyön parantamiseen.

Asumissuunnitelma ja sen arviointi toimivat parhaimmillaan niin asiakkaan kuin työntekijänkin hyväksi. Suunnitelmallisuus on asiakkaan kannalta tärkeä työn lähtökohta. Suunnitelma ei takaa lähityön onnistumista, mutta antaa tärkeät raamit työlle, mikä on oleellista myös asiakkaan oikeusturvan kannalta; asiakkaalla on oikeus saada suunnitelma saamastaan palvelusta. Pohdin sitä, kuinka asiakaslähtöistä työn suunnitelmallisuus loppujen lopuksi on. Asiakkaan omia toiveita toki kuunnellaan, mutta sosiaalityöntekijän määrittämät asiakkaan tuen tarpeet eivät kuitenkaan välttämättä ole yhteneväisiä asiakkaan omien odotusten tai toiveiden kanssa. Suurena haasteena on se, että asiakkaita ei yleensä kovin hyvin tunneta, kun he tulevat Asumisen tuen asumisarvioon. Tämä mahdollinen ristiriita tuo haasteita lähityölle: suunnitellaanko työtä enemmän sosiaalityöntekijän määrittelemien tuen tarpeiden mukaan vai asiakkaan omien toiveiden mukaan? Asiassa on kuitenkin näkökulmia, joita on otettava huomioon. Asiakas saattaa esimerkiksi kieltää selkeästi näkyvän päihdeongelmansa. Astuun olisi hyvä kehittää foorumi, jossa sosiaaliohjaajat voisivat antaa sosiaalityöntekijöille palautetta asiakkaiden sijoittumisesta Astun palveluihin. Sosiaalityöntekijät tekevät päätökset asiakkaan sijoittumisesta pienasuntoon, soluun tai tukikotiin yhden haastattelun ja taustatyön perusteella. Lopullinen päätös tehdään SAS-kokouksissa, mutta sosiaaliohjaajat ovat niitä, jotka näkevät asiakkaan tilanteen käytännössä.

Yhtä tärkeää kuin suunnitelman hyvin tekeminen on sen arviointi. Suunnitelma on lähes turha, jos sitä ei koskaan arvioida miten suunnitelmassa on pysytty ja onnistuttu tai ei ole onnistuttu. Suunnitelman arviointi on tärkeä työvaihe sosiaa-

liohjaajan työn kehittämisen kannalta. Arvioidessa suunnitelmaa sosiaaliohjaajalla on mahdollisuus saada asiakkaalta palautetta omasta työstään ja työskentelytavoistaan ja samalla mahdollisuus nähdä oman työnsä vaikutuksia asiakkaan omasta näkökulmasta. Tärkeintä olisi luoda yhteiset käytännöt ja toimintatavat sekä parantaa yhteistyötä näiden toteuttamiseksi.

Vuorovaikutus asiakkaan kanssa ja sen myötä luottamuksellisen suhteen syntyminen ovat, kuten sosiaaliohjaajat itsekkin kertoivat, ensiarvoisen tärkeitä lähtökohtia lähityölle. Asiakkaalle nimetään oma lähityöntekijä jo siinä vaiheessa kun hän jonottaa asuntoa, ja työntekijät ovatkin yhteydessä asiakkaaseen jo ennen kuin asiakas pääsee muuttamaan. Pohdinnan aihe mielestäni olisi, olisiko sosiaaliohjaajilla resursseja tavata asiakasta muuttamaan otteeseen jo asunnon jonotusvaiheessa jossain luontevassa paikassa, jolloin asiakas ja työntekijä voisivat tutustua toisiinsa ja keskustella lähityöstä sekä asiakkaan omista toiveista. Jos asiakas ja työntekijä pystyvät luomaan positiivisen ilmapiirin ja aloittamaan luottamuksen rakentamisen jo hyvissä ajoin, on molempien osapuolten varmasti helpompi jatkaa yhteistä työskentelyä asiakkaan saatua asunnon.

