

Inna Tomson

**”KUIIN DIAPAM TASKUSSA” -
asiakkaiden kokemuksia Asumisen tuki -
jaoksen lähityöstä**

Opinnäytetyö
Sosiaaliala, ylempi AMK

Lokakuu 2015

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Inna Tomson	Sosionomi YAMK	Lokakuu 2015
Opinnäytetyön nimi		
"KUIN DIAPAM TASKUSSA"-asiakkaiden kokemuksia Asumisen tuki - jaoksen lähityöstä		64 sivua 5 liitesivua
Toimeksiantaja		
Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen Asumisen tuki- jaos		
Ohjaaja		
Lehtori Ari Vesanen		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli saada Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen Asumisen tuki -jaoksen pienasunnoissa asuvien asiakkaiden ääni palvelujen käyttäjinä kuuluviin ja kartoittaa, millaiset ovat lähityön tuen muodot ja työntekijän roolit asiakkaiden kokemina. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää lähityön vaikutuksia asiakkaiden elämässä sekä antaa kehittämissuhteita lähityön kehittämiseksi entistä asiakaslähtöisempään suuntaan.</p> <p>Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus, joka toteutettiin teemahaastattelulla. Yksilöhaastattelut toteutettiin haastateltavien kotona tai matalan kynnyksen paikoissa kesällä 2014. Aineisto kerättiin haastatteleamalla 10 lähityössä olevaa pienasunnossa asuvaa asiakasta. Laadullinen tutkimus analysoitiin sisällönanalyysillä.</p> <p>Opinnäytetyön tulosten mukaan lähityön sisältö määrittyi asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan, asiakkaan ja työntekijän välisissä suhteissa. Asiakkaat kokivat lähityöntekijän olevan asiakaskohtaamisissa erilaisissa rooleissa kuten esimerkiksi asiantuntijana, asianajajana, viranomaistulkkinä, henkisenä tukijana ja kontrolloijana. Lähityö painottuu pääsääntöisesti asiakkaiden tukemiseen byrokratian hoidossa. Asiakkaiden kokemat lähityön vaikutukset perustuvat luottamukselliseen asiakassuhteeseen. Asiakkaat kokivat sekä positiivista että negatiivista riippuvuutta lähityöstä. Lähityön kehittämissuhteena asiakkaat nostivat esiin tarkan informaation tarpeen lähityön sisällöistä. Tulosten perusteella asiakkaan sitoutumista lähityöhön edistää työntekijän aktiivisuus lähityön palvelusta kerrottaessa sekä kirjallinen esite.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksia on mahdollista hyödyntää asumisen tuen lähityön jatkokehittämisessä sekä soveltuvien osien asumisen tuen nykyisessä toiminnassa.</p>		
Asiasanat		
Palveluohjaus, lähityö, psykososiaalinen työ, työntekijän roolit, kvalitatiivinen tutkimus		

Author (authors)	Degree	Time
Inna Tomson	Master of Social Services	October 2015
Thesis Title		64 pages
“LIKE DIAPAM IN A POCKET”- clients experiences of the close contact counseling in the Housing support system office		5 pages of appendices
Commissioned by		
Housing support service office in the Department of Social services and Health care in the city of Helsinki		
Supervisor		
Ari Vesanen, Senior Lecturer		
Abstract		
<p>The essence of this thesis was to make visible the experiences of the clients of the close contact work in the Housing support service office. The aim was to explore what kind of contents includes close contact counseling and how does the clients see the roles of the social counselors. Also the aim was to make visible the influences of the close contact counseling in the client’s point of view and find out the development needs of the counseling.</p> <p>The thesis was qualitative study, which was carried out by interviewing 10 clients of the close contact counseling. Interviews were made during the summer 2014. Data was collected from clients who are living in their own apartments. Qualitative study was analyzed by thematic analysis.</p> <p>According to results of the thesis the contents of close contact counseling were defined by the specific needs of the clients. According to clients, social counselors were taking different roles during client meeting. Social counselors were seen for example as professionals, in the advocate role, as translators between public officers, as emotional care givers and controllers. According to clients, support in bureaucracy was the main content in close contact counseling. The influences of the close contact counseling were based on trust. Clients experienced both positive and negative influences in the close contact counseling. As development area, clients needed more exact information about close contact counseling. According to results of this thesis clients are more motivated when counselors take active role and give written information when introducing close contact counseling.</p> <p>The results of the thesis are possible to utilize developing close contact counseling and as applicable on developing current activities in the Housing support service office.</p>		
Keywords		
case management, close contact counseling, psychosocial work, roles of the social counselor, qualitative study		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	ASUMISEN TUKI -JAOS	7
2.1	Asiakastyön tavoitteet.....	8
2.2	Palveluprosessin kuvaus	9
3	LÄHITYÖN SISÄLTÖ.....	11
3.1	Voimaantuminen ja osallisuus lähityön elementteinä.....	12
3.2	Sosiaalinen vahvistaminen	13
3.2.1	Palveluohjaus.....	13
3.2.2	Palveluohjaus verkostotyönä.....	15
3.3	Psykososiaalinen työ	16
3.3.1	Liittämis- ja kontrollisuhde.....	17
3.3.2	Kumppanuussuhde	17
3.3.3	Huolenpitosuhde	18
3.3.4	Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde.....	19
4	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	19
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	20
5.1	Opinnäytetyön tavoite	21
5.2	Opinnäytetyön prosessi	21
5.3	Aineiston keruu	23
6	AINEISTON ANALYSOINTI.....	24
7	TUTKIMUSTULOKSET	26
7.1	Lähityön sisältö.....	27
7.2	Lähityöntekijän roolit asioiden hoidossa	29
7.2.1	Lähityöntekijä asiantuntijana	30
7.2.2	Lähityöntekijä tukena byrokratian hoidossa.....	31
7.2.3	Lähityöntekijä asianajajana	35
7.2.4	Lähityöntekijä henkisenä tukijana.....	39
7.3	Lähityöntekijän roolit kotikäynneillä.....	40
7.3.1	Lähityöntekijä lähellä olevana ihmisenä	42

7.3.2	Lähityöntekijä luotettavana ammattilaisena.....	43
7.3.3	Lähityöntekijä kontrolloijana	45
7.4	Lähityön vaikutus	47
7.4.1	Lähityön hyödyt.....	47
7.4.2	Lähityön haitta.....	50
7.5	Kehittämissuositukset	52
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	53

LÄHTEET

Liite 1 Teemahaastattelurunko

Liite 3 Suostumus haastatteluun

Liite 4 Kuvaluettelo

Liite 5 Taulukkoluetelo

1 JOHDANTO

Marko Kettusen (2007, 382) mukaan Suomen kunnista asunnottomuus on vaikein ongelma Helsingissä. Koska asunnottomien moniongelmaisuus on kasvanut, ei useinkaan pelkkä asunnon saaminen enää riitä, vaan tarvitaan tukea asumiseen ja elämänhallintaan. Yhteistyötä tarvitsevat myös kunnat, järjestöt sekä muut kolmannen sektorin toimijat, jotka osallistuvat tukiasumisen ja palvelujen tuottamiseen. Tietotaidon lisääminen tukiasumisen hyvistä toimintamalleista ja käytännöistä on tarpeen. (Hynynen 2005, 3.)

Helsingin kaupungissa asunnottomien tai asunnottomuusuhan alla olevien täysi-ikäisten asumispalveluiden järjestämisestä vastaa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden piiriin kuuluva Asumisen tuki -jaos. Asiakkuus perustuu asiakkaiden yksilöllisiin tuen tarpeisiin. Tukiasunnot on tarkoitettu yksinäisille miehille ja naisille sekä pariskunnille. He tarvitsevat asumisessaan ja elämänhallinnassaan tukea, taustalla voi olla esimerkiksi päihde- tai mielen-terveysongelma. Lähityön tavoitteena on ehkäistä ja vähentää asunnottomuutta ja syrjäytymistä sekä niihin liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on saada Asumisen tuki -jaoksen (Astun) lähityössä olevien asiakkaiden ääni palvelun käyttäjinä esille. Pyrkimyksenä on saada selville, miten asiakkaat määrittelevät Astun lähityön, millaisena asiakkaat kokevat työntekijän paikallaolon asiakastapaamisissa sekä kotikäynneillä ja millaiseksi he ovat kokeneet lähityön vaikutuksen. Tavoitteena on myös kerätä lähityön hyvät käytännöt ja kehittämisen tarpeet pienasunnoissa asuvilta asiakkailta, jotta lähityötä voitaisiin kehittää entistä asiakaslähtöisempään suuntaan palveluja suunniteltaessa. Vastaavaa tutkimusta ei ole Asumisen tuki -jaoksesta aikaisemmin tehty.

Opinnäytetyö keskittyy asiakaslähtöiseen lähityön arviointiin, asiakkaan äänen esille saamiseen. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu se, että asiakkaiden kokemuksia kunnioitetaan. Tässä opinnäytetyössä asiakkaiden kokemukset ovat merkityksellisiä ja arvokkaita. Asiakaslähtöinen lähityön arviointi voi olla asiakkaille voimaannuttava kokemus, asiakkailta on vaikutusvaltaa suhteessa saamaansa sosiaalipalveluun. Asiakas ei ole toimenpiteiden kohde vaan yhteistyökumppani, jolla on mahdollisuus arvioida saamansa sosiaalipalvelua.

Palveluiden käyttäjien ja asiakkaiden osallisuus on keskeinen tavoite sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asiakkaan osallisuuteen liittyy Laitilan (2010, 5) mukaan asiakaslähtöisyys. Palvelut voivat olla aidosti asiakaslähtöisiä vain, jos niiden käyttäjä kokee osallisuutta. Käsite kuvaa ennen kaikkea asiakkaan kokemusta ja aitoa osallistumista, asiakaslähtöisyys vastaavasti organisaatioiden ja työntekijöiden toimintatapaa. Asiakkaan kokemusta ja osallisuutta lähityössä tarkastellaan tässä opinnäytetyössä elämänhallinnan ja sosiaalisen vahvistamisen näkökulmasta. Asiakaslähtöinen lähityön arviointi on perusteltua, koska esim. Laitilan (2010, 5) mukaan palveluiden käyttäjien kokemukset ja mielipiteet jäävät usein marginaaliin eikä palvelujen käyttäjien asiantuntemusta aina tunnisteta lainkaan. Valkama (2012, 79) korostaa, että palveluiden ja hoidon lähtökohtana tulisi olla asiakkaan tarpeet. Nykypäivän markkinalähtöisten palveluiden asiakkuuteen näyttää liittyvän mahdollisuus vaikuttaa palveluihinsa ja valita. Asiakkaan asiantuntemusta tulisi hyödyntää toiminnan kehittämisessä.

2 ASUMISEN TUKI -JAOS

Vuoden 2010 alusta Helsingissä Asunnottomien sosiaalipalvelut uudistui Asumisen tuki -jaostoksi niin, että pienasuntojen toimeentulo- ja päihdehuollon päätökset siirtyivät asiakkaiden asuinalueiden mukaisille sosiaaliasemille. Vuoteen 2010 saakka asunnottomat helsinkiläiset hoitivat toimeentulotukeen ja päihdehuoltoon liittyvät asiansa keskitetysti Asunnottomien sosiaalipalveluissa. Uusi Asumisen tuki -jaosto aloitti toimintansa vuoden 2010 alusta, jolloin asunnottomat siirtyivät normaalipalvelujen piiriin sosiaalitoimen alueellisiin toimipisteisiin. Asumisen tuen tehtäväksi jäi erilaisten asumispalvelujen ja niihin liittyvän tuen järjestäminen.

Astun palvelukokonaisuus tukee sekä jatkuvuutta että muutoksen mahdollisuutta asiakkaiden elämässä: eri asiakasryhmille ja erilaisiin elämäntilanteisiin on olemassa vaihtoehtoisia asumisratkaisuja. Asumispalveluissa otetaan huomioon asiakkaan elämän kokonaisuus ja hänen toimintakykyään elämän ja toiminnan eri osa-alueilla pyritään vahvistamaan. Toiminnalla pyritään myös ehkäisemään asunnottomuuteen liittyvien ongelmien kärjistymistä ja syrjäytymisen etenemistä, yksinäisyyttä, rikollisuutta ja suurkaupungin marginaali-ilmiöitä. Palveluilla mahdollistetaan yksilön oikeus omaan elämäänsä, yhteis-

kuntaan liittyminen, osallisuus ja integraatio. Lisäksi varmistetaan yhteiskuntarauha vähentämällä haittoja, joita asunnottomuus ja syrjäytyminen aiheuttavat.

2.1 Asiakastyön tavoitteet

Asumisen tuen palveluvalikoiman tarkoituksena on vastata kunnassa esiintyvään palveluntarpeeseen sekä tukea asiakkaiden muutosvalmiuksia. Palvelujen avulla pyritään lisäämään asiakkaan toimintakykyä ja parantamaan hänen mahdollisuuksia itsenäiseen elämään. Lähityötä tekevien sosiaaliohjaajien työtä ohjaa sosiaalihuoltolaki. ”Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä.” (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014 /1301.) Lähityö perustuu asiakassuunnitelmaan ja yhdessä asetettuihin tavoitteisiin joiden saavuttamista yhdessä seurataan.

Ruohonjuuritason asiakastyö toteutuu lähityön avulla. Tuen avulla keskitytään saavuttamaan ja palauttamaan kuntoutuvan henkilön kyky selviytyä arkipäivän välttämättömistä toiminnoista, vuorovaikutussuhteista sekä oman toimintaympäristön rooleista. Tähän tavoitteeseen pyritään luomalla edellytyksiä sosiaaliin osallistumiseen ja sosiaalisten verkostojen toimivuuteen, tukemalla taloudellista turvallisuutta sekä asumista ja liikkumista. Pienasunnoissa asuville Astun asiakkaille pyritään lähityön avulla tarjoamaan mahdollisuuksia toimia uudella tavalla uudessa toimintaympäristössä ja muuttaa entisiä toimintatapoja, jotka ovat olleet jopa vahingollisia. (Pajunen 2014.)

Asumisen tukea tarvitsevat siis asiakkaat, joiden kiinnittymisessä yhteiskunnan instituutioihin ja organisaatioihin on erityisiä haasteita ja joilla näistä tai muista syistä on riski sekä menettää osallisuutensa yhteiskuntaan että syrjäytyä sen palveluista. Asiakkaat ovat usein moniongelmaisia asiakkaita, joiden on vaikea sitoutua hoitoihin tai palveluihin. Usein taustalla on mielenterveys- tai päihdeongelma, joka on vaikeasti, tai ei lainkaan hoidettavissa, kun asiakkaan elämäntapa, elämäntilanne ja palvelujärjestelmät eivät kohtaa. Asiakkaiden tuen tarve on usein ennakoimaton. (Pajunen 2014.)

2.2 Palveluprosessin kuvaus

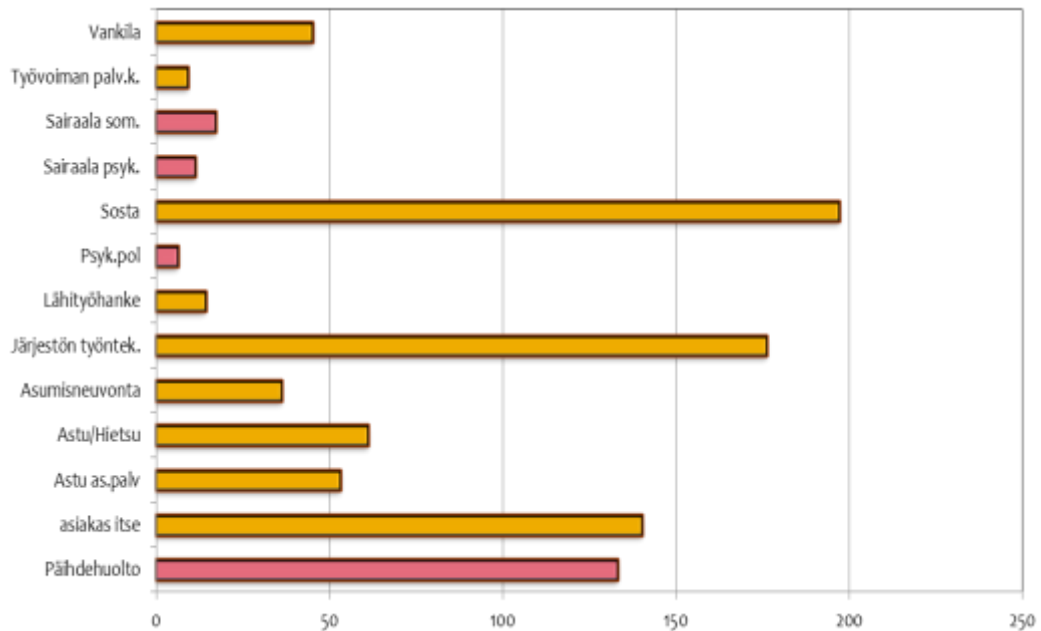
Asumisen tuki- jaos järjestää asumispalvelua sosiaalihuoltolain perustella niille asiakkaille, jotka eivät kykene järjestämään asumistaan itse tai heillä on asumisessaan tuen tarvetta. Käytännössä asiakkaiden tulee olla joko asunnottomia tai heillä on asunnottomuusuhka, eikä asuminen nykyisessä asumismuodossa enää onnistuu. Asiakkuuden alkamiseen pelkkä asunnottomuus ei riitä, asiakkuus perustuu tuen tarpeeseen. Suurimmalla osalla asiakkaista on joko taustalla tai akuuttina päihde- tai mielenterveysongelma. Tuen tarve voi liittyä myös kyvyttömyyteen tai osaamattomuuteen hankkia asunto itsenäisesti. Näissä tapauksissa pyritään kuitenkin ensisijaisesti kartoittamaan sitä, voiko asiakas tuettuna onnistua saamaan asunnon muuta kautta. Asiakkaat arvioidaan aina yksilökohtaisesti ja tuen tarvetta kartoitetaan elämän eri osa-alueilta (esim. asumiseen ja arkeen liittyvä tuki, talouden hoito, asiointi, terveydentila ja hygienia jne.) Tavoitteena on, että asiakkaan tuen tarve ja sosiaaliohjaajien lähityön resurssit kohdennetaan oikein. Enemmän tukea tarvitsevat ja rankemmin päihteitä käyttävät asiakkaat ohjataan yleensä ympärivuorokautisesti tuettuihin asumisyksiköihin. (Aareskoski 5.2.2015.)

Alla oleva kuva 1 tuo näkyviin arviointityön asiakkaaksi ohjautumisen eri vaiheet.



Kuva 1: Asiakkaaksi ohjautumisen vaiheet (Aareskoski 2015)

Asumisen tuen asiakkaaksi ohjautuminen perustuu tarkkaan arviointityöhön. Pääsääntöisesti asiakkuus voi alkaa ajan varaamisesta tuetun asumisen arvioon sosiaalityöntekijälle. Ajan voi varata asiakas itse, tai yhteydenotto voi tulla esimerkiksi asiakkaan omalta sosiaalityöntekijältä tai hänen verkostoonsa kuuluvista henkilöistä. Kuvassa 2 on esitelty vuoden 2014 tilaston valossa tahot, jotka ovat ohjanneet asiakkaita arviointityöhön.



Kuva 2: Asiakkaita tuetun asumisen arvioon ohjaavat tahot (Asumattomien SAS-toiminta. Tilastot 2014)

Vuoden 2014 tilastosta on nähtävissä, että suurin osa asiakkaista ohjautuu arvioon joko sosiaalisen- ja taloudellisen tuen sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tai järjestön työntekijän ohjaamana. Asumispalveluiden arvion tueksi otetaan lausuntoja asiakkaan tuntevalta taholta tai arviointihaastattelu voidaan tehdä siten, että asiakkaan oma työntekijä tai yhteyshenkilö on paikalla arvioissa. Tarvittaessa Asumisen tuki- jaoksen sosiaalityöntekijä jalkautuu tekemään arviota asiakkaan tai hänen verkostonsa luo. Lisäksi mainittakoon, että asiakas voi ohjautua asiakkuuteen myös Asumisen tuki- jaoston omista palveluista (esim. solutukiasunnoista tai pienasunnoista) Astun työntekijän ohjaamana. (Aareskoski 5.2.2015.)