Osa sosiaaliohjaajista oli sitä mieltä, että joidenkin asiakkaiden kohdalla asiakkaan verkostoista ei ole tarpeeksi tietoa ja niiden kanssa ollaan liian vähän tekemisissä. Jokaisen asiakkaan kohdalla onkin erityisen tärkeää työskentelyn alkuvaiheessa yhdessä asiakkaan kanssa käydä läpi jo olemassa olevat verkostot ja mistä uusista verkostoista asiakas voisi hyötyä. Helsingin eri palveluiden tuntemus on lähityössä hyvin tärkeää. Yksi keino parantaa verkostoyhteistyötä on asiakkuuden alussa tehdä yhdessä asiakkaan kanssa verkostokartta. Verkostokartta on hyvä keino kartoittaa asiakkaan tukiverkostoja, hahmottaa yhteistyötahoja ja muita ihmissuhteita (Veistilä, Leimio-Reijonen & Rantalainen 2011).

Haasteena verkostotyössä voidaan nähdä tavoitteiden yhteensovittaminen. Jos verkostojen eri toimijat eivät ole avoimesti ja täysillä mukana toiminnassa, he voivat nähdä toisen tavoitteet epäolennaisina ja tarpeettomina korostaen oman osaamisalansa erityisyyttä. Työntekijää auttaa se, että kun asiakkaan eri ammattilaisverkostot kokoontuvat yhteen verkostotapaamisessa, sen sijaan että

kaikki ammattilaiset toimisivat erikseen, he voivat keskustella asiakkaan tilanteesta yhdessä ja näin saada asiakkaalle parhaimman mahdollisen ratkaisun aikaiseksi. On asiakkaan etu, kun kaikki auttajat toimivat yhdessä ja tietävät, mitä toiset tekevät. Työntekijöille voi usein myös olla helpottavaa kysyä toisten ammattilaisten mielipiteitä varsinkin, jos ei ole aivan varma miten toimia. Ammattilaiset yhdessä keskustellen, omat mielipiteet asioista jakaen, pääsevät parempiin tuloksiin kuin yksin pohdiskellen.

Osa sosiaaliohjaajista pitää parityöskentelystä ja osa taas tekee työtä mieluummin yksin. Hyvää on se, että työntekijöille itselleen on annettu mahdollisuus valita. Asiakkaissakin on toki eroja, jotkut eivät välttämättä halua kahta työntekijää kotiinsa. Itse näen kuitenkin työparityöskentelyssä paljon positiivista. Työparityöskentely antaa mahdollisuuden yhteiseen reflektioon. Työpari voi yhdessä esimerkiksi asiakkaan tapaamisen jälkeen miettiä, miten tapaaminen sujui: mitä tunteita heräsi, tulivatko asiat puolin ja toisin ymmärretyksi, jäikö jokin asia mietityttämään jne. Työparilta on mahdollisuus myös saada palautetta omasta työstä. Työpari auttaa myös työssä jaksamisessa, kun kuormitusta voi jakaa. Varsinkin yksin lähityötä tekeville työyhteisön tuki on tärkeää. Vaikeiden tilanteiden jakaminen tiimin jäsenten kesken vähentää työntekijän henkistä kuormittumista.

Sosiaaliohjaajien työtä helpottaisi myös se, että lähityö, jota Astussa tehdään, tulisi tutuiksi verkostoille ja yhteistyökumppaneille. Työhön saadaan lisää näkyvyyttä, kun kaikki asiakkaan kanssa tehtävä työ kirjataan tarkkaan Sosiaaliviraston asiakastietojärjestelmään ATJ:hin. ATJ:lle on pääsy useimmilla vanhan Sosiaaliviraston työntekijöillä, lastensuojelua lukuun ottamatta. Tällä hetkellä lähityön näkyväksi tekemiseen on suunnitteilla esite, jota on tarkoitus jakaa lähityöhön tuleville asiakkaille. Esitettä olisi hyvä jakaa myös alueiden sosiaalityön ja -ohjauksen yksiköihin sekä muille yhteistyökumppaneille, joiden tieto Astun palveluista lisääntyisi. Lähityön prosessikuvauksen laatiminen ja sen liittäminen esimerkiksi Astun nettisivuille voisi olla toimiva idea. Prosessikuvauksen laatiminen oli myös toive, jota sosiaaliohjaajat toivoivat perehdytyksen avuksi. Perehdytyskansiossa olisi hyvä olla prosessikuvauksen lisäksi työntekijöille vinkke-

jä esimerkiksi mihin viedä asiakasta ja ylipäänsä tietoa Helsingin palvelujärjestelmästä.