Tuetun asumisen arvio esitellään SAS-ryhmässä (selvitä-arvioi-sijoita). Ryhmä koostuu sosiaalityöntekijöistä, johtavasta sosiaalityöntekijästä, arviointipäälliköstä, tukiasumisen päälliköstä, asukashuoltajasta, johtavasta sosiaaliohjaa-

jasta sekä vastaavasta ohjaajasta. Sosiaalityöntekijän arvio sekä SAS-käsittely ovat luonteeltaan valmistelevaa toimintaa ja sosiaalityöntekijä tekee sosiaalihuoltolain mukaisen sijoituspäätöksen SAS-ryhmän esityksen pohjalta. Tähän päätökseen asiakkaalla on mahdollista hakea muutosta. Asiakkaan oma toive pyritään huomioimaan ratkaisua tehtäessä, mutta aina tähän ei ole mahdollisuutta. Asumisen tuki- jaoksen tukiasumisen päällikön Katja Aareskosken mukaan asumiseen liittyviä riskejä tulee pystyä ennakoimaan SAS-toiminnassa. Sijoituspäätökseen vaikuttavat myös esimerkiksi asiakkaan aiemmat vuokratavat Asumisen tuki -yksikköön tai asiakkaalla on taustallaan aiemmat häiriö- tai vuokratavakähdöt. (Aareskoski 5.2.2015.)

3 LÄHITYÖN SISÄLTÖ

Asumisen tuki- yksikön lähityö tapahtuu lähellä asiakkaiden jokapäiväistä elämää, heidän kanssaan toimien. Lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet. Asiakastyöhön sisältyy mm. asiakkaiden elämän seuraamista, arjen kokemista ja tukemista, henkilökohtaista kohtaamista ja vuorovaikutusta. Elämää helpottavista ja turvaavista säännöistä sovitaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaan tilanne ratkaisee, onko asumisen ohjaukseen ja lähityön tukeen liittyvä työmenetelmä sopiva. Pääsääntöisesti lähityö on arjen rakenteiden vahvistamista eri elämänareenoilla ja verkostotasolla sovittuja työkäytäntöjä.

Pienasunnoissa asuva asiakas tai asukas voi tarvita lähityön tukea taloudellisten asioiden hoitoon, päihteidenkäytön hallintaan, ohjausta arjen toiminnoissa sekä viranomaisasioinnissa sekä asumista tukevien verkostojen luomisessa, kuten esimerkiksi koti- ja avohoidon palveluja. Asiakkaita kohdataan siis esim. kotikäynneillä, heidän omissa ympäristöissään ja sosiaalisissa verkostoissa, tarvittaessa kuljetaan asiakkaiden mukana palveluihin, joissa heidän oma toimintakykynsä ei ole riittävä. Useimmat Astun asiakkaat ovat eri syistä palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneitä mielenterveyskuntoutujia, jotka tarvitsevat esimerkiksi matalan kynnyksen paikkoja toimiakseen yhteiskunnassa. (Tuominen 2014.) Lähityön ammatillinen työ tähtää asiakkaan voimaantumiseen ja osallisuuden toteutumiseen. On perustelua avata näitä käsitteitä tarkemmin.

3.1 Voimaantuminen ja osallisuus lähityön elementteinä

Voimaantumisen yhteisiksi piirteiksi voidaan nostaa pyrkimys edesauttaa ihmisen oman voiman kehittymistä ja vastuunottoa omasta kehityksestään. Voimaantuminen on mahdollista empowering -prosessin avulla. (Kiiveri & Hännikäinen-Uutela, 2009, 299.) Lähityössä on kyse empowermentista - asiakkaan ja työntekijän välisestä vastavuoroisesta vuorovaikutussuhteesta, jossa yksilön itsensä luomalle todellisuustulkinnalle annetaan suuri tila. Empowerment-käsitteessä voidaan erottaa yksilökeskeisyyden ja yhteisöllinen näkökulma. Yksilötasolla korostetaan mm. yksilön vahvuuksia, elämänhallintaa. Yhteisöllinen näkökulma taas painottaa prosessia, jonka avulla alisteisessa asemassa elävien ihmisryhmien jäsenet vähentävät yhteisöllistä vieraantuneisuuttaan ja saavat aiempaa suuremman hallinnan kaikkien elämänalueittensa ja ympäristöjensä suhteen. Tämän mukaan prosessin edetessä ryhmän vaikutusvalta oman elämäänsä ja ympäristöönsä lisääntyy. (Honkkanen 2009, 317–331.)

Empowerment sisältää ajatuksen yksilön elämänhallinnasta. Elämänhallinnassa on kyse siitä, missä määrin ihmiset pystyvät osallistumaan omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin sekä kokemusta mahdollisuuksistaan ohjata elämäänsä. Yksilön kokemaan elämänhallintaan vaikuttavat resurssit eli voimavarat, joiden avulla henkilö voi ohjata elämäänsä haluamansa suuntaan. Resurssit ja voimavarat luovat ihmisille toiminnan ja ajattelun kapasiteettia. Elämänhallinnalla on siis suuri vaikutus yksilön elämän sujumiseen ja yksilön kokemuksiin elämän tapahtumista. (Ylistö 2006, 11–22.)

Osallisuus kuvaa kuulumista yhteiskuntaan tai yhteisöön, sen arvoihin, kulttuuriin, paikalliseen yhteisöön. Osallistumalla ihminen voi toteuttaa itseään ja vaikuttaa omaan elämäänsä ja tai itselleen tärkeiksi kokemuksiin asioihin. Osallisuuden kokemuksessa keskeistä on siis yksilön kokema luottamus vaikutusmahdollisuudesta omaan elämäänsä vaikuttaviin asioihin. Ihmisillä saattaa olla osallistumispotentiaalia, mutta ei välttämättä osallistumisen mahdollistavia kanavia tai välineitä. Kansalaisbarometri vuodelta 2009 tuo esille sen, että palvelujen laatu ja palvelujen riittävyys on arvioitu heikoimmaksi aktiivisesti palveluja tarvitsevien tai niitä käyttäneiden joukossa. (Siltaniemi, Perälähti, Eronen, Särkelä & Londén 2009, 13.)

Sosiaali- ja terveyspalvelujen riittävyyden arvioivat heikoiksi ne, joilla on lääkärin diagnosoima elämää vaikeuttava vamma tai sairaus. Syrjityksi ja ulkopuoliseksi joutumisen syynä mainitaan usein yksinäisyys. Yksinäisyys on volyymitaan huomattava ja myös kasvava ongelma suomalaisessa yhteiskunnassa. (Siltaniemi, Perälähti, Eronen, Särkelä & Londén 2009,130 -228.)

3.2 Sosiaalinen vahvistaminen

Sosiaalisessa vahvistamisessa on kyse työorientaatiosta, tavoitteiden asettamisesta ja ammatillisen osaamisen erityisyydestä eri-ikäisten ihmisten kanssa tehtävässä työssä. Käsitteellä voidaan tarkoittaa monenlaista ehkäisevää työtä: varhaista puuttumista, elämännivelvaiheiden tunnistamista, korjaavia toimia, moniammatillista työtä ja erilaisten palvelujen tuottajien tarkoituksenmukaista ja asiakaslähtöistä verkostoitumista erilaisissa yhteisöissä. Se on kokonaisvaltaista elämänhallinnan tukemista. Sosiaalinen vahvistuminen on kokemuksena subjektiivinen ja voimaannuttava. Tavoitteena on hyvinvointi, hyvä elämä, sekä parempi elämä ja tulevaisuus niin yksilön, yhteisön kuin yhteiskunnankin näkökulmasta. Riskiryhmillä sosiaalisessa vahvistamisessa on kyse ennen kaikkea prosessista, jossa parannetaan syrjäytyneen elämäntilannetta – ja – hallintaa. (Mehtonen 2011, 13 – 21.)

3.2.1 Palveluohjaus

Ihmisten elämässään kohtaamat kysymykset ovat muuttuneet, maailma on pikemminkin epäselvä kuin selkeä, elämä enemmän epävarma kuin turvallinen ja tulevaisuus mieluummin ennakoimaton kuin ennustettava. Yleinen epävarmuus ja riskit ovat kasvaneet, samalla ihmisten väliset suojaverkot ovat heikentyneet. Yksilöllisestä elämänhallinnasta on tullut kansalaisten hyvinvoinnin kannalta ratkaiseva kysymys. Yksilöiden kykyjen erilaisuus näyttäytyy hyvinvoinnin jakaantumisen eroina. Sosiaalialan ammatillisen toiminnan yhteydessä elämänhallinnan tukeminen konkretisoituu kysymyksiksi miten onnistutaan vahvistamaan ihmisten valinta- ja reflektointikykyä niin että oman elämä subjektiivius lisääntyy. Asiakaslähtöinen palveluohjaus lähestyy elämänhallinnan ulottuvuutta. (Honkakoski 2005; Hänninen 2007, 11.) Asiakaslähtöisyyttä korostavassa palveluohjauksessa korostuu elämänhallintaa tukeva ulottuvuus.

Tavoitteena on auttaa asiakasta toisaalta palvelujärjestelmän monimutkaisuuteen liittyvissä ongelmissa, toisaalta tukea asiakkaan omia voimavaroja puutteiden ja vajavuuksien sijasta.

Palveluohjaus on yksilökohtainen ja asiakaslähtöinen toimintatapa, jossa asiakkaalle räätälöidään tuki hyödyntäen laajasti koko hänen verkostoaan. Toimintatavassa lähtökohtana on asiakas, hänen voimavaransa ja tarpeensa. Palveluohjaus, yksilökohtainen asiakastyö on useiden asiakasryhmien tarpeisiin sopiva työmenetelmä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kyse on prosessista, jonka tarkoituksena on määrittää asiakkaan yksilölliset voimavarat ja palveluntarpeet ja löytää tarpeisiin parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot. (Hänninen 2007, 11; Sundström & Kilku 2004, 10.)

Ala-Nikola ja Sipilä (Suomisen & Tuomisen 2007, 40) mukaan erottelevat palveluohjauksen prosessissa viisi vaihetta:

- 1) Asiakkaiden valikointi
- 2) Asiakkaan palvelutarpeiden valikointi
- 3) Palveluiden suunnittelu ja järjestäminen
- 4 - 5) Palvelutavoitteiden seuranta ja hoivajärjestelyn korjaaminen.

Palveluohjausta, kuten muutakin sosiaalialan asiakastyötä, tehdään hyvin erilaisista viitekehyksistä käsin, ja havaittavissa on useita palveluohjauksen tapoja. Keskeistä palveluohjaukselle on se, että palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämän tukemiseen. Asiakkaan inhimillisen elämän edistämisen lisäksi, vahvistetaan hänen kuulluksi tulemistaan auttamisjärjestelmässä. Kuulluksi tuleminen saattaa olla haasteellista, sillä jokainen viranomainen katsoo asiakkaan tilannetta eri näkökulmasta. Tämän lisäksi asiakkaan omia ajatuksia ei ole aina helppo tavoittaa. Palveluohjaajan tehtävänä on olla asiakkaan äänenä ja yhdistellä eri toimijoiden näkemyksiä. (Suominen & Tuominen, 2007, 6.)

Suomessa on alettu Hännisen (2007, 11 – 12) mukaan yhä enenevästi tarvita ja kehittää palveluohjausta. Yhtenä syynä on sosiaaliturvalainsäädännön monimutkaisuus, joka koetaan monimutkaisena ja työläänä. Lisäksi viime vuosikymmeninä on palvelu- ja hoitojärjestelmää muutettu laitospainotteisesta avohoitopainotteiseksi, myös tästä syystä palveluja tarvitsevien asiakkaiden tar-

peet ovat muuttuneet entistä haasteellisemmiksi ja monimutkaisemmiksi. Tarvitaan entistä enemmän yhteistyötä yli sektorirajojen ettei henkilö pyöri sektorista toiseen ja palaudu lähtöruutuun (Häkkinen 2007, 12). Tähän tavoitteen päästäkseen tarvitaan yli sektorirajojen menevää yhteistyötä, jota nimetty henkilö esimerkiksi juuri palveluohjaaja koordinoi. Palveluohjaus on merkittävä menetelmä myös ennaltaehkäisevässä mielessä. Kun palveluohjaus käynnistetään varhaisessa vaiheessa, asiakkaan ongelmin on mahdollisuus löytää ratkaisut ennen kuin ongelmat kasaantuvat tai ennen kuin asiakkaasta tulee ns. väliinputoaja.

3.2.2 Palveluohjaus verkostotyönä

Yhdeksi palveluohjauksen tärkeäksi tavoitteeksi asemoituu asiakkaan oman sosiaalisen tukiverkoston vahvistaminen suhteessa viralliseen tukiverkostoon. Palveluohjaajan rooli on toimia kaksoisagenttina asiakkaan elämässä. Yhtäältä on kyse asiakkaan elämismaailmassa mukana elämisestä, kokonaisvaltaisesta tukemisesta ja vastavuoroisuudesta. Toisaalta työskentelyn lähtökohtana ovat systeemimaailman puitteet, jota palveluohjaaja ammattilaisena edustaa. Suomisen ja Tuomisen (2007, 21 – 22) mukaan palveluohjaajan työssä on kyse eräässä mielessä toimimisesta systeemimaailman ja asiakkaan elämismaailman välisenä tulkkina tehden asiakkaan näkyväksi systeemimaailmalle, mutta myös systeemimaailman näkyväksi asiakkaalle.

Verkostotyöskentely on tarpeen, kun asiakkaalla on samanaikaisesti useita tarpeita, joihin hän tarvitsee asiantuntijoiden moniammatillisesti toteutettavaa tukea (Rautiainen 2011, 98 – 100). Monien tarpeiden ja kysymysten sekamelska pakottaa asiakkaat asioimaan monella luukulla, mikä voi aiheuttaa asiakkaan kokonaisvaltaisen elämismaailman hajoamisen ja vastuu asioiden kokonaisvaltaisesta hoitamisesta hämärtyä. (Arnkil & Eriksson 1999, 73). Olisi toivottavaa että asiakas saisi kaikki palvelut yhdestä paikasta.

Tutkimusten mukaan huonosti toimivilla verkostoilla ja sairauksilla on yhteyttä toisiinsa. Psykkiset sairaudet ja esim. sairaalahoito saattavat johtaa henkilön sosiaalisen verkoston löystymiseen. Heikot sosiaaliset verkostot saattavat johtaa heikkoon psykososiaaliseen selviytymiseen. Tehokas ja turvallinen tuki-

verkosto voi myös suojata ihmistä toipumisessa (Blomberg & Makkonen 1998, 102).

3.3 Psykososiaalinen työ

Sipilä ja Granfelt ovat määritelleet psykososiaalisen työn orientaatiota sosiaalityön lähtökohdasta. Psykososiaalisessa työssä työskennellään yksittäisten ihmisten tai ryhmien kanssa ja heidän sisäisen ja ulkoisen todellisuuteensa kanssa. Psykososiaalisen työn tavoitteeksi voidaan määritellä mm. myönteisen kehityksen edistäminen ihmisten elinehdoissa ja elämäntilanteessa. (Granfelt 1993, 204.)

Jorma Sipilän (1989, 224 – 237) mukaan psykososiaalinen työ liittyy tilanteisiin, joissa esiintyy esimerkiksi päihteitä tai psyykkisiä häiriöitä. Psykososiaalisen työ kulminoituu yhdeksi sosiaalityön orientaatioksi, jossa työntekijän ja asiakkaan välinen kommunikaatio on keskeistä. Muita sosiaalityön orientaatioita Sipilän mukaan ovat byrokraatiatyö, palvelutyö ja neuvonta sekä ohjaus.

Psykososiaaliselle työskentelylle ominaista on asiakasta kokonaisvaltaisesti ymmärtävä hermeneuttinen työtapa. Työskentelylle on olennaista asiakkaan ja työntekijän välinen dialogi. Kammosen mukaan (2010, 20) psykososiaalisen työskentelyn haasteeksi saattaa muodostua kokonaisvaltaisen ymmärtämisen liittäminen tavoitteelliseen työskentelyyn ja ongelmanratkaisuun. Sosiaalityöntekijä on viimekädessä ammatillinen asiantuntija, jonka tehtävänä on muutoksen toteuttaminen asiakkaan elämässä. Toikon mukaan ei materiaalisena eli psykososiaalisen auttamisen ideana on muutoksen mahdollistaminen yksilön, ryhmän tai yhteisön elämässä. (Toikko 2005, 216.)

Sipilä (1989, 226) mainitsee että psykososiaalisessa työssä pyritään antamaan asiakkaalle tukea, mutta työstä ei silti puutu kontrolli. Psykososiaalinen työ näyttäytyy sosiaalityössä tuen ja kontrollin yhteensovittamisena. Sosiaalityö konkretisoituu työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa. Asiakkaan arvokas kohtaaminen toteutuu tai jää toteutumatta silloin kun asiakas ja sosiaalityöntekijä tapaavat. Seuraavassa tarkastellaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta neljästä eri lähestymistavasta. (Juhila 2006, 11.)

3.3.1 Liittämis- ja kontrollisuhde

Sosiaalityöntekijöiden roolina on tässä suhteessa liittää asiakkaita yhteiskunnan valtakulttuuriin ja asiakkaan roolina on olla näiden toimenpiteiden kohteena. Tässä näkökulmassa on kyse erityisesti syrjäytyneiden liittämisestä yhteiskuntaan osaksi enemmistöä. Syrjäytyminen voidaan määritellä myös huono-osaisuudeksi tai sukupolvelta toiselle periytyväksi.

Liittämissuhteessa asiakkaan asema on alisteinen asiantuntijaan nähden mm. tiedon ja muutoksen suunnan nähden. Juhilan (2006, 86–100) mainitsemaan vertikaaliseen asiantuntijuuteen kuuluu se, että sosiaalityöntekijä kykenee asiakkaasta keräämään tiedon perusteella tekemään eettisesti kestäviä ratkaisuja. Sosiaalityöntekijän roolia kuvastaa tässä työntekijä-asiakassuhteessa normaaliuden periaate, jonka kulmakivenä on oman elämän hallinta erityisesti esimerkiksi yhteiskunnallisen osallisuuden kautta.

3.3.2 Kumppanuussuhde

Kumppanuussuhteesta puhuttaessa hahmotetaan sitä millaista sosiaalityön pitäisi olla, jotta se olisi ammattieettisesti kestävällä pohjalla. Tässä suhteessa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain ja asiakkaan ongelmia sekä mahdollisia muutostarpeita jäsennetään yhdessä. Asioita lähestytään marginaalissa olevien ehdoilla heidän omien merkitystensä kautta, heidän oman elämänsä asiantuntemusta kunnioittaen. Ihminen voi olla yhden asian suhteen marginaalissa tai toisen asian suhteen valtavirrassa (Juhila 2006, 106). Tämä tarkoittaa sitä, että kumppanuussuhteen johtoajatukseksi voidaan pitää sitä että sosiaalityössä ihmisiä ei nähdä ainoastaan yhden ominaisuuden kautta: ihminen ei ole vain pitkäaikaistyötön tai asunnoton. Työskentelyssä pyritään olemaan avoin ihmisten monenlaisille puolille. Tähän tavoitteeseen pääsemiseen tarvitaan sensitiivisyyttä tai emotionaalista herkkyyttä. Sensitiivisyys eroille on aina sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa läsnä. Kohtaamisessa ovat läsnä monenlaiset marginaalisuuden tiedot, jossa erilaiset kulttuuriset ymmärrykset sekoittuvat toisiinsa ja muokkaavat toisiaan. (Juhila 2006, 112.)

Osallistavan sosiaalityön edellytyksenä on asiakkaan asiantuntemus, hänen omista lähtökohdistaan esiin nostama tieto. Sosiaalityön tehtävä on kansalai-

suutta vahvistava eli asiakkaan kannustaminen aktiiviseen kansalaisuuteen. Kansalaisina asiakkailla on oikeus tiettyihin lainsäädännöllisesti turvattuihin etuuksiin ja palveluihin. Heillä on myös oikeus aktiiviseen toimintaan. Kumppanuussuhteessa asiantuntijuuden on luonnehdittu olevan horisontaalista. Tämä tarkoittaa samalle tasolle asettumista, toinen toistensa kuuntelemista ja vastavuoroisuutta. Kyse on siis yhteistyösuhteesta, jossa molemmat osapuolet ovat antajia että saajina.

3.3.3 Huolenpitosuhde

Kumppanuussuhteen tavoin, myös huolenpitosuhde pyrkii aktiiviseen kansalaisuuteen asiakkaiden elämässä. Aktiivisuus ei kuitenkaan ole työn lähtökohhta tai tavoite. Suhteessa painottuvat asiakkaiden sosiaaliset oikeudet, joiden toteutumiselle ei voida asettaa ehtoja. Suhteen perustana on asiakkaiden avun tarve elämäntilanteessa, jossa he eivät itsenäisesti pärjää. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on pitää huolta, että asiakkaat saavat tarvitsemansa avun tai tuen. Huolenpitosuhdetta kuvaa esimerkiksi toimeentulotuen tai hoivan suhde kansalaisten oikeuksiin. Tämän mukaan jokaisella on oikeus saada toimeentulotukea, jos hän on tuen tarpeessa. (Juhila 2006, 165.)

Huolta pitävä auttaminen tarkoittaa myös omin voimin selviytymättömien ihmisten vetämistä yhteiskunnallisen tuen piiriin eli huolehtimista siitä, että apu tavoittaa sen tarpeessa olevat ihmiset. Esimerkiksi asunnottomien, mielenterveys- tai päihdeongelmista kärsivien huolta pitävää auttamista on asunnon järjestäminen tai hoidon piiriin pääseminen. Avun piiriin pääseminen on kuitenkin sitä monimutkaisempi mitä monimutkaisempi on palvelujärjestelmä. Tarvitaan auttamista, jossa sosiaalityöntekijä selvittää asiakkaan avun tarpeen hyvinvointivaltion palvelujärjestelmästä käsin ja selvittää, millaisiin etuuksiin tai palveluihin heillä on oikeus. Esimerkiksi yksilökohtainen palveluohjaus on huolta pitävän sosiaalityön keskeinen auttamismenetelmä. Sekä huolenpitosuhdetta että kumppanuussuhdetta voidaan luonnehtia asiakaslähtöiseksi asiakkaiden kokemuksia ja toista tietoa kunnioittaviksi suhteiksi. (Juhila 2006, 155 – 177.)

3.3.4 Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan arkielämän kohtaamisessa ollaan sosiaalityön ytimessä. Tämä suhde rakentuu vuorovaikutuksessa, jossa yhteiskunta ja erilaiset kulttuurit ovat läsnä ja paikantamassa suhdetta. Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden roolit vaihtelevat näissä kohtaamisissa tilanteittain, asioita katsotaan aina jostakin pisteestä ja suhdeverkostosta, jossa havainnoija havainnoi. (Arnkil & Seikkula 2014, 93.)

Institutionaalisista lähtökohdista sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamista ohjaavat organisaation toimintakäytännöt ja niihin kuuluvat kohtaamisen rituaalit. Ihmisille luonteenomainen kategorisointi (kuten asunnottomat, maahanmuuttajat jne.) tuottaa sosiaalisia identiteettejä, jotka rakentuvat vuorovaikutuksessa. Sosiaalityön ydinkohtaamisessa on läsnä kaksi peruskategoriaa eli sosiaalista identiteettiä: asiakkaan ja sosiaalityöntekijän. (Juhila 2006, 206.) Institutionaaliset identiteetit ovat läsnä tilanteissa, joissa esimerkiksi sosiaalityöntekijän neuvoo ja kartoittaa ongelmia, kun taas asiakas kertoo ongelmista ja ottaa vastaan neuvoja. Myös asiakkaan tapaaminen kotikäynnillä voi myös tuottaa toimivaa kohtaamista.

4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Asumisen tuki - jaoston lähityön työorientaatiot voidaan kuvata kattokäsitteellä palveluohjaus. Palveluohjauksessa työtapa, tavoitteet, tuki ja palvelut räätälöidään kunkin asiakkaan tarpeen mukaan. Palveluohjaus on prosessi, jonka tarkoituksena on määrittää asiakkaan yksilölliset voimavarat ja palveluntarpeet ja löytää tarpeisiin parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot. (Hänninen 2007, 11.) Vastaavaa tutkimusta Asumisen tuen asiakkaille ei ole aikaisemmin tehty.

Palveluohjauksesta on tehty useita tutkimuksia eri kohderyhmien parissa. Esimerkiksi Sauli Suomisen ja Henna Rauhalan (Rauhala 2011, 24) Omaiset Huumetyön tukena ry:n asiakkaille tekemän Bikva-haastattelujen tulokset toivat esille palveluohjauksen menestystekijät. Asiakkaiden mukaan pysyvyys ja turvallisuus olivat heille tärkeitä. Asiakkaat pitivät tärkeänä sitä, että palveluohjauksen kautta heillä on perusta, johon voi tukeutua vaikeuksien jälkeenkin. Toisena tekijänä asiakkaat nostivat esille luottamuksen ja välittämisen. Asiak-

kaat pitivät tärkeänä että palveluohjaaja välittää heistä aidosti ja haluaa olla asiakkaan tukena vilpittömästi halustaan, ei vain työhön kuuluvasta velvollisuudestaan. Aikaisempi tutkimus tuo esille myös sen, että asiakkaiden luottamukseen vaikuttaa palveluohjaajan edustama organisaatio, sen arvot ja ideologia.

Kokkola, Kiikalan, Immosen ja Sorsan (2002) pilottihankkeen ”Kunta ja mielenterveyskuntoutuja. Asiakaslähtöiset peruspalvelut ja toimintamallit” yhtenä tavoitteena oli tutkia asiakaslähtöisyyttä asiakkaan ja työntekijän välisessä yhteistyösuhteessa. Tutkimuksen tulosten mukaan asiakkaan kohtaamiseen ihmisenä liittyä välittäminen, jonka katsottiin olevan auttamissuhteen ydin. Välittäminen konkretisoitui esimerkiksi siten, että omatyöntekijä (case manager) ylitti profession ja toimintayksikön tavanomaiset tehtävämääritykset ja kun se asiakkaan kannalta oli hyväksi, hän kulki rinnalla, antoi tilaa ja aikaa. Tekijät nostavatkin esille, että asiantuntija – asiakassuhteen muuntumiseen ihminen-ihmisenperustaiseksi liittyä epävarmuutta ja riskinottoa, koska molemmat osapuolet joutuvat prosessoimaan toimintaansa uudesta näkökulmasta. Työntekijöiden parityöskentely mahdollistaa keskinäisen tuen ja reflektoinnin toisen työntekijän kanssa.

Yllä olevat aikaisemmat tutkimukset vahvistavat palveluohjauksen perustuvan aitoon kohtaamiseen ja korostavat ihmisläheisen asiakastyön merkitystä. Palveluohjauksessa tuki muodostuu kokonaisvaltaisesti, yhteistoiminnallisesti ja vuorovaikutuksellisesti. Tämä tukee asiakkaan elämänhallintaa ja mahdollistaa asiakkaan oman elämänsä subjektiivisuuden lisääntymisen sekä valintojen tekemisen.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Kuvaan tässä osiossa tutkimuksen metodologian ja toteutuksen vaiheet. Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Opinnäytetyöni on aineistolähtöinen, aineisto ohjaa tutkimuksen teoreettista viitekehystä. Teoreettinen valinta on syntynyt tässä tutkimuksessa avoimessa dialogisessa vuorovaikutuksessa aineiston kanssa, nojaten tutkijan esiyymmärrykseen ja toimien luokitellun kategorioinnin perusteluna.

5.1 Opinnäytetyön tavoite

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuoda näkyväksi Asumisen tuki - jaoston lähityö asiakkaiden äänellä. Lähityö käsitteenä on jäsentymätön. Lähityö voidaan paikantaa ns. ”harmaaksi” vyöhykkeeksi: lähityö tapahtuu asiakkaiden elämismaailmassa, toisaalta työntekijän positiota ammatillisena toimintana ohjaavat systeemimaailman puitteet. Aikaisempaa tutkimusta Asumisen tuki - jaostossa tehtävästä lähityöstä ei ole tehty. Tämän tutkimuksen ongelma muodostuu siis käytännön tarpeista, johon tarvitaan lisää tietoa ja ymmärrystä.

Kyseisen arviointitutkimuksen tarkoituksena on tuoda näkyväksi lähityön hyvät käytännöt, joiden pohjalta voidaan kehittää Astun lähityötä vastaamaan entistä enemmän vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Tutkimuksen johtoajatuksena on asiakaslähtöinen lähityön arviointi. Taustalla on ajatus, että asiakaslähtöinen lähityön arviointi voi olla asiakkaalle voimaannuttava kokemus, asiakkaalla on vaikutusvaltaa suhteessa saamaansa sosiaalipalveluun.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset on jaettu neljään osa-alueeseen. Ensiksi halusin selvittää, miten asiakkaat määrittelevät lähityön. Toiseksi etsin vastauksia, millaisena asiakkaat ovat kokeneet työntekijän paikallaolon kotikäynneillä sekä asioiden hoitamisessa. Kolmanneksi olin kiinnostunut lähityön vaikutuksista asiakkaiden elämässä. Neljänneksi pyrin kartoittamaan asiakkaiden kehittämisehdotuksia lähityöstä.

5.2 Opinnäytetyön prosessi

Tutkimussuunnitelma hyväksyttiin Asumisen tuki -jaostossa helmikuussa 2014, minkä jälkeen sovittiin sosiaaliohjaajien palaverissa opinnäytetyön aloittamisesta. Tutkimuslupa haettiin Helsingin kaupungilta huhtikuussa 2014. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada mahdollisimman kattavaa tietoa pienasunnoissa asuvilta lähityön asiakkailta.

Opinnäytetyö on luonteeltaan kvalitatiivinen. Laadullisessa tutkimuksessa kaikenlaiset vastaukset ovat arvokkaita, koska ne kuvaavat maailmaa sellaisena kuin se haastateltavalle ilmenee. Laadullisen tutkimuksen keskeisin kysymys on, miten haastateltava voi ymmärtää tiedonantajaa. Hirsjärvi ja Hurme (1985, 7) katsovat, että se, mikä ihmisessä on inhimillistä, on vaikeammin mitattavis-

sa. Tuomen ja Sarajärven (2009, 68 – 69) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa toisen ymmärtäminen on kaksisuuntaista. Toisaalta kysymys on siitä, miten on mahdollista ymmärtää haastateltavaa ja toisaalta siitä, miten toinen ihminen ymmärtää tutkijan laatimaa tutkimusraporttia. Haastatteluaineisto on aina haastattelijan ja haastateltavan yhteistyön tulos. (Hirsjärvi & Hurme 2011.)

Opinnäytetyön aineisto on kerätty yksilohaastatteluin käyttämällä puolistrukturoitua teemahaastattelua (liite 1). Haastattelujen teemat nousivat käytännön työssä esiin nousseista ilmiöistä. Vuonna 2010 tapahtunut organisaatiouudistus merkitsi pienasunnoissa asuvien Asumisen tuen asiakkaiden siirtymistä normaalipalvelujen käyttäjiksi. Tämä merkitsi myös tukiasumisen lähityön tehtävien uudelleenorganisointia. Tutkimuksen mielenkiinto kohdistuu asiakaslähitöiseen lähityön arviointiin, koska vastaavaa käytännöntutkimusta kyseisestä kohderyhmästä ei ole aikaisemmin tehty. Tutkimuksen perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä siitä, toteutuuko normaaliudenperiaate Asumisen tuen asiakaskunnassa. Teemahaastattelun teemoiksi valikoituivat: 1) lähityön sisältö, 2) asiakkaiden kokemukset lähityöstä, 3) lähityön vaikutus, 4) kehittämisehdotukset.

Tutkimusmetodin valintaa ohjasi ensisijaisesti ilmiöiden tärkeys. Metodologisen valinnan etuna on tässä tutkimuksessa haastattelun joustavuus sekä se, että haastattelu mahdollistaa pintaa syvemmälle pääsyn ja asiakkaiden äänen esille tuomisen. Vuorovaikutukseen perustuva teemahaastattelu tekee mahdolliseksi tuoda näkyväksi haastateltavan tietoisuutta, aikomuksia ja elämyksiä. Lisäksi tutkimuskysymykset voidaan esittää siinä järjestyksessä kuin tutkija katsoo tarpeelliseksi. Haastattelun tarkoituksena on saada mahdollisimman paljon optimaalista tietoa halutusta asiasta. Keskeisiä teemahaastattelussa ovat ihmisten tulkinnat ja asioille antamansa merkitykset, samoin se, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelussa on kyse ilmiöiden ymmärtämisestä, haastateltavien vastaukset kuvaavat maailmaa sellaisena kuin se haastateltavalle ilmenee. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73; Hirsjärvi & Hurme 1985, 7; Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.)

Haastattelulle on tunnusomaista kielen merkitys. Sanojen sivumerkitykset ovat erilaisia eri ihmisillä. Opinnäytetyöni kohderyhmä koostuu asunnottomuutta kokeneista, lähityön piirissä olevista asiakkaista. Teemahaastattelurunkoa

suunnitellessani tein muutamia esihaastatteluita. Esihaastatteluiden tavoitteena oli testata sitä, miten lähityössä olevat asiakkaat ymmärtävät haastattelukysymykset. Saadun palautteen perusteella tein tarvittavat korjaukset teema-haastattelurunkoon.

Haasteltavien edellytykset ja motivaatio ovat olennaisia haastelutilanteessa (Hirsjärvi & Hurme, 1985, 27–46). Eskolan ja Vastamäen (2010, 39) mukaan haastattelun onnistumiseen ja haastatteluun suostumiseen vaikuttaa olennaisesti se, millä tavoin ensimmäinen haastattelupyyntö lähtee haastateltavalle. Asumisen tuki -jaoksen lähityötä tekevät sosiaaliohjaajat kartoittivat asiakkaiden halukkuutta osallistua käsillä olevaan tutkimukseen ja jakoivat heille rekrytointikirjeen (liite 2). Asiakkaan nimetty lähityöntekijä välitti tiedon asiakkaan suostumuksesta osallistua tutkimukseen eteenpäin, jonka jälkeen otin henkilökohtaisesti yhteyttä asiakkaisiin haastattelun sopimiseksi. Jokaiselle haastateltavalle lähetettiin etukäteen lisätiedot haastatteluista sekä teemahaastattelurunko.

Teemahaastattelua kuvaa pyrkimys luotettavuuteen, luottamuksellisuuteen sekä haastattelijan objektiiviseen ja neutraaliin suhtautumiseen. Tässä tutkimuksessa luottamuksellisuus on kantavana ajatuksena läpi koko tutkimusprosessin. Asiakkaille jaettiin tiedote/rekrytointikirje jossa kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta. Lisäksi haastateltaville jaettiin suostumus- ja lupakirje (liite 3) ennen haastattelujen toteuttamista, joissa varmistettiin, että asiakkaat suostuvat haastatteluun vapaaehtoisesti. Suostumus- ja lupakirjeessä mainittiin, että asiakkaiden haastatteluissa saatu kokemustieto ja vastaukset eivät tule vaikuttamaan lähityöhön ja asiakkuussuhteeseen Asumisen tuki -yksikössä ja että tutkimukseen osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Haastateltujen henkilötiedot eivät tule ilmi missään tutkimuksen vaiheessa. Asiakkaiden vastaukset yksilöidään antamalla jokaiselle oma koodi. Lisäksi lupakirjeessä mainittiin, että kaikki haastattelumateriaali tuhoetaan kun opinnäytetyö on julkaistu.

5.3 Aineiston keruu

Tutkimustehtävän yhtenä tavoitteena oli toteuttaa yksilöhaastattelut voimaannuttavalla tavalla. Aineiston keruun jokaisessa vaiheessa pyrittiin huomioimaan haastateltavien toiveet haastattelupaikasta, heidän terveydelliset seik-

kansa sekä heidän sitoutumisensa haastatteluun. Haastattelut toteutettiin informanttien kotona tai matalan kynnyksen paikoissa. Kolmen haastateltavan haastattelut toteutettiin vaiheittain, kolmella erillisellä tapaamisella. Tästä lähtökohdasta voimaannuttava haastattelu vastaa syvähaastattelua. Syvähaastattelulle on tunnusomaista useampi tapaaminen, luottamuksellinen suhde ja haastattelijan emotionaalisuus. (Ks. Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2011, 116.) Tämän tutkimuksen kohderyhmä huomioon ottaen voimaannuttava haastattelu oli perusteltu, asiakkaat jaksoivat keskittyä paremmin vastauksiin sekä kokivat haastattelutilanteen merkityksellisenä, he saivat äänensä kuuluviin. Lisäksi aineistonkeruuvaiheessa haastattelujen luottamuksellisuus ja vapaaehtoisuus tutkimukseen osallistumiseen osoittautuivat merkittäviksi. Ennen haastattelutilannetta useampi informantti varmisti että haastattelu pysyy luottamuksellisenä, eikä heidän henkilötietoja julkisteta. Luottamuksellisuus ja anonyymiteetin suoja motivoivat haastateltavia osallistumaan tutkimukseen. Nämä seikat vaikuttivat haastattelutilanteen vuorovaikutukseen ja avoimuuteen.

6 AINEISTON ANALYSOINTI

Opinnäytetyötäni varten haastattelin yhteensä 10 lähityön asiakasta. Yksilöhaastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin kesä-syyskuussa 2014. Haastateltujen yksityisyyden suojan turvaamiseksi annoin jokaiselle haastatellulle oman koodin. Taulukossa 1 on esitelty tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden taustatiedot.

Taulukko 1. Haastateltavien taustatiedot

Haastateltava	Sukupuoli	Ikä	Työmarkkina-asema	Lähityön kesto
H1	Mies	62v	Työkyvyttömyyseläkkeellä	3v
H2	Mies	62v	Työtön	1v
H3	Mies	47v	Työtön	1v
H4	Mies	35v	Työtön	4v
H5	Mies	43v	Työkyvyttömyyseläkkeellä	8v
H6	Nainen	49v	Työkyvytön	4v
H7	Nainen	27v	Töissä	1v
H8	Mies	51v	Työkyvyttömyyseläkkeellä	1v
H9	Mies	45v	Työtön	2v
H10	Mies	42v	Työtön	2v

Haastateltujen taustatiedot paljastavat, että haastatteluun osallistuneet lähityön asiakkaat ovat heterogeeninen ryhmä. Suurin osa asiakkaista oli työmarkkinoiden ulkopuolella, työttömänä tai työkyvyttömyyseläkkeellä. Asiakkuuden kesto vaihteli suuresti asiakkaiden välillä, lähityön asiakkuus oli kestänyt keskimäärin 3 vuotta. Informanttien keskimääräinen ikä oli 46 vuotta. Tästä näkökulmasta empiirinen aineisto osoittautui hyvin monipuoliseksi. Voidaan sanoa, että aineisto oli laadullisesti ilmiön kannalta edustava.

Teemahaastattelun avulla kerätty aineisto oli valtavan kokemusrikasta ja runsasta. Aineiston analyysin ensimmäisessä vaiheessa tutustuin aukikirjoitettuun aineistoon ja pyrin hahmottamaan, millainen aineisto on ja mihin kysymyksiin olen saanut vastauksia. Tein huomioita siitä, mitä ilmiöitä aineistossa esiintyy.

Tuomen ja Sarajärven (2009, 91–93) mukaan perinteisesti laadullisen tutkimuksen analysointiin käytetään sisällönanalyysiä. Opinnäytetyöni on aineistolähtöinen tutkimus, näin ollen tutkimuksen teemat eli osa-alueet muodostavat jo itsessään jäsenyyksen aineistoon. Aineiston analyysi lähti liikkeelle teemoittelusta, poimimalla jokaisesta vastauksesta teemaan liittyvä kohta. Pyrin määrittelemään, mitä kustakin teemasta on sanottu. Kyse on laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan, joka tekee mahdolliseksi tiettyjen teemojen esiintymisen vertailun. Alustavan ryhmittelyn jälkeen etsin aineistosta varinaisia teemoja eli aiheita, tiettyjä teemoja kuvaavia näkemyksiä.