Työn tuloksellisuuden osoittaminen olisi hyvä jatkotutkimuksen aihe lähityöhön liittyen. Ensisijaisesti tulisi selvittää, mitä ne mitattavissa olevat asiat lähityössä voisivat olla. Sosiaaliohjaajilla on tällä hetkellä noin 30 omaa asiakasta, mikä on todella paljon. Sosiaaliohjaajien resurssit siihen, että he itse alkaisivat tehdä tilastoja, saattavat olla rajalliset. Toki jos tilastojen tekemiseen kehitettäisiin jokin helppo keino, saattaisi sekin onnistua.

Työn näkyväksi tekemiselle ehdotettiin kokemusasiantuntijoiden käyttämistä, mutta kokemusasiantuntijoiden käyttöä voisi pohtia myös tukeen sitoutumattomien asiakkaiden motivoinnissa tuen vastaanottamiseen. Asiakas, joka on kokenut hyötyvänsä lähityöstä, voisi toimia kokemusasiantuntijana ja tavata tukeen sitoutumattoman asiakkaan tai asiakkaita esimerkiksi ryhmässä. Sitoutumaton asiakas voisi saada motivaatiota enemmän keskustellessaan vertaisen kanssa ennemmin kuin ammattilaisen kanssa. Lisäksi olisi hyvä pohtia myös muita keinoja, miten tällaisia asiakkaita voisi motivoida. Työntekijöitä voisi myös helpottaa, jos olisi olemassa yhteinen linjaus, miten tukeen sitoutumattomien asiakkaiden kanssa toimitaan. Työskentely tukeen sitoutumattomien kanssa saattaisi toimia myös jatkotutkimuksen aiheena. Tutkija voisi haastatella tukeen sitoutumattomia asiakkaita ja kehittää keinoja heidän motivoimiseen. Toki tutkimuksen haasteeksi varmasti nousisi, miten saada heidät osallistumaan tutkimukseen.

Tässä opinnäytetyössä on haastateltu Asumisen tuen sosiaaliohjaajia ja esitetty heidän omia kokemuksiaan siitä, mitä lähityö on ja mitä kehittämistarpeita heidän työssään on. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää lähityön kehittämisen suunnittelussa. Samoihin aikoihin on valmistumassa myös toinen lähityötä kehittävä opinnäytetyö, jossa on haastateltu lähityön asiakkaita ja miten he kehittäisivät lähityötä. Nämä kaksi opinnäytetyötä yhdessä tulevat olemaan hyvä pohja lähityön kehittämiseen ja lähityön viemiseen uudelle tasolle.

## LÄHTEET

- Aareskoski, Katja 2012. Asunnottomien SAS-toiminta. Luentomateriaali.
- Ammattinetti i.a. Sosiaaliohjaaja. Viitattu 3.6.2014.  
[http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/291\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/291_ammatti)
- Anttila, Pirkko 1998. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Taito-, taide- ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. 2. painos. Helsinki: Akatiimi.
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus Ara 2015. Asunnottomat 2014. Selvitys 1/2015. Viitattu 26.3.2015. fi-  
[le:///C:/Users/Laura/Downloads/Selvitys1\\_2015\\_Asunnottomat2014.pdf](file:///C:/Users/Laura/Downloads/Selvitys1_2015_Asunnottomat2014.pdf)
- Asunto ensin i.a. a. Asumissosiaalisen työn käsitteitä. Viitattu 28.4.2014.  
[http://www.socca.fi/asunto\\_ensin/irti\\_asunnottomuudesta/mallinnuks en\\_kasitteita](http://www.socca.fi/asunto_ensin/irti_asunnottomuudesta/mallinnuks en_kasitteita)
- Asunto ensin i.a. b. Asunnottomuus ilmiönä. Viitattu 28.4.2014.  
<http://www.socca.fi/asunnottomuus>
- Asunto ensin i.a. c. Irti asunnottomuudesta? – johdanto asumisen polkuihin. Viitattu 20.4.2014  
[http://www.asuntoensin.fi/asunto\\_ensin/irti\\_asunnottomuudesta/johd anto](http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/irti_asunnottomuudesta/johd anto)
- Atkinson, Tony & Cantillon, Bea & Marlier, Eric & Nolan, Brian 2002. Social Indicators. The EU and Social Inclusion. Oxford: Oxford University Press.
- Benjaminsen, Lars 2014. 'Mindshift' and social work methods in a large-scale housing first programme in Denmark. Homeless in Europe. The magazine of FEANTSA – The European federation of national organisations working with the homeless. Summer 2014, 12–13.
- Casey, Briege 2014. Education and training provision for homeless sector workers: contexts, benefits and challenges. Homeless in Europe. The magazine of FEANTSA – The European federation of national organisations working with the homeless. Summer 2014, 6–9.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Tampere: Vastapaino.

- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2010. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltola ja Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS Kustannus, 26–44.
- Granfelt, Riitta 2013. Asumissosiaalinen työ rikosseuraamusalalla. Teoksessa Susanna Hyväri ja Sakari Kainulainen (toim.) Paikka asua ja elää. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 209–228.
- Hakala, Juha T. 2010. Tutkimusmenetelmän valinnasta. Teoksessa Juhani Aaltola ja Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS Kustannus. 12–25.
- Helminen, Jari 2013. Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus. Sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta ja alan tulevaisuuskuvasta. Lapin yliopisto: Akateeminen väitöskirja.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Honkakoski, Arja 2005. Sosiaaliohjauksen käsite – jäännös vai mahdollisuus sosionomin (AMK) koulutuksen jäsentäjänä? *Janus* 13 (2), 211–217.
- Janhonen, Minna 2010. Tiedon jakaminen tiimityössä. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 39. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Jauhiainen, Elina 2004. Tehtävärakenteiden kehittämiskokeilut. Teoksessa Teija Horsma ja Elina Jauhiainen (toim.) Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:10. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Juurinen, Päivi & Virtanen-Olejniczak, Krista 2008. Asunnottomuuden ytimessä. Teoksessa Tuuli Hirvilampi ja Markku Laatu (toim.) Toinen vääräyyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 141–156.
- Kaakinen, Juha 2012. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2008–2011. Loppuraportti. Ympäristöhallinto. Viitattu 25.3.2015. [http://www.asuntoensin.fi/files/2648/PAAVO\\_I\\_loppuraportti\\_J\\_Kaakinen\\_2012.pdf](http://www.asuntoensin.fi/files/2648/PAAVO_I_loppuraportti_J_Kaakinen_2012.pdf)

- Karppinen, Jari & Fredriksson, Peter 2014. AUNE 2016-2019. Asunnottomuuden ennaltaehkäisy – asunto ensin näkökulma. Viitattu 25.3.2015. [http://www.asuntoensin.fi/files/3630/Pohjapaperi\\_AUNE\\_080814\\_\(2\).pdf](http://www.asuntoensin.fi/files/3630/Pohjapaperi_AUNE_080814_(2).pdf)
- Kemppainen, Tarja; Kostamo-Pääkkö, Kaisa; Niskala, Asta; Ojaniemi, Pekka & Vesterinen, Kerttu 2010. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.
- Kesti, Marko 2005. Hiljaiset signaalit – Avain organisaation kehittämiseen. Helsinki: Edita.
- Korhonen, Erkki 2002. Asunnottomuus Helsingissä. Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuksia 2002:4. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 2005 / 272, 29.4.2005. Viitattu 3.6.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000 / 812, 22.9.2000. Viitattu 26.3.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Liikanen, Hanna 2011. Reflektiivistä työparityötä. Teoksessa Erja Saurama, Saija Kangas ja Päivi Jouttimäki (toim.) Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeen lopporaportti. Työpapereita / Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca 2011:1. Helsinki: Socca.
- Mäkinen, Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.
- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus: dialoginen sosiaalityö. Helsinki: Edita.
- Pajunen, Jorma 2014. Hajautetut asunnot. Luentomateriaali. Pathways to housing i.a. Our model. Viitattu 28.4.2014. <http://pathwaystohousing.org/our-model/>
- Pleace, Nicholas; Culhane, Dennis; Granfelt, Riitta & Knutagård, Marcus 2015. The Finnish homelessness strategy. An international review. Reports of the Ministry of the environment. Viitattu 25.3.2015.

[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153258/YMra\\_3en\\_2015.pdf?sequence=5](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153258/YMra_3en_2015.pdf?sequence=5)