Aineiston analyysiin ei ole olemassa valmista etenemistapaa. Tuomen ja Sarajärven (2003, 110–112) mukaan aineistolähtöinen laadullinen eli induktiivinen aineiston analyysi voidaan jakaa kolmivaiheiseksi prosessiksi: 1. Aineiston redusointi eli pelkistäminen 2. Aineiston klusterointi eli ryhmittely 3. Abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen.

Aineiston pelkistäminen tarkoittaa aukikirjoitetun haastatteluaineiston pelkistämistä siten, että aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 110–112). Toteutin aineiston pelkistämisen siten, että poimin litteroidusta aineistosta tutkimustehtävän kysymyksiä kuvaavia ilmaisuja korostuskynällä. Tämän jälkeen kirjoitin poimitut ilmaisut eri konseptille. Pyrin sisällönanalyysin kautta löytämään kuvaavia analyysiyksiköitä, jotka yhdistävät tiedonantajien kokemuksia.

Seuraavassa vaiheessa eli aineiston klusteroinnissa kävin aineistosta koodatut alkuperäiset imausut tarkasti läpi ja etsin aineistosta samankaltaisuuksia/eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa kuvaavat ilmaisut ryhmitelin ja yhdistelin luokaksi sekä nimesin luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokittelussa aineisto tiivistyi, koska yksittäiset tekijät esimerkiksi käsitykset sisällytin yleisempiin käsitteisiin. Klusterointi loi siis pohjan kohteena olevan tutkimuksen perusrakenteelle sekä antoi alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä.

Eskola (2001, 150) toteaa, että vastauksia analysoidaan antoisuusjärjestyksessä. Analyysin jälkeen aineistosta kirjoitetaan auki edellisessä vaiheessa työstettyjen omien analyysien parhaat palat ja kirjoitetaan omin sanoin tulkinat siitä mitä aineistossa on, jolloin yhdistetään aineistoesimerkit ja tutkijan ajattelu. Lopussa analyysi ja tulkinta nivotaan teorioihin ja aikaisempiin tutkimuksiin. Eskolan (2001, 156) mukaan tutkija joutuu tekemään tutkimusprosessinsa aikana suuren joukon ratkaisuja, joihin ei ole oikeaa vastausta eikä vakiintunutta käytäntöä. Analysoidessani asiakkaiden vastauksia olen joutunut palaamaan moneen kertaan tutkimuksen alkujuurille ja määrittelemään yhä uudelleen, mikä on tutkimukseni tarkoitus sekä miten valtava aineisto kohtaa tutkimusongelmat. Aineistosta esiin nousseet teemat ja sisällöt ohjaavat vahvasti tutkimuksen suuntaa sekä teoreettisen viitekehyyksen muotoutumista.

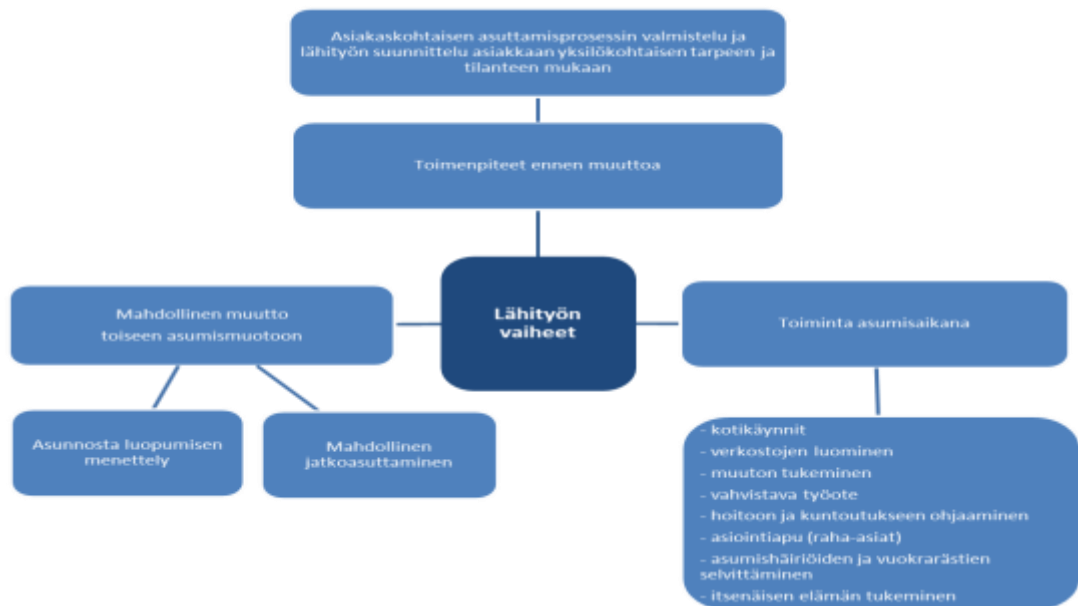
7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä tutkimuksessa aineisto ohjaa opinnäytetyön etenemistä. Tämän tutkimuksen aineisto nosti esiin neljä erityyppistä teemaa, joihin haettiin vastauksia yksilökohtaisella teemahaastattelulla. Teemat jakaantuivat lähityön sisällön sekä työntekijän roolin tarkasteluun asiakkaan näkökulmasta omassa elämässään. Roolien tarkastelu tulee mahdolliseksi tutkimusasettelussa asioiden hoidossa ja kotikäynneillä. Lisäksi asiakkaat arvioivat lähityön vaikuttavuutta ja antoivat kehittämisehdotuksia lähityön kehittämiseen. Lähityön sisältö ja työntekijän rooli ovat vahvasti kietoutuneet yhteen. Näin ollen aineisto antoi aiheetta syvälliseen työntekijän roolin tarkasteluun. Haastateltujen vastukset tuovat näkyviin, että työntekijän toimintaa lähityössä ohjaa vahvasti asiakkaiden tuen tarve. Lähityön vaikutukset kohdistuvat haastateltujen subjektiivisiin kokemuksiin, ja ne toivat näkyviin sekä myönteisiä että haitallisina koettuja lähityön vai-

kutuksia. Haastatellut antoivat käytännöstä nousevan kehittämissuositusten lisäksi mahdollistaa asiakkaiden osallisuuden entistä asiakaslähtöisemmän huomioimisen.

7.1 Lähityön sisältö

Sosiaaliohjaajan tekemä lähityö tapahtuu lähellä asiakkaan elämää, perustuen aitoon kohtaamiseen ja luottamukselliseen asiakassuhteeseen. Lähityön tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Asumisen tukijärjestelmän sosiaaliohjaajan tekemä lähityö on määritelty erikseen. Lähityö voidaan jakaa eri vaiheisiin: toimenpiteisiin ennen muuttoa, toimintaan asumisaikana ja mahdolliseen muuttoon toiseen asumismuotoon liittyvään työhön. Kuva 3 on esitelty lähityön vaiheet.

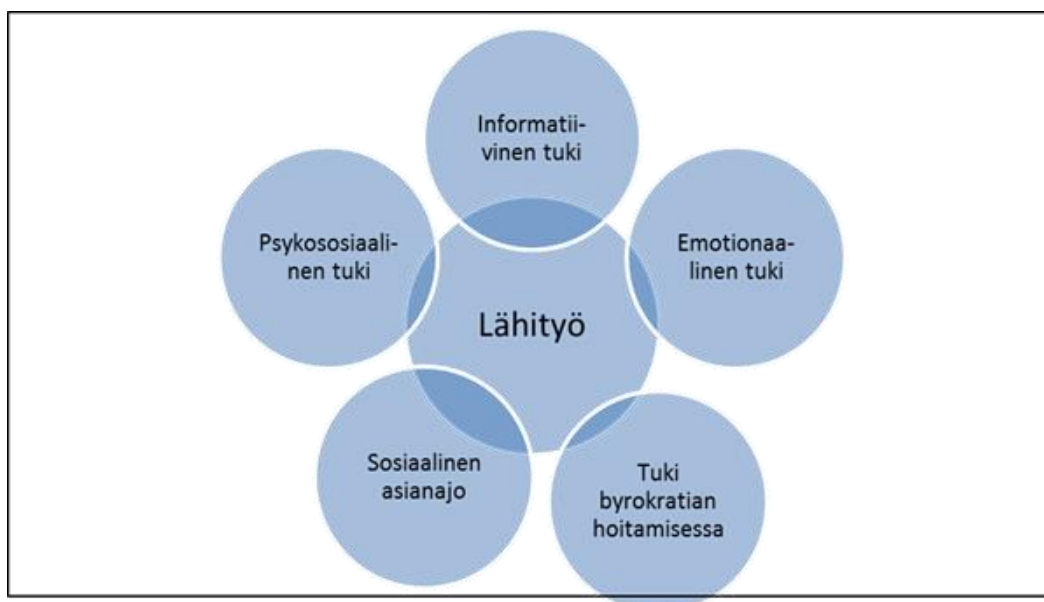


Kuva 3: Lähityön vaiheet

Toiminta ennen asiakkaan muuttoa tarkoittaa sosiaaliohjaajan tekemää valmistelevaa työtä. Esimerkiksi lähityöntekijä tutustuu asiakkaan taustatietoihin sekä käy katsomassa asiakkaan kanssa hänelle ehdotetun asunnon. Toiminta asumisen aikana koostuu mm. muuton tukemisesta, kotikäynneistä, asiointitavasta sekä verkostotyöstä. Asiakkaan tilannetta seurataan ja työ perustuu tarkkaan dokumentointiin. Voidaan sanoa, että asumisaikana tapahtuva käytännön työ on asiakkaille ”näkyvin” osa lähityöstä. Mahdollisen toiseen asu-

mismuotoon muuttovaiheessa työntekijä valmistee ja luo pohjan asiakkaan mahdolliselle jatkoasuttamiselle.

Tutkimukseen osallistuneita asiakkaita pyydettiin määrittelemään, mitä lähityö heidän mielestään on. Juhilan (2006, 11) mukaan tarkastellessa sosiaalialan työtä asiakkaan ja työntekijän suhteena, työn sisältö määrittyy sen mukaan, miten nämä osapuolet kohtaavat toisensa ja millaiseksi heidän roolinsa suhteessa toisiinsa näissä kohtaamisissa muotoutuvat. Haastatteluaineistosta ei voitu erottaa yleispätevää määritelmää lähityön sisällöstä. Lähityön sisältö kulminoitui vahvasti asiakkaiden yksilölliseen tuen tarpeeseen ja heidän kokemukseen lähityöntekijästä. Kuvassa 4 on asiakkaiden vastausten perusteella koottu lähityön sisällön elementit.



Kuva 4: Lähityön sisältö

Lähityön sisältö määrittyy asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa. Vastausten perusteella lähityö näyttäytyi haastatelluille mm. informatiivisena tukea, emotionaalisenä tukena, tukea byrokratian hoidossa. Lähityöntekijä toimii sosiaalisena asianajajana sekä antaa psykososiaalista tukea.

Aineiston perusteella lähityöntekijän roolit asiakaskohtaamisissa määrittävät lähityön sisällön asiakkaiden kokemusten kautta. Rostilan ja Vinnurvan (2013, 206) mukaan osapuolet toimivat auttamisprosessissa erityisten, roolimutoisten suhteiden puitteissa. Auttamistyössä asiantuntija omaksuu kokonaisen ihmisen position asiakkaan tunteidensiirron objektiksi, mutta hän ei saa ”toimia ulospäin” vapaasti, kokonaisena ihmisenä. Työntekijän on siis oltava koko-

naisvaltaisesti läsnä, mutta toimittava pidättyväisesti kun taas asiakkaan toiminta kokonaisuena ihmisenä on oikeutettua. Tunteiden siirto ja tunteiden siirtoon vastaamisen vuorottelu on yleistä Rostilan ja Vinnurvan (2013, 206) mukaan asiakassuhteissa, joissa asiakas kohdataan kokonaisuena ihmisenä. Kyse on tiedostamattomasta työn käytännölle ominaisesta suhteen ja vuorovaikutuksen rakenteesta, joka on merkinä siitä, että vuorovaikutusprosessi ohjautuu vastavuoroisen luottamuksen varassa. Seuraavassa osiossa tarkastellaan tarkemmin haastateltujen kokemuksia lähityöntekijän rooleista erilaisissa auttamistilanteissa.

7.2 Lähityöntekijän roolit asioiden hoidossa

Asiakkaiden ja työntekijöiden roolit rakentuvat ja vaihtelevat vuorovaikutuksessa eri tilanteissa ja institutionaalisissa yhteyksissä. Aineisto tuo näkyviin, että lähityöntekijän roolia määrittelee asiakkaan tuen tarve. Taulukossa 2 on esitelty asiakkaiden esille nostamia lähityöntekijän suhdepositioita asioiden hoidossa.

Taulukko 2. Lähityöntekijän roolit asioiden hoidossa

Haastateltu	Asiantuntija	Tuki byrokratian hoidossa	Viranomais-tulkki	Yhteys-henkilö	Asian-ajaja	Saattaja	Henkinen tukija	Tavoitetta-vuus
H1	✓	✓			✓			✓
H2	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
H3	✓	✓						✓
H4	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
H5	✓	✓	✓	✓	✓			✓
H6	✓	✓		✓		✓	✓	✓
H7	✓	✓					✓	✓
H8	✓	✓		✓			✓	✓
H9	✓	✓				✓	✓	✓
H10	✓	✓		✓	✓	✓	✓	

Taulukko 2 tuo näkyviin, että asiakkaiden tuen tarpeet ovat monisäikeisiä ja vastaavasti myös lähityöntekijän roolit ovat monimuotoisia. Aineisto alleviivaa sen, että lähityö painottuu vahvasti byrokratian hoitamiseen. Lähityöntekijä on asiantuntija, jolla on monipuolinen tieto sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmästä. Asiantuntijuus tekee mahdolliseksi asiakkaiden tukemisen asioiden hoidossa. Tästä lähtökohdasta työntekijä toimii viranomais-tulkkinä ja yhteys-henkilönä – linkkinä asiakkaan ja palveluntuottajien välillä. Työntekijän roolia voidaan kuvata huolenpidoksi, työntekijä varmistaa että asiakas saa hänelle kuu-

luvut palvelut tilanteissa joissa asiakas ei pärjää itsenäisesti. Asianajajana ja saattajana työntekijä toteuttaa huolta pitävää auttamista. Henkinen tuki ja tavoitettavuus pohjautuvat psykososiaaliseen tukeen, tämä suhde rakentuu vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän välillä.

7.2.1 Lähityöntekijä asiantuntijana

Haastatellut kokivat lähityön olevan erilaista tukea elämän ongelmatilanteisiin. Tuen eri muodot vaihtelivat kunkin asiakkaan subjektiivisen tuentarpeen mukaan. Lähityössä olevat asiakkaat kokivat lähityön olevan lähellä olevaa informatiivista tukea: neuvoja ja apua sosiaali- ja terveydenhuollon eri palveluista ja sosiaaliturvaetuuksista.

Asiantuntijan roolissa lähityöntekijä on tiedonantaja, neuvoja ja ohjaaja joka osoittaa eri vaihtoehtoja ja antaa asiakkaalle tietoa erilaisista tuki- ja avunsaantimahdollisuuksista. Kaikki haastatellut toivat esille, että lähityöntekijällä on monipuolista tietoa erityisesti sosiaali- ja terveystalvuuksista. Tietoa tarvittiin monenlaisissa yhteyksissä, kuten etuuksien hakemiseen sekä palveluihin hakeutumisessa. Haastateltujen mukaan lähityöntekijä pitää huolen, että asiakkaat saavat tarvitsemansa etuudet tai pääsevät tarvitsemansa palvelun piiriin.

Kaikki haastateltavat kokivat, että työntekijältä on helppo pyytää apua erilaisiin ongelmatilanteisiin. Lähityö toteutuu lähellä ihmistä, hänen ”maaperällään”. Asiakkaiden mukaan kotikäynneillä, heidän arjen ympäristössään tuen tarpeet tulevat esille luontevasti keskustelujen kautta. Lähityöntekijä tarjoaa aktiivisesti tukea sekä neuvoja ammatillisista lähtökohdista. Haastatellun mukaan työntekijän asiantuntijuus helpottaa asiakkaan päätöksen tekoa esimerkiksi päihdehoitoon hakeutumisessa:

Jos ja kun tulee jotain, niin ei tarvi lähteä tonne vaan voi avautua täällä (kotona) ja sitten täällä vaikka pohtia et jos on tarvetta mennä vaikka johonkin muualle. Teiltä saa hyviä neuvoja jos jotain semmosia tulee, et mihin päin hakeutua jos jotain vaikeuksia tulee, että tuota ei tarvitse itse lähteä haeskelemaan, et teiltä saa aika paljon infoa, jos jotain asioita tulee. H1

Asiakkaat ovat saattaneet tarvita nopeaa reagoitua ja tukea kokemiinsa ongelmatilanteisiin. Työntekijän antama informatiivinen tuki on räätälöityä tukea

asiakkaan todelliseen tuen tarpeeseen. Oikein kohdistettu ja oikea-aikainen tuki helpottaa asiakkaan asiointia ja etuuksien hakemista:

...se oli paljon helpompaa kun mä sain asiantuntijalta neuvot, ni sehän oli helppoa, toimii sen mukaan. Mä oisin sit tietysti joutunut soittelemaan kaikkialle, Kelaan ja neitistä katsomaan, siinähan on mahdollisuuksia tulla kaikennäköisiä sekaannuksia.. mutta tuossa nyt oli ihan selvä sävelet laittaa ne, että se ei tuottanut mitään ongelmaa. H1

Haastateltujen mukaan lähityön asiakkuussuhteessa on kyse vastavuoroisesta, tasa-arvoisesta vuorovaikutuksesta, siitä että asiakas tulee kuulluksi ja uskaltaa tuoda keskusteluun ”oikeita” asioita ilman epäonnistumisen pelkoa:

Jos mä oon tarvinnut jotain neuvoja ja jotain apua jossain, esimerkiksi virastojen kanssa tai ihan missä tahansa, niin mä oon voinut kysyä tai soittaa ja kysyä.. tai silloin kun käydään meillä ni kysyy ja sitä et oon voinu puhua ihan kaikista asioista ja se on tuntunut siltä että halua puhua jostakin... H4

Informatiivisen tuen vastaanottamiseen ja sen hyödyntämiseen vaikuttaa lähityöntekijän henkilökohtainen kontakti ja asenne asiakkaaseen. Kun asiakas tulee kuulluksi tarpeineen, lähityöntekijän taidot ja ammatillinen osaaminen luovat puitteet asiakkaiden sosiaali- ja terveystalvelujen piiriin pääsemiseen sekä etuuksien oikea-aikaiselle hakemiselle.

7.2.2 Lähityöntekijä tukena byrokratian hoidossa

Sosiaaliturvajärjestelmässä voidaan havaita sosiaalista syrjäytymistä aiheuttavia esikäännyttäviä tekijöitä. Esikäännyttävät tekijät tarkoittavat Määtän mukaan (2012, 34–35) tuen hakemista hankaloittavia tekijöitä, joiden seurauksena tuen hakija pidättäytyy kokonaan tuen hakemisesta. Näitä ovat esimerkiksi tuen hakemiseen liittyvä byrokratia, paperisota, asiakkaalle määritellyt erilaiset velvollisuudet kuten yhteydenotot muihin virkamiehiin sekä tukeen liittyvä stigma. Nämä tekijät saattavat aiheuttaa poiskäännyttämisen pelkällä olemassaolollaan, käännyttämällä tuen tarvitsijoita pois ennen tuenhakuprosessin alkamista.

Viidellä kymmenestä tutkimukseen osallistuneesta lähityön asiakkaasta pääasiallisena tulona oli viimesijainen etuus eli toimeentulotuki. Kuitenkin kaikki

haastateltavat joutuivat toisinaan turvautumaan toimeentulotukeen sekä asiomaan esimerkiksi Kelassa.

Tässä aineistossa kaikki haastatellut kokivat tarvitsevansa lähityötä tavalla tai toisella byrokratian hoitamiseen.