- Poikela, Ritva 2010. Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Sosiaalityö. Väitöskirja.
- Pötsönen, Riikka & Pennanen, Pirjo 1998. Ryhmähaastattelu ja sen käyttömahdollisuudet terveystutkimuksessa. Teoksessa Riikka Pötsönen ja Raili Välimaa (toim.) Ryhmähaastattelu laadullisen terveystutkimuksen menetelmänä. Terveystieteen laitoksen julkaisusarja 9/1998. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 1–18.
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina 2011. Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Aini Pehkonen ja Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus, 235–255.
- Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. 2. uudistettu laitos. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. Teemoittelu. Kvali-MOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 30.9.2014.  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)
- Seikkula, Jaakko & Arnkil Tom Erik 2009. Dialoginen verkostotyö. Uusittu painos. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Sosiaalihuoltolaki 1982 / 710, 17.9.1982. Viitattu 25.3.2015.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>
- Suonio, Mari & Kuikka Ulla 2012. Asunnottomien ja eri toimijoiden kertomuksia ja tulkintoja asunnottomuudesta. Teoksessa Katja Forssén, Irene Roivainen, Satu Ylinen ja Jari Heinonen (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. Kuopio: UNIpress, 223–246.
- Syrjäläinen, Eija; Eronen, Ari & Värri Veli-Matti 2008. Johdanto. Teoksessa Eija Syrjäläinen, Ari Eronen ja Veli-Matti Värri (toim.) Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. 3. painos. Tampere: Tampere University Press, 7–11.



- Särkelä, Antti 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.
- Särkelä, Mona 2010. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta ja tutkimusavusteinen kehittäminen kehittämissyksikön toiminnassa. A-klinikkasäätiö. Tutkimustoiminta. Tutkimusavusteinen kehittäminen. Viitattu 7.10.2014. <https://keskuststo.a-klinikka.fi/tietopuu/tutkimustoiminta>
- Tainio, Hannele 2009. Kaupunkiköyhälistö asunnottomuuskierteessä - näkökulmia pääkaupunkiseudun pitkäaikaisasunnottomuuteen. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja 39. Viitattu 11.6.2014. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/10690/B\\_39\\_ISBN\\_9789524930574.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/10690/B_39_ISBN_9789524930574.pdf?sequence=1)
- Tilastokeskus 2014. Vuoden 2013 väkiluvun kasvusta vieraskielisten osuus 90 prosenttia. Viitattu 3.6.2014. [http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2013/vaerak\\_2013\\_2014-03-21\\_tie\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2013/vaerak_2013_2014-03-21_tie_001_fi.html)
- Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. korjattu painos. Tampere: Tampere University Press.
- Uusitalo, Hannu 1995. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. 2. Painos. Helsinki: WSOY.
- Varto, Juha 2005. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Viitattu 12.9.2014. [http://arted.uiah.fi/synnyt/kirjat/varto\\_laadullisen\\_tutkimuksen\\_metodologia.pdf](http://arted.uiah.fi/synnyt/kirjat/varto_laadullisen_tutkimuksen_metodologia.pdf)
- Veistilä, Minna; Leimio-Reijonen, Susanna & Rantalainen, Elina 2011. Verkostotyön periaatteet – Verkostotyön menetelmät. Viitattu 29.3.2015. <http://paihdekehitys.fi/tiedostot/menetelmt.pdf>
- Vilén, Marika; Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2005. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. 1.-2. painos. Helsinki: WSOY.
- Ympäristöministeriö 2014. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2012-2015. Viitattu 25.3.2015. [http://www.ym.fi/fi-fi/Asuminen/Ohjelmat\\_ja\\_strategiat/Pitkaaikaisasunnottomuuden\\_vahentamishjelma\\_20122015](http://www.ym.fi/fi-fi/Asuminen/Ohjelmat_ja_strategiat/Pitkaaikaisasunnottomuuden_vahentamishjelma_20122015)

## LIITE 1: Yksilöhaastatteluiden teemarunko

Kahden erilaisen asiakastapauksen läpikäyminen:

- Asiakkaan taustatilanne / tuen tarpeet
- Työn suunnitelmallisuus
- Lähityön tavoitteet
- Työympäristö
- Yhteistyöverkosto
- Työmenetelmät
- Omat vahvuudet
- Parityön / yksilötyön plussat ja miinukset
- Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen / vuorovaikutus

## LIITE 2: Suostumuslomake

### **Suostumus opinnäytetyön haastatteluihin osallistumiseen**

1. Ymmärrän, että opinnäytetyön haastatteluihin osallistuminen on vapaaehtoista ja voin perua osallistumiseni missä vaiheessa tahansa.
2. Annan luvan käyttää luovuttamiani tietoja opinnäytetyön tekemiseen. Kaikki tiedot käsitellään luottamuksellisesti, eikä yksittäisen osallistujan henkilöllisyys paljastu opinnäytetyössä.

Allekirjoitus ja nimenselvennys: \_\_\_\_\_