Just kun oon saanut sotkettua välillä noi laskuasiat...vuokra ja sähkölaskuja tai mitä laskuja vaan mitä on... ite niit ei vois välttämättä, et heittää helposti niinku rukkaset naulaan ja sanoo: moi då. Lähityöntekijän tarve on juurikin tähän byrokratian perkeeseen. H5

Asiakkaat tarvitsivat lähityön tukea mm. papereiden täyttöön ja niiden tulkitsemiseen. Tuki byrokratian hoidossa tuli näkyviin tilanteissa, joissa lähityöntekijä selvitteli asiakkaiden asioita, toimii viranomaisverkostossa yhteyshenkilönä asiakkaan asioissa. Tarvittaessa lähityöntekijä lähti asiakkaan mukaan viranomaistapaamisiin sekä varmisti, että asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet toteutuivat yhteistapaamisissa viranomaisten kanssa. Seuraavassa avataan lähityöntekijän roolia byrokraattisen tuen antajana.

7.2.2.1 Lähityöntekijä viranomaistulkkina

Haastateltujen mukaan kommunikaatio-ongelmat olivat yhtenä konkreettisena yhteistyön toteutumisen esteenä asiakkaan ja viranomaisten välillä. Vaikeudet ymmärtää erityisesti kirjoitettua viranomaiskieltä tuottivat ongelmia etuuksien hakemisessa. Elorannan mukaan (2006, 52) viranomaiskielen vaikeaselkoisuus ei saisi olla este osallistumiselle. Asiointi helpottui, kun lähityöntekijä ”tulkki” viranomaisten kirjeitä sekä avusti hakemusten täyttämässä:

Virastoasiat ja niiden hoito on niiku tuettuna paljon helpompaa... jos ne joutuisi ite hoitaa nii sit se ahdistais se lappujen täyttämisen..., sit ku ei välttämättä osaa tai ei tiedä mitä niihin kirjoittaa...H5

Kolme haastateltua koki vaikeana ymmärtää viranomaiskieltä. Asiakkaat mainitsivat, että he eivät välttämättä tiedä, miten hakemuslomakkeiden kysymykset pitää tulkita ja mitä niihin pitää kirjoittaa. Lähityöntekijä toimii ”viranomaistulkkina” varmistaen, että asiakas hakee hänelle kuuluvia etuuksia:

Mä tarvin aika usein sitä (lähityötä) papereiden täyttämässä. En mä taida tajuta niitä kysymyksiä...niill on se tapa et ne kysyy sillai,

et siitä voi ajatella ihan mitä vaan. Siin tarvi tulkkii siin välill niiss papereiss kun niitä täyttelee..et mitä ne ajaa takaa.. H2

Vaikeudet ymmärtää viranomaiskieltä saattoivat pahimmillaan aiheuttaa toimeentulotukihakemuksen jättämisen siirtämistä. Viivästyksen pitkittyessä, avun saaminen ei tavoita asiakasta reaaliajassa:

Mulla on ongelmia just kaikkien paperiasioiden hoitamisessa. Mikä on mulle sossuasiakkaana ollessa ilmennyt vasta sitten kun ne rahat pitäis olla jo itsellään... H4

Vaikeaselkoiset viranomaiskirjeet saattoivat estää asiakkaiden tuen hakemisen, asiakkaat saattoivat kokonaan pidättäytyä tuen hakemisesta. Haastatellut kokivat, että viranomaistulkkinä lähityöntekijä helpottaa asiointia ja etuuksien hakemista. Asiakkaan osallistumisen taidot ja vajeet ovat aina erilaiset ja työntekijältä vaaditaan erityistä herkkyyttä huomioida asiakkaan tarpeet. (Eloranta 2006, 72) Lähityö tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa toimimalla. Huomioimalla asiakkaan tarpeet mahdollistuu asiakkaiden asiointi viranomaisten kanssa.

7.2.2.2 Lähityöntekijä yhteyshenkilönä

Vaikeudet ymmärtää viranomaiskieltä näkyivät vaikeutena ymmärtää kirjallista kieltä kuin myös puhuttua kieltä viranomaisten kanssa asioidessa. Asiakkaat kokivat, että lähityöntekijän on helpompi selvittää asioita muille viranomaisille, viranomaiset puhuivat samaa kieltä. Yhteinen terminologia merkitsee ymmärrystä yhteisestä tavoitteesta.

Juhilan (2011, 253) mukaan vuorovaikutuksessa käytetyt sanat ja lauseet luovat todellisuutta tuottavia valintoja, jotka paljastavat sen, mikä on sosiaalityön liittolaisuuden suunta. Aineiston mukaan vaikeudet ymmärtää asiantuntijoiden puheessaan käyttämää kieltä, heikentävät asiakkaiden mahdollisuutta osallistua asioidensa hoitamiseen. Haastatellun kokemus tuo esille, että asiakkaan on vaikeampaa saada aikaan yhteistä ymmärrystä viranomaisten kanssa, kun päätöksen tekijälle ei ole muodostunut kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta. Asiakkaat turvautuivat lähityöntekijän apuun yhteydenotossa viranomaisten kanssa:

se on helpompi sen työntekijän selventää sinne ja kertoa mikä on tilanne ja mitä tarvitaan... kun sit taas ku asiakas alkaa sinne selittää, et sit saattaa sotkeutua vielä pahemmaksi se asia...H5

Lähityöntekijä toimii palveluverkostossa yhteyshenkilönä, jolloin asiakkaan on mahdollista saada reaaliaikainen apu akuuttiin tuen tarpeeseen. Haastatellun mukaan lähityöntekijän on helpompaa selittää etuusasiasta päättävälle viranomaiselle asiakkaan todellinen tilanne esim. harkinnanvaraista etuutta hakiesaan:

...esimerkiksi kun oli jouluna rahat lopussa ni mun piti saada sit äkkiä yhteys sossuun. Mull oli hakemus mut se oli puutteellisesti siellä ja silloin siinä autettiin mua (lähityöstä), et sain ainakin jotain niin kuin heti alkuun... H4

Aineiston mukaan asiakkaat eivät välttämättä hakeudu alueen mukaisen sosiaaliviranomaisen vastaanotolle tarvitessaan apua, vaan sellaisen henkilön luokse jolta he uskovat saavansa apua aikaisempiin kokemuksiin liittyen. Haastatellut kokivat, että lähityöntekijä on viranomaisverkostossa ”uskottu henkilö” jonka apuun he voivat luottaa olipa tilanne mikä hyvänsä. Haastatellut kuvasivat, että lähityön kautta pääsee mutkattomammin ja helpommin asiomaan:

...tuskailin monta vuotta kun mull ei ollut henkkaria ja mä mietin et miten mä sen nyt saisin onnettomista rahoistani ja mihin mä vien sen hakemuksen, niin sitten lähityöntekijä soitti vaan sosiaaliasemalle ja kesti vaan hetki kun tuli se päätös... H6

Yhteydenpito toimii asiakkaiden mukaan vastavuoroisesti, asiakkaat turvautuvat yhteydenpidon kautta lähityöntekijän apuun. Haastatellut kokivat, että lähityöntekijä on yhteydenpidossa taustalla toimiva aktiivinen osapuoli. Työntekijä selvittää mm. asiakkaiden mahdollisia polkuja eteenpäin menemiseen. Tästä lähtökohdasta työntekijä on tietoa välittävä taho, yhteyshenkilö, asiakkaan asioissa muihin viranomaistahoihin päin:

...se ainakin tukee ja monesti aika innokkaasti soittelee lähes joka paikkaan... H5

Asiakkaiden subjektiiviset tuen tarpeet sekä kyky hoitaa asioitaan saattoivat vaihdella. Yhtenä merkittävänä tekijänä nousi esiin asiakkaiden tiedon vähyys esimerkiksi velkakierteen katkaisemisessa:

Lähityöntekijä järjesti mut sinne ...soitti velkaneuvojalle ja velkaneuvoja otti taas muhun yhteyttä. Lähityöntekijä sanoi, et kokeiltais tätä, kun mä sanoin et mä en niinku pärjää enää...H8

Haastattelun kokemus tuo esille työntekijän asiantuntijuuden. Sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän tuntemus mahdollistaa asiakkaan tilanteeseen sopivan ratkaisun löytymisen. Asiakkaan suostumuksella lähityöntekijä välittää asiakkaan tuen tarpeen eteenpäin. Tämä mahdollistaa joustavan palvelun piiriin pääsemiseen. Lähityöntekijä toimii taustalla ”näkyttömänä” osapuolena viemällä asiakkaan asioita eteenpäin. Viime kädessä aktiivinen rooli palveluun hakeutumisessa jää aina asiakkaalle.

7.2.3 Lähityöntekijä asianajajana

Sosiaalisen asianajon voidaan ajatella olevan huolenpitoa niistä, joiden osallisuus yhteiskunnassa ei mahdollistu (Honkkanen (2014, 82). Sosiaalialan asiakaskohtaisessa asianajossa on kyse ensisijaisesti asiakkaan elämäntilanteen määrittelevien rakenteiden, palveluiden ja toimijoiden muuttamisesta asiakkaalle suosiollisesti. Asiakkaan kanssa voidaan hoitaa hänen asioitaan yhdessä tai sovitusti hänen puolestaan. Suomisen ja Tuomisen (2007, 32) mukaan asianajossa ovat keskeisiä asiakkaan voimavarat. Toiminnan ytimessä on asiakkaan omien tavoitteiden ja päämäärien täyttyminen.

Tässä aineistossa sosiaalisen asianajon merkitys korostui tilanteissa, joissa lähityöntekijä varmisti asiakkaiden oikeuksien ja palvelujen toteutumisen sekä etuuksien saamisen. Asiakkaiden vastausten mukaan työntekijän rooli asianajajana vastaa huolta pitävää auttamista tilanteissa, joissa asiakkaiden avun piiriin pääseminen on monimutkaista.

Asiakkaiden ongelmien pitkittyessä ja mutkistuessa ovat auttamisen keinot paljon vähäisemmät ja asiakkaan oma motivaatio voi olla huomattavasti heikompi. Asiakkaiden haastatteluissa tämä tuli esille. Neljällä tutkimukseen osallistuneella asiakkaalla oli takana pitkä palveluhistoria ja lukuisia kontakteja eri auttaviin tahoihin, he eivät juurikaan tuoneet esille omaa aktiivisuuttaan ja omatoimisuuttaan. Asiakkaat kokivat lähityön myönteisenä juuri siksi, että lähityöntekijä tekee heidän puolestaan, kun he eivät itse enää jaksa hakeutua hoitoon esimerkiksi masennuksen tai päihdesairauden takia. Puolesta tekeminen tarkoitti näissä tilanteissa esimerkiksi ajan varaamista terveyskeskukseen ja asiakkaan saattamista palveluun katkaisuhoidon aloittamiseksi:

Kun on ollut huikka päällä, nii sit on ollut sellainen...työntekijä kenen kaa on voinut sit mennä käymään terveyskeskuksessa kautta sairaalassa...et saada asiat edes siihen alkuun, esimerkiksi juomaputken lopettamisen... sen aloituksen, et lähityöstä on esimerkiksi siinä ollut hyötyä. H5

Sosiaaliturvajärjestelmä korostaa asiakkaan aktiivisuutta ja vastuuta asioiden hoitamisessa, hänen edellytetään sopeutuvan viranomaisten toimenpiteisiin. Määtän (108, 2012) mukaan kaikilla perusturvan varaan joutuneilla ei ole kykyä huolehtia oikeuksistaan, jolloin haavoittuvassa asemassa olevilla on suuri riski joutua kaiken avun ulkopuolelle. Haastatellut kokivat, että aktiivisuus ja motivaatio ovat vahvasti sidoksissa koettuun terveydentilaan, missä määrin asiakas kykenee toimimaan omatoimisesti. Puolesta tekemisen koettiin olevan myönteistä silloin kun asiakkailla oli terveydentilansa vuoksi huonoja kausia, eivätkä he kyenneet hakemaan esimerkiksi etuuksia omatoimisesti:

...et joskus on semmosii kausia että hommat vaan ei toimi. Lähityöntekijä varmistaa aina ja tsekkaa aina että mä oon tehnyt ne asiat (hakemukset) H10

Haastatellun mukaan heikoimpina hetkinä hän jättäytyi pois kaikesta kommunikaatiosta myös lähityöntekijän kanssa. Asiakas koki erityisen merkittäväksi sen, että heikoilla ollessaan lähityöntekijä ei antanut periksi vaan teki kaikkensa sen eteen, että asiakas sai esimerkiksi etuudet vireille ajallaan.

Kun lähityöntekijä tuntee asiakkaan kokonaistilanteen, on hänen helpompi havaita asiakkaan toimintakyvyn muutokset. Asiakkaan terveydentilassa tapahtuvat muutokset heijastuvat hänen kykyynsä hoitaa asioitaan. Tästä näkökulmasta puolesta tekeminen edustaa korjaavaa työtä, tekemättä jättäminen voi johtaa asiakkaan väliinputoamiseen palveluverkostosta. Työntekijä joutuu tekemään eettisiä valintoja, jotka palvelevat asiakkaan etua. Lähityön vahvuus piilee siinä, että toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaiden todelliset elämäntilanteet, vahvuudet ja siihen liittyvät sosiaaliset ongelmat. Puolesta tekeminen merkitsi asiakkaille välittämistä ja tunnetta siitä, ettei hän jää yksin ongelmien kanssa. Asiakkaan kanssa yhdessä toimimalla on mahdollista ennaltaehkäistä ongelmien kasautumista ja vaikuttaa jo olemassa oleviin tuen tarpeisiin.

7.2.3.1 Lähityöntekijä saattajana

Empiirisestä aineistosta nousi esiin palveluihin saatto ja lähityöntekijän mukana olo asiakastapaamisissa yhtenä sosiaalisen asianajon muotona. Lähityöntekijän saatto ja asiakastapaamisissa mukanaolo mahdollisti asiakkaiden palveluihin pääsyn ja osallisuuden toteutumisen asioidensa käsittelyssä. Palveluihin saattamisessa on kyse siitä, että työntekijän läsnäolo mahdollistaa asiakkaan kasvojen säilyttämisen. Goffmanin (2012, 30) mukaan kasvojen säilyttäminen on vuorovaikutuksen ehto. Lähityössä olevia asiakkaita yhdistää aikaisempi asunnottomuustausta. Viranomaisyhteistyön toteutumiseen vaikuttavat asiakkaiden aikaisemmat kokemukset viranomaisyhteistyöstä. Haastattelun mukaan asioidessaan viranomaisten kanssa, on viranomaispelko tavalla tai toisella aina läsnä:

On ollut mukavampaa ajatella, että kaikki noi on mörköjä ja minä oon täällä, mä oon turvassa ja mä tiedän miten tässä tän kilometrin sisällä kaikki hommat toimii, mut kun mä menee tän turvavyöhykkeen ulkopuolelle, niin kaikki on surkeeta ja ihmeellistä ja ei tuu oikein ihmisten kanssa toimeen, koska sä oot niin paljon yksin. H9

Kynnys lähteä asioimaan viranomaisten kanssa on korkea, jos asiakas kokee epäluottamusta viranomaisia kohtaan. Kouvon (2014, 18) mukaan ihmisten väliseen luottamuksen kokemiseen vaikuttaa luottamus instituutioihin. Neljä haastateltua koki vahvaa viranomaispelkoa. Ilman lähityötä he saattoivat jättäytyä kokonaan viranomaisyhteistyön ulkopuolelle. Haastattelun mukaan osallistumista lisää jos asiakasta rohkaistaan viranomaisyhteistyöhön ja esimerkiksi lähityöntekijä lähtee viranomaisasioinnille mukaan asiakkaan tueksi:

Kun mä en pysty lähtemään mun kodista, ovesta ulos...nii lähityöntekijä on niinku, et mä tuun sun mukaan...Se on saanut revittyä mut tuolt sisältä niihin paikkoihin ja instansseihin mihin mun on pitänyt mennä koska mä olisin muuten jättänyt menemättä...En mä olis mennyt itsekseni, koska se kynnys mennä sinne on niin suuri...H9

Viranomaiskohtaamisissa asiakkaan osallisuuden toteutumisen edellytyksenä on, että asiakas kokee tulleen kuulluksi. Asiakkaiden mukaan lähityöntekijän paikalla olo tukee kuulluksi tulemisen kokemusta. Virasto asioidessa lähityöntekijä pitää huolen, että asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet toteutuvat:

Kun me mennään johonkin... et kun me ruvetaan keskustelea vaikk jonkun sosiaaliviranomaisen kanssa ja sit mä en ehkä sano jotain, nii se (lähityöntekijä) muistaa sitten jonkun...niin et siitäkin puhuttiin...sit siin tuntuu heti et on joku toinen siinä niinku avustamassa. Siinä on joku semmonen tukipilari tavallaan... lähityöntekijä on siellä sit niinku varmistamassa että mun yli ei kävelä...H10

Asettuminen auttamistoimenpiteiden kohteeksi vaatii asiakkailta rohkeutta ja vahvuutta. Haastatellun mukaan asiakkaan osallisuuden toteutumisessa keskeistä on lähityöntekijän aktiivisuus:

Lähityöntekijä painostaa mua ja minä painostan lähityöntekijää, et niinku...vie mut niihin paikkoihin, tehdään nyt näitä mitä nää ihmiset pyytää ja et niinku hoidetaan tätä mun asiaa eteenpäin... H9

Haastatellun mukaan lähityöntekijä on tapaamisissa mukana tukihenkilönä. Tuki toimii puskurina asiakkaan ja hänen kokemaansa epävarmuuden tunteiden välillä:

Lähityöntekijä on ollut mukana mun lääkärissäkin että...kun mä menen vähän siell lääkärissä jumiin ja vähän lukkoon... ja sitten just sosiaalitoimistossa ja muussa asioinnissa, niissä on kanssa ollut mukana. H10

Haastateltu koki, että asiakastapaamiset viranomaisien kanssa olivat tunnelmaltaan latautuneet. Lähityöntekijän paikallaolo rauhoitti tunnelmaa:

Mua ottaa päähän kaikki tämmöset byrokraatit. Kun (lähi)työntekijä on paikalla ei tule ainakaan hermostuttuu niin äkkiä. Se on jotenkin siin vaan, että kestää paremmin sitä: joka kerta samat asiat kysytään...H2

Saattajana työntekijän rooli on toimia kaksoisagenttina: yhtäältä on kyse palveluihin saattamisesta, toisaalta myös tiedon välittäjänä toimimisesta. Haastatellun mukaan saattamalla asiakas palvelun piiriin, välittää työntekijä hänelle ”oikeanlaista” informaatiota erilaisista mahdollisuuksista ja vaihtoehtoista päästä jatkohoitoon:

... just se et se on jaksanut ajeluttaa mua tuolla...noiss paikoissa ja niinku vähän kertonut mulle miten tosiasiasa ne asiat on eikä se miten mä oon itse kuvitellut että ne asiat on...H9

Hyypän (2002, 152) mukaan epäluottamuksen kokemukseen liittyy pysyvä alemmuudentunne. Lähityöntekijän on asiakkaan kanssa yhdessä toimimalla mahdollista ehkäistä syrjäytymisen kehää. Saattamalla asiakas palveluihin ja kertomalla palveluista on lähityöntekijän haastatellun mukaan mahdollista häl-

ventää hänen luulojaan ja epätietoisuuttaan vallitsevasta sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmästä.

Aineistosta nousi esille, että asiakkaiden pelko väärinymmärretyksi tulemisesta johti viranomaiskontaktien välttelemiseen. Lähityöntekijän mukanaolo mataldasi haastatteluiden mukaan kynnystä sosiaali- ja terveyspalveluiden piiriin pääsemiseen.

7.2.4 Lähityöntekijä henkisenä tukijana

Emotionaalinen tuki koostui haastattelujen mukaan tavoitettavuudesta, kannustamisesta ja tunteesta, että hyväksytään omana itsenä ja luottamuksesta tuen saamiseen. Emotionaalinen tuki merkitsi asiakkaille perusturvallisuuden tunteen kokemista. Asiakkaiden mukaan lähityöntekijät toivat toivoa, motivoivat sekä toimivat kantavana voimana asioiden eteenpäin viemisessä. Haastattelujen mukaan lähityö auttaa jaksamaan ja lisää uskoa hankalista asioista selviytymiseen. Emotionaalinen tuki on lähityössä ongelmia ennaltaehkäisevää tukea. Tukijana lähityöntekijä tarjoaa hyväksyvän, turvallisen ja tukea antavan asiakassuhteen, tämä luo puitteet asiakkaan elämäntilanteen tarkasteluun sekä vahvistaa asiakkaan kykyä omatoimiseen selviytymiseen:

Semmonen tuki, et jos tulee jotain niin mä tiedän keneen mä ensiks otan yhteyttä...just niinku...selkäranka mihin nojaa ja tietää et takana on henkilö kuka osaa neuvoa ja tietää...pääsee niinku purkautumaan jollekin toiselle henkilölle, ulkopuoliselle ja kysyy et meneeks se näin ja onko se näin... H8

Asiakkaat pitivät tärkeänä sitä, että kun hänen omat voimavarat sattuvat ehtymään, on työntekijä varmistamassa, että asiakkaan elämiseen vaikuttavat tärkeät asiat tulevat hoidettua ajallaan. Turvallisuudentunne syntyy heille siitä, että lähityöntekijä on lähettyvillä. Mahdollisuus työntekijän tukeen lisää turvallisuutta ja hallinnantunnetta ongelmatilanteissa:

Se on mun mielestä sitä, että elämiseen semmonen tukiverkko, kun ei kaikki käytännön asiat aina oo niinku hallinnassa, ainakin mun kohdalla se on sitä... et tietää et on joku taho mihin voi ottaa yhteyttä hyvinkin vaikeissa asioissa. H6

Yhtenä emotionaalisen tuen muotona korostui haastatteluissa lähityöntekijän tavoitettavuus. Kaikki haastatellut pitivät yhteydenpitoa lähityöntekijän kanssa

tärkeänä ja toimivana. Asiakkaat mainitsivat, että työntekijä reagoi nopeasti asiakkaiden yhteydenottoon:

Lähityöntekijä vastaa hirveen nopeasti puhelimeen ja jos ei se vastaa niin mä tiedän et hetken päästä tulee kyll soitto takaisin. On luottamus, et jos mä jätän niin sanotun pilkun sinne ja se ei vastaa, niin mä tiedän et lähityöntekijä soittaa takaisin heti kun pystyy...H8

Pelkkä tieto siitä, että työntekijältä voi kysyä ja varmistaa asioita sekä pohtia yhdessä ratkaisuja ongelmatilanteisiin, loi asiakkaille turvallisuutta. Haastattelun mukaan työntekijän tavoitettavuus korostuu erityisesti niissä tilanteissa, joissa asiakkaan oma toimintakyky asettaa rajoituksia esimerkiksi etuuksien hakemiselle:

Sit oikeasti se tieto siitä että jos...vaikka tilanne on et itte voi hirveen huonosti eikä esimerkiksi kykenis vaikka hakemaan sitä toimeentulotukea...niin vois sitten pyytää apua. H6

Haastateltujen mukaan lähityöntekijän koettiin olevan henkilö, jolta voi kysyä ja varmistaa asioita. Työntekijä huomioi asiakkaiden erityiset tuen tarpeet, joita ovat esimerkiksi asiointi virastoissa ja keskustelut. Työntekijän tavoitettavuus loi tuen saamisen ennustettavuutta ja henkistä tukea eri tilanteista selviytymiseen. Asiakkaat tiesivät, että lähityöntekijä tukee ja kannustaa, hänellä on monipuolista tietoa sosiaali- ja terveystalvakuista sekä kyky kokonaisvaltaiseen asiakkaan tilanteen arviointiin. Haastatellut kokivat lähityöntekijän toimivan ennen kaikkea asiakkaan edun mukaisesti. Tuki perustuu asiakkaiden mukaan luottamukselliseen asiakassuhteeseen. Seuraavassa osiossa tarkastellaan lähityöntekijän rooleja kotikäynneillä.

7.3 Lähityöntekijän roolit kotikäynneillä

Lähityön auttamiseen liittyvässä tarkastelussa on otettava huomioon asiakkaan erityisyys, hänen tuen tarpeensa sekä kokonaisvaltainen elämäntilanteensa. Tuen määrittelyssä on huomioitava asiakkaan autonomia sekä kyky itsenäiseen asioiden hoitamiseen. Lähityön työorientaation tulee olla asiakkaan kannalta ymmärrettävä, hyväksytty ja mielekäs, lähityö perustuu vapaaehtoisuuteen. Viime kädessä lähityö tähtää siihen, että asiakkaan itsenäinen selviytyminen mahdollistuu. Kyse on siis asiakkaan autonomian ja lähityöntekijän väliintulon ristiriitaisesta suhteesta.

Ammatillisen auttamistyön lähtökohdat eivät palaudu pelkästään asiakkaan toiveisiin ja arvoihin vaan myös yhteiskunnallisten tehtävien toteuttamiseen. (Juvonen 2013, 332 & Raunio 2009, 106.) Väliintulon ja autonomian suhde on väistämättä ristiriitainen puuttumisen kohteena olevalle asiakkaalle, missä määrin lähityön asiakkailta voidaan odottaa sisäistä itsekontrollia ja vastavasti miten ulkopuolelta tuleva kontrolli tulee mitoittaa. Rostilan ja Vinnurvan (2013, 198) mukaan työntekijällä on ylivaltaa asiakkaaseen tiedoillaan ja taidoillaan, jolloin asiakkaasta tulee auttamissuhteessa toimenpiteen kohde. Tarkastellessa lähityön toteutumisfoorumia nousevat tarkastelun asiakkaiden kokemukset lähityöntekijän suorittamista kotikäynneistä. Avaamalla kotinsa oven lähityöntekijälle, antaa asiakas työntekijälle mahdollisuuden kurkistaa omaan yksityiseen elämismaailmaansa. Taulukossa 3 on esitelty asiakkaiden näkemykset lähityöntekijän rooleista kotikäynneillä.

Taulukko 3. Lähityöntekijän roolit kotikäynneillä

Haastateltu	Lähellä oleva ihminen	Luotettava ammattilainen	Kontrolloija
H1	✓	✓	✓
H2		✓	
H3		✓	
H4	✓		✓
H5		✓	✓
H6	✓		
H7	✓	✓	
H8		✓	
H9			✓
H10	✓	✓	

Lähityön konkreettinen työ toteutuu lähellä asiakkaan elämispintaa, hänen arjessaan. Asiakkaat kokivat lähityöntekijän olevan kotikäynneillä lähellä olevana ihmisenä, luotettavana ammattilaisena sekä kontrolloijana. Särkelän (1989, 226) mukaan psykososiaalinen työ sisältää sekä tuen että kontrollin. Aineiston perusteella kotikäynneillä tuki sisälsi myös kontrollin ulottuvuuden.

Kempainen ja Ojaniemi (2012, 55) näkevät, että asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen paikat ja määrät voivat olla merkityksellisiä työn vaikuttavuuden tarkastelussa. Taulukko 4 esittää haastateltujen kotikäyntien määrää lähityössä.

Taulukko 4: Kotikäyntien määrä

Haastateltava	Käyntikerrat/kk
H1	1krt/kk
H2	Tarvittaessa
H3	2krt/kk
H4	1krt/kk
H5	1krt/kk
H6	1krt/kk
H7	1krt/2kk
H8	1krt/kk
H9	Tarvittaessa
H10	2krt/kk

Asiakkaat tapasivat lähityöntekijää kotikäynnillä keskimäärin kerran kuukaudessa, kaksi asiakasta sai lähityötä tarvittaessa riippuen siitä, mikä heidän tarpeensa lähityölle oli. Tässä osiossa tarkastelen kotikäyntiä tilana, jossa lähityö fyysisesti toteutuu sekä sitä millaisena asiakkaat kokivat lähityöntekijän läsnäolon kotikäynneillä.

7.3.1 Lähityöntekijä lähellä olevana ihmisenä

Asiakkaita pyydettiin määrittelemään, millaisena he kokevat lähityöntekijän paikallaolon kotikäynneillä. Asiakkaiden mukaan lähityössä tuki on lähellä ihmistä:

Siinä (lähityössä) ollaan oikeasti tekemisissä ihmisten kanssa. En mä ajattele sitä (lähityötä) viranomaispalveluna, mutta sosiaalipalveluna niin kuin paljon aidoimmin kuin ne muut sosiaalipalvelut. H4

Haastatellut arvostivat lähityössä sitä, että he tapaavat kotikäynneillä nimenomaan ihmisen, eivätkä viranomaista. Tämä osoittaa, että lähityöntekijä oli tullut heille erityisen läheiseksi ja kohtaamisessa on kyse nimenomaan ihmisten välisestä kohtaamisesta. Juhilan (2002, 206) mukaan asiakkaan tilanteelle antamat merkityssuhteet rakentuvat vuorovaikutuksessa. Asiakkaalle on tärkeää tulla nähdyksi, kuulluksi, hyväksytyksi yksilönä. Hänellä tulisi olla tunne, ettei hän joudu ”kerjäämään” työntekijän apua ja aikaa:

(Lähityö) on nimenomaan niinku lähi, et tapaa ihmisen nokakain... jolloin se on niinku lähellä ihmistä..ja sit tulee puhuttua, mä aina puhun ihan kaikesta, se on toosi suuri asia...ei tarvi pelätä, tai hävetä tai olla muuta kuin mitä mä oon...ja sit se..et mun ei tarttee pyytää, olla kaikessa aina..niinku pärjätä kaikessa täydellisesti...H6

Jos asiakkaalla on rinnallaan turvallinen ja luotettava ihminen, pääsee hän kokemaan luottamusta sekä turvallisesti onnistumaan tai epäonnistumaan ja silti tuntemaan itsensä hyväksytyksi. Tasavertainen vuorovaikutus on edellytys asiakkaan osallistumiselle ja huomioimiselle yksilönä. Kun asiakas nähdään oman tilanteensa asiantuntijana, se merkitsee myös asiantuntijahierarkian purkamista ja sen muuttamista yhteistyösuhteeksi. (Kokkola, kiikkala, Immonen & Sorsa 2002, 21). Asiakkaat pitivät lähityötä aitona, ihmisläheisenä sosiaalipalveluna, joka ottaa kokonaisvaltaisesti huomioon heidän tuen tarpeet. Inhimillisessä kohtaamisessa asiakas tulee kuulluksi ja näkyväksi omana itsenään.

7.3.2 Lähityöntekijä luotettavana ammattilaisena

Haastatellut kokivat asiakastapaamisten perustuvan vastavuoroiseen luottamukseen. Raatikaisen /2015, 144) mukaan asiakassuhteen luottamuksen rakentamiseen ja ylläpitämiseen kuuluvat asiakkaan kunnioittaminen, arvostaminen ja hänen asioidensa salassa pitäminen. Asiakkaat kokivat työntekijän salassapitovelvollisuuden erittäin tärkeänä, tämä mahdollisti avoimen ja luottamuksellisten keskustelujen toteutumisen:

...se on tämmöstä, ettei asiat leviä muualle, teillähän on vaitiolovelvollisuus ja teillehän saa keventää itseä, jos on jotain ikävyyksiä tulossa tai on jotain ikävyyksiä...H1

Raittiuden tukemisessa keskustelut työntekijän kanssa luovat turvallisen tilan asiakkaan tilanteen käsittelylle tilassa, jossa asiakas voi itse aktivoitua jäsentämään tilannettaan. Raittiuden tukemisessa, salassapitovelvollisuuden lisäksi tärkeänä pidettiin luottamuksellista ja kritiikitöntä ilmapiiriä:

...kyll tää on niinku aika semmonen mulle silla tavalla tärkeä, että mä tiedän vähän mitä vaaroja tuossa voi piillä ja... nää (kotikäynnit) vähän niin kuin katkaisee aina kerran kuussa, et palataan vähän niikuin maantasalle.. ja tosissaan vielä se, että voi niin kuin ihan estottomasti puhua omista asioista. H1

Haastatellut tiesivät, että lähityö on sosiaalipalvelu, toisaalta haastatellut eivät kokeneet lähityöntekijää ”viranomaiseksi” vaan ennen kaikkea lähellä olevaksi ihmiseksi. Luottamus rakentuu asiakassuhteessa muun muassa siitä, että asiakas tulee asiassaan kuulluksi (Raatikainen, 2015, 145). Haastatellulle kuulluksi tuleminen merkitsi oman tilanteensa peilaamista suhteessa työntekijän esittämiin tulkintoihin tai muotoiluihin elämäntilanteen uudelleentulkinnan avaamiin mahdollisuuksiin. Asiakas koki, että kotikäynnillä työntekijä oli läsnä hetkessä, tässä ja nyt. Kuulluksi tuleminen vahvisti asiakkaan osallisuutta ja motivaatiota ongelmatilanteiden ratkaisemisessa, esimerkiksi päihdehoitoon hakeutumisessa:

Täällä sä oot omassa kotonas ja täällä nyt ei oo mitään tämmöstä konekivääräkyselyä, se on semmosta ihan toisenlaista.. siinä ei oo mitään pakottamisen tunnetta, koska se saattais taas kääntää asioita ihan pääläelleen... tulis semmonen negatiivinen asenne tuohon. H1

Aineistosta nousi esiin, että kotikäynneillä keskustelu työntekijän kanssa kattaa asiakkaiden koko elämismaailman. Kun keskustelu perustuu luottamukseen ja on vapaamuotoista, on työntekijän mahdollista saada kokonaisvaltainen kuva asiakkaan tilanteesta sekä tilanteiden syy-seuraussuhteista. Haastateltavan mukaan lähityöntekijälle pystyy puhumaan sellaisia asioita, mitä hän ei vanhemmille pysty puhumaan:

Tuntuu siltä, et se on semmonen henkilö, johon mä pystyn tukeutumaan, ...on helpompi kertoa hänelle asioita, kun mä kerron ystävälle tai esimerkiksi äidille...H10

Haastatellun mukaan keskustelu lähityöntekijän kanssa ei ole ongelmalähtöistä, vaan se kattaa koko asiakkaan elämismaailman. Keskustelussa saattavat asiakkaan kannalta olennaiset asiat nousta sivuseikkana esiin. Asiat voivat olla sellaisia, joista asiakas ei halua välttämättä puhua mutta työntekijän kanssa on asiakkaalla mahdollisuus sanoittaa asiansa sekä löytää asioiden ratkaisemiseksi uusia näkökulmia:

Välillä on semmosta, et ei oikein huoltakaan, mut kun ajattelee jotain ja sit kun puhuu...se tulee keskustelussa sivuseikkana ne pääasiat mitä valittaa. H2

Aineiston perusteella työntekijän ja asiakkaan kommunikaatio vastaa tasavertaisuuteen perustuvaa kahden ihmisen välistä dialogia. Tämä merkitsee avoin-

ta vuorovaikutusta jossa kumpikaan ei alistu tai hallitse toista. Toiminnan perustana on ihminen, yhteistyösuhteen perustana on kuunteleminen, luottamus ja yhteinen usko muutoksen mahdollisuuteen. Vuorovaikutuksen päämääränä voidaan nähdä oman elämän hallinta sekä mahdollisuuksien näkeminen. Lähiyöntekijä ei ole asiakkaille auktoriteetti vaan rinnalla kulkija, joka tarpeen vaatiessa rohkaisee heitä elämässään eteenpäin.

7.3.3 Lähiyöntekijä kontrolloijana

Suomisen ja Tuomisen (2007, 75) mukaan arjen toimivuus on edellytys muiden tarvittavien palveluiden järjestämiselle. Koti, asiakkaan elämismaailma, antaa viitteitä asiakkaan tarvitsemasta tuesta arjen toiminnoissa. Asiakkaan koti antaa perusteellisemmän kuvan asiakkaan elämäntilanteesta ja mahdollisista puutteista ja vaikeuksista. Kolme asiakasta koki kotikäynnin merkitsevän heille positiivista kontrollia. Asiakkaat kokivat kotikäyntien tukevan heidän arjenhallintaa ja huolehtimaan kodin siisteydestään:

Kun mä oon tiennyt et ne (lähiyöntekijät) tulee, mä oon vähän hätäpäissään siivonnu, joten mitä pidempään sitä on jatkunut, nii sitä enemmän mä oon oppinut sitä, et mä saan pidettyä jonkun tietyn tason yllä... nykyään ei enää tarvii ihan niin kauheasti hätäillä. Oon oppinut niinku pitämään semmosta jonkinnäköistä perushyväksyttävää järjestystä edes. H4

Asiakkaiden kokema positiivinen kontrolli näyttää olevan tämän aineiston perusteella olevan kasvattava elementti, asiakkaat kiinnittivät huomiota asuin- ympäristöönsä, kotikäynnit tukivat asiakkaiden elämänhallintaa. Positiivinen kontrolli liittyy siis vahvasti arkipäivän rakenteiden ylläpitämisen kautta toimintakyvyn ylläpitämiseen:

Mä oon hyödyntänyt sen kontrollin, jos joku kontrolli edes on olemassa...et juu käy vähän kontrolloimas, ku oon muutenkin tällainen, että sitä nyt elelee vähän niinku taivaanrannanmaalarin meiningillä niinku.. se on mukavaa, et on sellaisia kontrolloija, niinku ihan positiivisessa, ei negatiivisessa merkityksessä...H5

Suurin osa haastatelluista ei kritisoinut lähiyön sisältämää kontrollia. Asiakkaat hyväksyivät kontrollin avun saamisen ehtona. Vastausten mukaan kontrolli koettiin positiivisena asiana. Se sai asiakkaat kiinnittämään kotikäyntien läheystyessä huomiota asumisympäristöönsä. Asiakkaat pitivät siisteyttä yllä

lähityöntekijää varten. Vastaavasti ilman lähityön kontrollia asiakkailta ei ole mitään syytä huolehtia esimerkiksi kodin siisteydestään.

Aineiston perusteella asiakkaan ja työntekijän välinen sosiaalinen vuorovaikutus voidaan kotikäynneillä luokitella olevan yhteistoimintaa asiakkaan kanssa. Oksasen (2014, 55) mukaan yhteistoiminta edellyttää sosiaalista tietoisuutta, johon liittyy olennaisena osana luottamus. Vahva luottamus johtaa kontrollin tarpeettomuuteen. Vuorovaikutuksen molemmilla osapuolilla on sama päämäärä ja yhteinen tietoisuus siitä. Asiakkaat kokivat, että yhteistoiminnan taso lähityössä ystävävyudeksi, luottamukseksi ja ymmärtämiseksi.

Särkelän (2001, 35–36) mukaan sosiaalisen auttamistyön asiakkaat ovat useasti ”kovia” kokeneita ja heillä on rikkinäinen menneisyys takanaan. He ovat kokeneet, että heidän luottamuksensa on useasti petetty. Särkelä pitää tärkeänä, että asiakkaan luottamus on voitettava yhteistyön aikana, johon saattaa kulua pitkäkin aika. Lähes kaikki asiakkaat kokivat lähityöntekijän kotikäynnit myönteisiksi. Ainoastaan yksi haastateltu koki ristiriitaa tuen tarpeen ja tuen vastaanottamisen välillä. Hänen aikaisemmat kokemukset asumispalvelu- ja epäluottamus sosiaaliturvajärjestelmään ulottuivat myös lähityöhön, hänen oli vaikeaa hyväksyä lähellä olevaa tukea:

...mulle tulee semmonen kontrolloitu olo...tää on lähellä, liian lähellä...siin on jotenkin semmonen alitajuinen juttu, et just se, et olen jossain kontrollissa ...tämä nainen pystyy omilla avaimilla tulemaan minun kotiini...outo semmonen pelko, et se on mun reviiri, vaikk se ei olekaan...H9

Haastatellun kokemus viittaa stigmatisaatioon eli leimautumiseen. Suomisen ja Tuomisen (2007, 62) mukaan leimautumisessa on kyse silloin, kun diagnoosista tai pitkäkestoisesta asiakkuudesta muodostuu asiakkaan koko elämää määräävä käsikirjoitus ja itseään toteuttava ennuste. Asiakas voi yrittää lakata yrittämästä vedoten aikaisempiin kärsimyksiin. Tämä saattaa johtaa passiivisuuteen ja syrjään vetäytymiseen. Asunnottomuustausta ja elämän uudelleenrakentaminen vaativat asiakkailta luottamusta viranomaisiin, johon myös lähityö sijoittuu. Äkilliset, ei tiedossa olevat elämäntilanteiden muutokset ja jatkuva varuillaanolo auttavien tahojen kanssa heikentävät asiakkaiden motivaatiota ja halua sitoutua yhteistoimintaan lähityöntekijän kanssa elämäntilanteensa korjaamiseksi.

7.4 Lähityön vaikutus

Kemppaisen ja Ojaniemen (2012, 52–62) mukaan puhuttaessa toiminnan vaikuttavuudesta tarkoitetaan sillä kyseisen toiminnan kykyä saada aikaan muutoksia tietyssä systeemissä tai kohdejoukossa. Muutokset, jotka asiakkaiden elämäntilanteissa, sosiaalisissa suhteissa ja hyvinvoinnissa tapahtuvat, ovat monen tekijän summa. Vaikuttavuuden arvioinnissa keskeistä on tunnistaa niitä mekanismeja, joita erilaiset kontaktit ja niiden määrät käynnistävät ja vahvistavat asiakkaissa ja heidän sosiaalisissa suhteissaan.

Tutkimukseen osallistuneita asiakkaita pyydettiin kertomaan millaista hyötyä ja mitä haittaa he ovat saaneet lähityöstä. Alla olevassa taulukossa on koottu asiakkaiden vastaukset:

Taulukko 5: Lähityön hyödyt ja haitat

Hyödyt	Haitat
<ul style="list-style-type: none"> • Raittiuden tukeminen • Itsenäinen pärjääminen mahdollistuu • Perusturvallisuuden tunne 	<ul style="list-style-type: none"> • Häpeän tunne • Riippuvuus lähityöstä • Lähellä oleva tuki passivoittaa

Tässä tutkimuksessa vaikuttavuuden arvioinnilla tarkoitetaan sellaisia lähityön avulla saavutettuja muutoksia asiakkaiden tilanteessa, että heille avautuu mahdollisuus elää mahdollisimman itsenäistä elämää ja saavuttaa itselleen asettamia tavoitteita. Lähityötä tehdään sekä asiakkaiden kanssa että palvelutuottajien kanssa yhteistyössä varmistamalla oikeat palvelut oikeaan aikaan. Lähityöntekijä on eri palveluiden yhteen sovittaja ja samalla koordinoija.

7.4.1 Lähityön hyödyt

Haastatellut mainitsivat lähityön hyötyinä raittiuden tukemisen, itsenäisen pärjäämisen mahdollistumisen sekä perusturvallisuuden tunteen lisääntymisen. Asiakkaiden mainitsemat lähityön hyödyt perustuvat heidän omakohtaisiin kokemuksiin lähityön vaikutuksista ammatillisen toiminnan seurauksena.

Lähityön hyötyvaikutukset perustuvat luottamukselliseen asiakassuhteeseen. Päihdeasiakkaiden maailmassa kokemukset luottamuksesta saattavat olla hyvinkin hauraita ja heidän asioimistaan värittää epäluuloisuus työntekijöitä kohtaan. Raittiuden tukeminen perustuu tämän aineiston mukaan luottamuksellisuuteen. Asiakkaat kokivat merkittävänä sen, että he uskalsivat näyttäytyä lähityöntekijälle sellaisina kuin he ovat, ongelmineen ja tarpeineen. Hyväksytyksi ja kuulluksi tuleminen näytti ”kasvattavan” asiakkaiden vastuunottoa omasta elämästään. Haastateltu kuvaa, että hänelle oli kehittynyt sisäinen kontrollin tunne, hän koki olevansa vastuussa raittiudestaan lähityöntekijälle. Repsahduksen sattuessa hän koki huonoa omatuntoa ja häpeää epäonnistumisestaan:

Mulla on vähän semmonen mielikuva, että jos mä jotenkin vähän retkahdan ja tommosta, niin mä tunnen sit pettäneni teidät ja teidän työn... ne harvat kerrat kun tossa on käynyt niin mulla on vähän niinku semmonen huono omatunto, että teette hyvää työtä ja sitten tulee lipsahdus niin, kyllä se pitää ainakin mun kohdalla sen vireyden olla niin kuin pois tuolta...määrätyistä kuvioista. H1

Lähityön yhtenä tavoitteena on asiakkaiden itsenäisen elämän tukeminen. Tämä tavoite tuli esille myös asiakkaiden vastauksissa. Asiakkaat lähestyivät itsenäisen pärjäämisen mahdollistumista mm. vastuunottamisen, itsenäisen asioiden hoidon, itsenäisyyden opettelun sekä säännöllisen vuokran maksamisen kautta.

Vastuunottaminen lähityön hyötyvaikutuksena näyttäytyi haastatellulle pyrki- myksenä hoitaa nykyään asioitaan itsenäisemmin. Asiakas piti kunniatehtävänä hoitaa itsenäisesti työntekijän kanssa sovitut asiat. Tämä kertoo siitä, että asiakas on alkanut ottamaan vastuuta asioidensa hoitamisesta:

...et oon tullut vähän itsenäisemmäksi ja tarkemmaksi (viranomais) asioissa ja tekee ne ja hoitaa asioita sillee..että pitää huolta ja avaa kaikki kirjekuoret sinä päivänä kun ne tulee, eikä laita niitä johonkin sivuun...jos mä sanon lähityöntekijälle, et mä vien paperit, nii kyll se tietää et mä vien ne. Sekin antaa vähän semmosta potkuakin siihen..et halua vähän näyttää, et kyll mä voin hoitaa tän, et ei sun tarvii tulla sen takii tänne...H10

Kun asiakkuussuhde perustuu luottamukseen, on asiakkaalla mahdollisuus turvallisesti harjoitella ja kokeilla, onnistua ja epäonnistua. Itsenäisesti toimimalla asiakas koki saaneensa itseluottamusta asioiden hoidossa. Haastateltu piti tärkeänä, että työntekijä ei tehnyt asioita hänen puolestaan, vaan rohkaisi asiakasta tekemään itsenäisiä päätöksiä ja toimimaan asioidensa eteen.

Työntekijä kannusti asiakasta pienin askelin ottamaan yhä enemmän vastuuta asioidensa hoitamisesta, kysymyksessä on siis askel askeleelta vastuunottaminen. Vain itsenäisesti toimimalla voi oppia itsenäiseksi. Onnistuessaan itsenäisesti yrityksissään asiakas koki saaneensa takaisin itsetuntoa, tunteen siitä, että hän kykenee pärjäämään itsenäisesti:

Onhan se antanut lisää voimaa ja sen että paljon enemmän pystyy luottamaan itseensä ja kummiskin sitä hoitaa ja halua hoitaa asioita itsenäisesti...lähti niinku pikkusen se itsevarmuus kasvaamaan...sit tuli koko ajan tää, et hei mä osaan tän ja onks mä ollut näin tyhmä, et mä en ollut tajunnut et mä osaan tänkin tehdä...H8

Itsenäinen asuminen merkitsee itsenäisyyteen opettelua. Kyse on arjenhallinnan taitojen kehittymisestä. Haastateltu koki, että säännöllisten kotikäyntien kautta hän sai konkreettisia eväitä siihen, miten asua itsenäisesti. Lähityöntekijän kotikäynnit merkitsivät hänelle syytä huolehtia hygieniastaan sekä kodin siisteydestä:

Oon saanut pidettyä asiat kasassa yleensäkin, oppii asumaan ylipäänsä omillaan, sillee pitää niinku jonkinäköistä huolta paikoista ja muusta sellaisesta....H4

Omista asioista huolehtiminen ja vuokrien maksaminen ajallaan, ovat vahvasti sidoksissa elämänhallinnan ja asunnon säilyttämisen kanssa. Haastateltu koki, että hän on hyötynyt lähityöstä, koska nykyisin hän pitää huolta siitä, että vuokrat tulevat maksettua ajallaan:

...oon joskus jättänyt vuokratkin maksamatta ja oon sen takia saanut fudut, että tuota... että kyllähän nykyisin tämmöset asiat jo oivaltaa...H3

Aineiston perusteella lähityön hyötyvaikutukset kulminoituivat vahvasti asiakkaiden voimaantumisen kokemuksiin, itsetunnon kohenemiseen ja arjen selviytymistaitoihin. Sisäinen voimantunne rakentuu rohkeudesta kokeilla, halusta ottaa vastuuta omasta elämästään. Voimantunne näkyy asiakkaiden kokemuksissa mm. vastuunoton, aktiivisuuden ja toimintakyvyn lisääntymisenä. Asiakkaiden itsenäinen pärjääminen mahdollistuu, kun heillä on tukiverkko, joka mahdollistaa sisäisen voimantunteen rakentumisen ja vastuunoton elämästään.

Tämän tutkimuksen mukaan kaikki asiakkaat kokivat lähityön vaikuttaneen positiivisesti perusturvallisuuden tunteeseen. Mahdollisuus tukeutua lähityöntekijään ja usko ja tieto häneltä saatavaan tukeen sitä tarvitessa kantaa ai-

neiston perusteella asiakkaita vaikeissa elämäntilanteissa. Haastatellut kuvasivat lähityön olevan turvaverkko. Tuki toimii taustalla ja ennaltaehkäisee ongelmia jo pelkällä olemassaolollaan:

... se on vähän niinku sama juttu ku ett jos sull on paniikkihäiriö niin pelkästään se ett sull on diapam taskussa, ni se voi ehkäistä sen paniikkikohtauksen tulemisen, ett sul ei tarvii ottaa sitä edes...H4

Riskitekijäksi ihmisten hyvinvoinnin kannalta näyttävät muodostuvan yhä voimakkaammin yksinäisyyteen ja ihmisten yksin jäämisen ja turvattomuuden ongelmat. Ihmisten kokemat turvattomuuden kokemukset juontavat juurensa siitä, mihin asioihin ei koeta itsellä olevan kovin suurta vaikutusmahdollisuutta. Kun ihmiset pystyvät keskustelemaan ja sopimaan asioista, sillä pystytään esittämään ongelmia:

Jos ajatellaan sitä (lähityötä) turvaverkkona, nii tää lähityö on vähän samanlainen kuin jossain uimarannalla haiverkko. Et se pitää niinku sellaiset, pahat asiat riittävän kaukana kun luottaa siihen...se turva just, et just tosiaan et kun tapahtuu jotakin...kun ei koskaan halua tietää miten oma psyyke toimii...tulee turvallinen olo sillä tavalla että jos tulee joku tilanne, et ei pysty tai ei kykene tai joku...niin mä pystyn siihen pyytämään apua, ennen kun katastrofi muodostuu niin suureks et...saan elämäni romutettua...H6

Kokeakseen perusturvallisuutta tarvitsee asiakas ajoittain tuekseen ja yhdessä kulkijaksi ammatillisen työntekijän. Ammatillisessa kohtaamisessa, jossa keskeistä on ihmisen voimavaroja tukeva auttaminen, luo lähityön tuki mahdollisuuden asiakkaan ongelmienratkaisutaitojen vahvistamiseen ja saamaan kiinni siitä mikä hänen elämässään kantaa.

7.4.2 Lähityön haitta

Asiakkaat kokivat lähityön pääasiallisesti positiivisena asiana elämässään.

Lähityön haitaksi asiakkaat mainitsivat häpeän, riippuvuuden sekä lähellä olevan tuen passivoittavan vaikutuksen.

Yhtenä lähityön haittana mainittiin olevan häpeä. Erosen (2003, 3 - 5) mukaan häpeä on aina läsnä asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa. Häpeän kokemus on erilaista eri suhdepositioissa; kyse on siitä, miten yksilö tulee nähdyksi ja määritellyksi erilaisissa suhteissa. Haastatellun mukaan, hän on joutunut salaamaan lähiverkostoltaan lähityön asiakkuuden. Salaamisen vas-

tapainona asiakkuudesta kertominen saattaa haastattelun mukaan johtaa hylkäämisen kokemukseen hänen elämässään olevissa merkityksellisissä suhteissa:

Kyll sill puolell on haitta..et ei kehtaa sanoa kenellekään, että olen tämmösessä mukana kun tuntee itsensä jotenkin huonoksi...väillä niinku häpeää sitä...H7

Aineiston mukaan pitkän asiakassuhteen haittana on tottuminen lähityön apuun esimerkiksi paperiasioiden hoitamisessa. Kun lähityö joskus päättyy, saattaa se merkitä asiakkaille tärkeän turvaverkon rikkoutumista. Uusi tilanne saattaa merkitä asiakkaille epävarmuuden kehään putoamista. Positiivisen riippuvuussuhteen päättyminen merkitsi haastatelluille pelkoa tulevaisuutta kohtaan. Tulevaisuuskenaariossa lähityön päättyminen merkitsi asiakkaille turvavyöhykkeen ulkopuolelle tippumista, mikäli asiakas ei aktivoidu itse huolehtimaan omasta hyvinvoinnista:

Haittaa... no ainahan se on... tiettyntyyppinen pelko...jos se jatkuu tarpeeks kauan vuosikausiin ja aina tuetaan kaikennäköisissä paperi-...niinku arkikuvioiden hoidossa...sitä tottuu siihen ja sitten tulee se päivä, että joutuu alkaa ite näist raha-asioista pitää huolen, nii se saattaa sit olla ongelma, ett se on aika korkea kynnyks alkaa hoitamaan ite niit asioita....H5

Riippuvuus on Juhilan (2004, 7) mukaan ihmisten elämässä aina läsnä tavalla tai toisella. Empiirinen aineisto tuo esille, että lähityön positiivisena vaikutuksena asiakkaat kokivat lähityöntekijän olevan ehkä ainoa läheinen ihminen heidän elämässään, jolle he voivat puhua luottamuksellisesti ja näyttää tarvitsevuuttaan ilman kasvojen menettämisen pelkoa. Asiakkaat tiesivät, että lähityöntekijä toimii auttavana tahona työnsä puolesta, he näkivät auttamistyön olevan tavoitteellista, joka väistämättä joskus loppuu.

Jos toisen ihmisen reaktio ja toiminta osoittaa, että hän on ymmärtämätön toimenpiteiden kohde, hän ei koe voimaantumista, vaan hänen passiivinen roolinsa korostuu. Yksi haastateltu koki, että hänen on helppoa tuudittautua lähellä olevaan tukeen ja siirtää vastuu asioiden hoitamisesta lähityöntekijälle:

Tänne (kotiin) on tavallaan niinku tosi helppo vetäytyä. Niin kaikkihan on tosi hyvin, et jos mull tulee joku hätä, niin mä voin pyytää lähityöntekijältä...alitajuisesti tuoll jossain mä ajattelen, et mun ei tarviikaan tehdä mitään... H9

Yhtenä haittatekijänä nousi haastatteluissa esiin myös lähellä olevan tuen passivoitava vaikutus. Tämä on sidoksissa riippuvuuden kokemisen tuntee-

seen, ollessaan lähityön piirissä asiakkaan perusoletuksena on, että työntekijällä on aktiivinen rooli ja vastuu asiakkaan tavoitteellisessa tukemisessa.

7.5 Kehittämisehdotukset

Tämän tutkimuksen yhtenä tavoitteena on lähityön kehittäminen. Asiakkaita pyydettiin esittämään kehittämisehdotuksia lähityön kehittämisestä entistä asiakaslähtöisempään suuntaan. Millaista lähityön on oltava heidän mielestään, jotta asiakas pärjäisi paremmin itsenäisesti?

Kaikki asiakkaat olivat tyytyväisiä saamansa palveluun ja moni jopa yllätynyt, että lähityö kattaa näinkin kokonaisvaltaisesti asiakkaiden tuen tarpeet. Haastatteluissa nousi vahvasti esiin asiakkaiden tiedon tarve. Kaksi asiakasta ei tiennyt, mitä lähityö pitää sisällään ja tämä heijastui asiakkaiden aktiivisuuteen avun pyytämisessä. Haastateltujen asiakkaiden epätietoisuus näkyi yleisenä tietämättömyytenä lähityön mahdollisuuksista, toisaalta haastattelussa nousi esiin konkreettinen velkajärjestelyn järjestämisen tarve, johon asiakas ei ollut pyytänyt apua. Epätietoisuus saattaa asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan ja tuen saaminen saattaa olla sattumanvaraista.

Asiakkaat kiinnittivät huomiota erityisesti asuntoon muuttovaiheeseen, jossa lähityöntekijän aktiivisuus on asiakkaiden mukaan olennaisen merkittävä. Alkukontakti määrittää myös jatkotyöskentelyn puitteet, millaiseksi asiakas työntekijän roolin asioiden hoitamisessa kokee. Asiakkaat kokivat, että pienasuntoon muutto merkitsee tavallaan uuden elämän alkua, jossa he joutuvat opettelemaan itsenäisen elämän sääntöjä ja taitoja. Tämä ei tapahdu hetkessä. Monella asiakkaalla saattaa olla alkuvaiheessa vahva muutosvastarinta ammattiapua kohtaan, jolloin alkuinfo saattaa jäädä ”pöydälle lepäämään”. Toisaalta voimien ja toimintakyvyn kohentuessa, on tärkeää, että asiakkaalla on kirjallinen tietopaketti lähityön palvelusta. Haastatellut kokivat, että juuri siirtävävaiheessa tarvitaan tarkkaa tietoa siitä, mitä lähityö pitää sisällään ja missä asioissa asiakkaat voivat pyytää apua. Tieto lisää heidän vaikuttamismahdollisuuksiaan ja ehkäisee ongelmien kasautumista. Asiakkaat kokivat tarvitsevansa kirjallista ja suullista informaatiota lähityöstä:

...tää on niiku unelma, et olis sellainen niinku...complete kit...tervetulaispaketti for dummies..semmonen joku lehti tai joku esite jossa niinku käytäis ihan oikeasti ne kaikki asiat läpi mitä lähityöltä saa...H9

Haastateltu korosti erityisesti työntekijän aktiivisuutta lähityöstä kerrottaessa. Suullisen informaation lisäksi hän piti tärkeänä, että asiakkaalle jää pienasuntoon muuttaessa jotain ”kättä pidempää”, tietopaketti, jossa lähityö on tarkasti määriteltä selkokielellä:

Tarvitaan se kontakti sen ihmisen kanssa, joka aktiivisesti kertois niist jutuista ja sit saat vielä sen niinku lehdykän..jossa on tarkasti kaikki ne samat asiat mitä se tyyppi on sanonut sulle. Tehkää sitä ”lähityötä”, että antakaa sitä in formaatioo, et sit vielä kaupan päälle kerrotte siitä lisäksi...haluamme tai emme halua, mutta antakaa sitä meille...H9

Tieto lähityön palvelusta luo asiakkaille valtaa, tämä taas liittyy olennaisesti asiakkaiden voimaantumiseen. Myös Helena Tuorilan potilaskeskeinen artikkeli (2013, 667) nostaa valokeilaan tiedon merkityksen potilaan voimaantumisessa. Potilas on sitä voimaantuneempi, mitä paremmat tiedot hänellä on oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään, se tapahtuu luontevimmin ympäristössä, jossa ihminen kokee ilmapiirin turvalliseksi, itsensä hyväksytyksi ja asemansa tasa-arvoiseksi. Tässä mielessä lähityön jalkautuvalla työllä on keskeinen rooli asiakkaiden voimaantumisen kokemuksiin. Antamalla asiakkaille tietoa lähityöstä voidaan palvelu kohdentaa entistä enemmän vastaamaan asiakkaiden tuen tarpeita.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Empiirinen aineisto tuo esille asiakkaiden kokemukset lähityön ”näkyvästä” työstä, työntekijän taitoihin liittyvän jäävuoren huipun. On muistettava, että suurin osa lähityöntekijän ammatillisista osaamista on asiakkailta näkymättömissä kuten esimerkiksi työn organisointi, asiakastilanteiden selvittely, dokumentointi, verkostoyhteistyö jne.

Lähityön voidaan katsoa paikkaavan byrokraattisen sosiaaliturvan epäkohtia, ihmisten välistä kohtaamattomuutta ja epätietoisuutta. Närhi, Kokkonen ja Matthes (2013, 144) toteavat, että joustamaton palvelu ei rakenna tai anna kehittyä vahvana ja aktiivisena toimijana. Asiakkaan toimijuus on sitä heikompa, mitä enemmän palvelu on organisaatiolähtöistä ja epäselvää. Tämän ai-

neiston perusteella palveluiden käyttäjien omat resurssit edistää asiansa palvelujärjestelmän byrokratiassa ovat rajalliset. Viranomaisviidakossa toimiesaan asiakkaiden osallisuutta estävät kommunikaation ja informaation ongelmat. Nämä aineistosta esiin nousseet esikäännyttävät tekijät voivat johtaa Määtän (2012, 123 – 131) kuvaamaan poiskäännyttämisen kehään, sen sijaan, että palvelut tukisivat vahvemmin toimijoiden osallisuutta.

Kaikki haastatteluun osallistuneet asiakkaat olivat hyvin tietoisia omista tuen tarpeistaan. Tämä kertoo siitä, että luottamukseen perustuvassa työskentelyprosessissa asiakkailla on ollut mahdollisuus pohtia lähityöntekijän kanssa subjektiivisia tuen tarpeita sekä viedä asioitaan eteenpäin, vaikuttaa omaan hyvinvointiinsa turvallisessa ja hyväksyvässä ilmapiirissä. Osallisuuteen liittyy olennaisesti asiakkaan luottamus työntekijän apuun. Kokonaisvaltainen ja tarkka arviointityö voi syntyä vain avoimessa keskustelussa, jossa asiakas käsittelee oman elämänsä kannalta oikeasti merkityksellisiä asioita. Jotta lähityön tuki voidaan kohdentaa oikein, on työntekijän jatkuvasti tehtävä arviointia asiakkaan tilanteesta ja mahdollisista osallisuuden esteistä.

Työntekijän tavoitettavuus ja nopea reagointi lisäsivät asiakkaiden turvallisuuden tunnetta ja luottamusta palvelujärjestelmään. Lähityön avulla asiakkailla näyttää olevan mahdollisuus aktiivisen kansalaisuuteen ja valintojen tekemiseen. Arjen työskentelyssä ja siirtymävaiheissa näkyy se, että julkinen palvelujärjestelmä ei onnistu tavoittamaan asiakkaan tarvetta oikea-aikaisesti. Asiakkaan tilanteen ratkaisemisessa myös asiakkaan motivaatiolla on merkitystä. Lähityöntekijä toimi viranomaisten ja asiakkaiden välillä viranomaistulkkinä ja sosiaalisena asianajajana. Työntekijän mukanaolo vahvisti asiakkaiden kokemana oikeudenmukaisen kohtelun saamista viranomaisten taholta sekä ehkäisi asiakkaiden väliinpuotoamista ja poiskäännyttämiseen kehään joutumista. Aineiston perusteella asiakkaiden osallisuuden ehtona on asiakassuhteen henkilökohtaisuus. Asiakkaat tarvitsivat henkilökohtaista kontaktia työntekijään, jolta he voivat kysyä ja varmistaa asioita. Tämä asettaa tutkimuksen mukaan ehtoja myös palvelujen saamisen toteutumiselle.

Lähityöntekijän rooli asiakkaan elämässä on toisaalta vapaamuotoinen, mutta työ on silti aina tavoitteellista. Lähityössä on selkeät tavoitteet ja pyrkimykset, jotka lähtevät asiakkaan tarpeista. Tavoitteet ovat sellaisia, joihin asiakas voi sitoutua ja jotka hän kokee tärkeiksi oman elämänsä laadun parantamisessa.

Merkillepantavaa on, että aineiston perusteella lähityö painottuu pääsääntöisesti asiakkaiden tukemiseen byrokratian hoidossa. Tästä näkökulmasta voidaan väittää, että lähityössä olevilla asiakkailla on haasteita itsenäisessä pärjäämisessä monimutkaisessa ja pirstaleisessa sosiaaliturvajärjestelmässä. Asiakkaat tarvitsevat lähityöntekijän apua saadakseen erilaisia sosiaali- ja terveyspalveluita sekä etuuksia. Ilman lähityöntekijän apua he eivät pärjää normaalipalveluissa, jotka kohdentuvat aktiivisen kansalaisen ihanteelle. Voidaan siis sanoa, että lähityö palveluohjauksellisena työorientaationa ennaltaehkäisee asiakkaiden ongelmia ennen kuin nämä ongelmat kasautuvat.

Lähityön piirissä olevat asiakkaat ovat elämässään kokeneet erilaisia turverkon ulkopuolelle tippumisen kokemuksia esim. työttömyyttä, asunnottomuutta, taloudellisia vaikeuksia, heillä saattoi olla mm. päihde- ja psykiatrisia sairauksia. On muistettava, että kyseessä on kohderyhmä, jolla on vahva historia hyvinkin pitkältä ajalta palvelujärjestelmästä. Tässä tutkimuksessa tuli esille, että asiakkaiden kokemukset palvelujärjestelmän asiakkuudessa kantavat hyvin pitkälle. Asiakkaat kokivat mm. viranomaispelkoa ja epätietoisuutta virastoasioinnissa. Lähityöntekijän tarve liittyi vahvasti palvelujen piirin pääsemiseen.

Lähes kaikki haastatellut hyväksyivät lähityön kotikäynteihin sisältyvän kontrollin. Aineistosta puuttui asiakkaiden itsenäisyyden pyrkimys kokonaan. Kontrolli antoi asiakkaille turvaa, syyn hoitaa asioitaan, pysyä raittiina sekä pysyä yhteiskunnassa mukana. Asiakkaat kokivat tarvitsevansa kontrollia ja saattavansa tippua palvelujärjestelmän ulkopuolelle ilman sitä. Voidaan sanoa, että lähityön asiakkaat ovat riippuvaisia lähityöstä, riippuvaisia palvelujärjestelmästä.

Aineiston perusteella lähityön positiiviset vaikutukset tulevat lähelle voimaantumisen käsitettä. Vaikutukset perustuvat henkilöiden välisen kontaktin luonteeseen, tilannekohtaiseen vastavuoroisuuteen. Toimijuus voi muotoutua vain sosiaalisessa kanssakäymisessä ja keskinäisten riippuvuuksien vallitessa. Asiakkaat kokivat positiivista riippuvuutta lähityöstä. Asiakkaat tiedostivat sen, että he voivat saavuttaa päämääriään vain toimimalla yhdessä lähityöntekijän kanssa. Lähityön positiiviset vaikutukset kulminoituvat arjen sujumisen tasolle ja vastuunottamiseen omasta elämästään. Asiakkaat kokivat olevansa vastuussa mm. työntekijälle raittiudestaan, asioiden hoidostaan kuten vuokran

maksamisesta ajallaan. Työntekijän rooli lähellä olevana ihmisenä korostui myös asiakkaiden turvallisuudenkokemuksissa. Lähityöntekijän koettiin olevan luotettava ammattilainen, jonka tuki mahdollisti asiakkaiden voimavarojen vahvistamisen.

Lähityön haittana asiakkaat kokivat riippuvuuden työntekijästä. Asiakkaat tiedostivat sen, että ilman lähityön apua saattaa olla haasteellista hoitaa asioitaan itsenäisesti. Asiakkaat kokivat kynnyksen hoitaa itsenäisesti asioitaan korkeana. Riippuvuudesta kertoo myös tuen passivoiva vaikutus, asiakkaiden mielestä kokonaisvaltainen lähityön tuki koettiin vastuun siirtämisenä työntekijälle, jolloin asiakas itse passivoituu. Jotta lähityö kohdentuu oikein, on työntekijän oltava sensitiivinen asiakkaan voimavarojen ja tuen tarpeiden suhteen. Työntekijältä edellytetään herkkyyttä tunnistaa asiakkaan tilannetta ja valmiutta muuttaa toimintaansa sen mukaisesti. Rajoittaessaan asiakasta työntekijä on moraalisesti ristiriidassa yksilön autonomian kunnioituksen ja hyvän tekemisen välillä. Sopimuksilla rakennetaan yhteistyötä, mutta ne ovat myös eettinen valinta. Asiakaskohtaamisissa tulee myös tilanteita, joissa työntekijä joutuu tekemään eettisiä valintoja kun asiakas ei näe avun tarvetta.

Kehittämissuhteissa asiakkaat nostivat esille tiedon tarpeen lähityön palvelusta. Aineiston perusteella asiakkaiden saama palvelu oli eriarvoista haasteltujen välillä. Tuki räätälöidään lähityössä asiakkaan subjektiivisen tuen tarpeen mukaan, toisaalta vastauksissa nousi esille se, että asiakkaat eivät uskaltaneet tuoda keskusteluun tuen tarpeitaan, koska he eivät olleet tietoisia lähityön sisällöistä. Asiakkaiden mukaan asuntoon siirtymävaiheessa tarvitaan ”tervetuliaispaketti”, jossa on määritelty lähityön sisältö, jotta asiakkaiden tuen tarpeet tulevat kohdatuiksi entistä asiakaslähtöisemmin.

LÄHTEET

- Aareskoski, K. Tukiasumisen päällikkö. Haastattelu 2/2015. Helsinki: Asumisen tuki -jaos.
- Arnkil, T. & Eriksson, E. 1999. Kelluvia vuoropuhelurakenteita. Teoksessa: Verkostoituva asiakastyö, toim. Virtanen, P. Kirjayhtymä Oy. Helsinki. s. 71 – 109.
- Arnkil, T. & Seikkula, J. 2014. ”Nehän kuunteli meitä!” Dialogeja monissa suhteissa. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Blomberg, T. & Makkonen, S. 1998. Verkostokeskeinen ajattelu hoitotyössä. Teoksessa: Apua ihmiselle. Moniammatillinen yhteistyö hoitotyössä. Mikkelin ammatti-korkeakoulu. A: tutkimuksia 2. s. 79 – 128.
- Eloranta, H. 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Terveystieteen laitos.
- Eskola, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2- näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. s. 179 – 203.
- Eskola, J., Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa : Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. s. 26 - 44.
- Eronen, T. 2003. ”Suhteissa oloa” Lastensuojelun asiakkaiden omaelämäkerrat häpeän kuvastajina. Sosiaalityön lisensiaatin tutkielma lapsi- ja nuorisososiaalityön erikoisalalla. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/76352/lisuri00014.pdf?sequence=1> [Viitattu 14.4.2014].
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Hurme, H. 1985. Teemahaastattelu. 3. painos. Helsinki.
- Honkakoski, A. 2005. Sosiaaliohjauksen käsite-jäännös vai mahdollisuus sosionomin (AMK) koulutuksen jäsentäjänä? Saatavissa: http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0205/puheenvuoro6_0205.pdf [Viitattu 4.6. 2015].
- Honkkanen, L. 2009. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa: Sosiaalityö ja teoria. Mäntysaari, M, Pohjola, A., & Pösö, T. s. 315 – 334.
- Honkkanen, L. 2014 Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa: Sosiaalityön vaikuttavuus. Pohjola, A, Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) s. 55 - 86.
- Hynynen, R. 2005. Asuntoja ja tukea asunnottomille. Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista. Helsinki: Ympäristöministeriö.
- Hyypä, M. 2002. Elinvoimaa yhteisöstä. Sosiaalinen pääoma ja terveys. Keuruu: PS-kustannus.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juvonen, T. 2013. Nuorten aikuisten autonomisen toimijuuden jännitteinen rakentuminen ammatillisen etsivän työn kontekstissa. Teoksessa Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä, toim. Laitinen, M & Niskala, A. 327 - 356.

Kammonen, H. 2010. Työtön mies A-klinikan naissosiaalityöntekijän asiakkaana -tapaustutkimus Itä-Suomesta. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lissensiaattityö/ Kuntouttava sosiaalityö. Itä-Suomen yliopisto. Saatavissa: <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=0b32267a-af49-47fd-887b-e31ff4387162> [Viitattu 4.7. 2015].

Kempainen, T. & Ojaniemi, P. 2012. Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa: Sosiaalityön vaikuttavuus, toim. Pohjola, A, Kempainen, T & Väyrynen, S. s. 43–65.

Kettunen, M. 2007. Kysymyksiä asunnottomuudesta Suomessa. Yhteiskuntapolitiikka lehti (2007): 4, s.72.

Kiiveri, L. & Hännikäinen-Uutela, A. – L. 2009. Huume- ja väkivaltarikoksista tuomitun naisen voimaantuminen ja identiteetin uudelleenrakentuminen. Kasvatus-lehti. 4/2009. s. 294 – 306.

Kouvo, A. 2014. Luottamuksen lähteet. Vertaileva tutkimus yleistynyttä luottamusta synnyttävistä mekanismeista. Akateeminen väitöskirja. Turun yliopisto.

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Lähityön muodot. 2014. Sisäinen esite Asumisen tuen palvelumuodoista. Esite tekijän hallussa.

Mehtonen T. 2011. Sosiaalisen vahvistamisen osaaminen. Teoksessa: Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä, toim. Lundbom, P. & Heranen, J.s. 13 – 29.

Määttä, A. 2012. Perusturva ja poiskäännyttäminen. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Närhi, K., Kokkonen, T & Matthies, A.-L. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa: Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä, toim. M. Laitinen & A. Niskala. s.113–145.

Pajunen, J. 2014. Tukiasumisen päällikkö. Haastattelu 4/2014. Helsinki: Asumisen tuki -jaos.

Pesonen, A.-E. 2006. Hyväksytyksi tulemisen kokemus sosiaali- ja terveysalan auttamistyössä. Teoksessa: Elämä koettelee, tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa, toim. Helminen, J. s. 155 – 170.

Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. PS-kustannus.

- Rauhala, H. 2011. Palveluohjaus. Työmalli huumeita käyttävien asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Helsinki: Omaiset Huumetyön Tukena Ry.
- Rautiainen, M. 2011. Nuorten asumisen sisältöpalvelut sosiaalisena vahvistamisena ja psykososiaalisena työnä. Teoksessa: Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä, toim. Lundblom, P & Herranen, J. s. 97 – 126.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Hakapaino.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. Tutkimuksen voimasanat. 2011. Helsinki: WSOY pro Oy.
- Rostila, I. & Vinnurva, J. 2013. Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionaalisuus. Teoksessa: Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä, toim. Laitinen, M. & Niskala, A. s. 196 - 219.
- Salo, M. & Kallinen, M. 2007. Yhteisasumisesta yhteiskuntaan? Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden tila ja tulevaisuus. Pori: Mielenterveyden keskusliitto.
- Siltaniemi, A., Perälähti, A., Eronen, A., Särkelä, R. & Londén, P. 2009. Kansalaisbarometri 2009. Suomalaisten arvioita hyvinvoinnista, palveluista ja Paras-uudistuksesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto Ry.
- Sosiaalihuoltolaki 3.8.2015/1301.
- Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus- Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.
- Toikko, T. 2005. Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere: Vasta-paino.
- Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuominen, P. 2014. Sosiaaliohjaaja. Haastattelu 4/2014. Helsinki: Asumisen tuki - jaos.
- Tuorila, H. 2013. Potilaan voimaantuminen ei horjuta vaan tukee asiantuntijaa. Teema: potilas. Duodecim – lehti. 2013:129, s. 66 - 71.
- Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Sosiaali- ja terveyshallintotiede 7. Vaasan yliopisto.
- Ylistö, S. 2006. Vastuussa omasta elämästä: Elämänhallinta sosiologisena näkökulmana jälkimodernin ihmisen elämään. Sosiologian pro gradu - tutkielma. Jyväskylän yliopisto: Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Teemahaastattelurunko

Lähityö

1. Mitä sosiaaliohjaajan tekemä Astun lähityö mielestäsi on?
2. Missä asioissa olet tarvinnut tukea, jossa lähityöntekijä on ollut mukana?
3. Kuinka usein ja miten pitkään olet saanut lähityötä?

Kokemuksia lähityöstä

4. Millaisena olet kokenut lähityöntekijän paikalla olemisen kotikäynneillä tai asiakastapaamisissa?
5. Saatko työntekijään yhteyden kun haluat?
6. Millaisena olet kokenut lähityöntekijän roolin asioiden hoitamisessa (esim. etuusasiat, terveydenhoito yms.)

Vaikutus

7. Millaista hyötyä/haittaa olet saanut lähityöstä?

Kehittäminen

8. Millaista tukea toivoisit saavasi lähityöstä pärjätäksesi itsenäisesti?

Rekrytointikirje / tiedote asiakkaille

ARVOISA ASUMISEN TUKI- JAOKSEN ASIAKAS

Opiskelen Kymenlaakson-ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Olen tekemässä opintoihin liittyvää tutkimusta Asumisen tukijaoston asiakkaille *lähityön sisällöstä ja kehittämistarpeista*.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää millaista Astun lähityö on ja millaiset ovat lähityön kehittämistarpeet pienasunnoissa asuvien asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi kartoitan lähityössä olevien asiakkaiden sosiaali- ja terveystalvelujen käyttöä ja sen mahdollisia esteitä. Opinnäytetyön tavoitteena on kerätä Astun lähityön hyvät käytännöt ja kehittää lähityö vastaamaan entistä enemmän asiakkaiden tarpeita.

Yhtenä aineistonkeruun muotona tulen tekemään yksilöhaastatteluja pienasunnoissa asuville lähityön asiakkaille. Haastattelun tarkoituksena on saada arvokasta tietoa sinulta, miten sinä olet lähityön kokenut ja mitä kehitettävää sinun mielestäsi toiminnassa olisi. Toivon, että pystyt osallistumaan haastatteluun. Jos haluat osallistua haastatteluun tai sinulla on haastatteluun liittyviä lisäkysymyksiä, otathan rohkeasti yhteyttä.

Saadut tiedot tulen käsittelemään luottamuksellisesti, niin ettei sinun osallistumista eikä vastauksiasi ei pystytä tunnistamaan.

Lämmin kiitos osallistumisesta Astun lähityön kehittämiseen!

Inna Tomson

Puh: (09) 310 74101
Gsm: 050 5333158
inna.tomson @hel.fi

Suostumus haastatteluun

SUOSTUMUS

Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan Inna Tomsonin tekemään Kymenlaakson ammattikorkeakoulun opinnäytetyöhön koskien Asumisen Tuki-jaoksen lähityön arviointia. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää millaista Astun lähityö on ja millaiset ovat lähityön kehittämistarpeet pienasunnoissa asuvien asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi tutkimuksessa selvitetään lähityössä olevien asiakkaiden sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöä ja sen mahdollisia esteitä. Opinnäytetyön tavoitteena on kerätä Astun lähityön hyvät käytännöt ja kehittää lähityö vastaamaan entistä enemmän asiakkaiden tarpeita.

Haastatteluun osallistuminen ja antamani vastaukset eivät tule vaikuttamaan saamaani lähityöhön ja asiakkuussuhteeseen Asumisen tuki-jaostossa. Minulle on selvitetty, että minulta kerättäviä tutkimustietoja käsitellään luottamuksellisina ja siten, että niistä ei voi tunnistaa henkilöllisyyttäni. Tutkimusaineistoa kerätään yksilöhaastattelun avulla ja haastattelumateriaali tuhoaan opinnäytetyön julkaisun jälkeen.

Lisätietoja opinnäytetyöstä antavat

Inna Tomson
Puh: (09) 310 74101
inna.tomson @ hel.fi

&

Ari Vesanen

ari.vesanen@kyamk.fi

Voin halutessani keskeyttää osallistumiseni haastatteluun missä vaiheessa tahansa.

Tutkimushenkilön allekirjoitus ja nimen selvennys

_____ / _____ 20____.

Suostumuksen vastaanottaja

Kuvaluettelo

- Kuva 1. Asiakkaaksi ohjautumisen vaiheet (Aareskoski, K. 2015)
- Kuva 2. Asiakkaita tuetun asumisen arvioon ohjaavat tahot. (Asunnottomien SAS- toiminta. Tilastot 2014)
- Kuva 3. Lähityön vaiheet
- Kuva 4. Lähityön sisältö

Taulukkoluetelo

Taulukko 1. Haastateltavien taustatiedot

Taulukko 2. Lähityöntekijän roolit asioiden hoidossa

Taulukko 3. Lähityöntekijän roolit kotikäynneillä

Taulukko 4. Lähityön hyödyt ja haitat