

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaali- ja terveysalan YAMK

2019

Minna Viljamaa

ASUMISNEUVONNAN OPAS

– kohti yhtenäisempää asumisneuvontaa

Minna Viljamaa

ASUMISNEUVONNAN OPAS

- Kohti yhtenäisempää asumisneuvontaa

Asumisneuvonta on varsin uusi työmuoto. Asumisneuvontaa ei ohjaa mikään laki tai asetus. Asumisneuvontaa voi järjestää mikä tahansa, eikä kukaan valvo asumisneuvonnan toteuttamista. Asumisneuvojan työnkuva vaihtelee suuresti toiminnan järjestäjästä riippuen. Työnkuva on usein myös hyvin laaja.

Yllämainittuihin haasteisiin on pyritty vastaamaan uudella asumisneuvonnan oppaalla, joka on toteutettu tämän kehittämishankkeen myötä. Hankkeen toteuttamiseen on osallistunut ohjausryhmä, joka on koostunut kuudesta Keski-Uudenmaan asumisneuvojasta sekä Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen erityisasiantuntijasta.

Hanke toteutettiin pragmatistisen asenteen ja praktisen lähestymistavan avulla. Pragmatistista lähestymistapaa tukee käytännön työn kautta kerätty tieto, jota on hyödynnetty asumisneuvonnan oppaan sisällön tuottamisessa. Praktinen lähestymistapa on perusteltua asiantuntijoiden vastavuoroisen keskustelun eli ohjausryhmän aktiivisen toiminnan kautta.

Asumisneuvonnan oppaan toteutus aloitettiin alkukartoituksella, joka lähetettiin noin sadalle asumisneuvojatoimintaa järjestävälle tai järjestäneelle taholle. Alkukartoituksen tulokset käytiin ohjausryhmän kanssa tarkasti läpi. Oppaan sisältö kirjoitettiin alkukartoituksen tuloksien perusteella. Ohjausryhmä seurasi ja ohjasi kirjoitustyötä aktiivisesti koko prosessin ajan.

Asumisneuvonnan oppaassa kerrotaan, mitä asumisneuvonta on. Opas etenee asiakkaan kohtaamisessa huomioitavista asioista vuokratilanteisiin ja muihin asumisen ongelmiin. Oppaassa korostetaan yhteistyön tärkeyttä muiden tahojen kanssa, sillä ilman yhteistyötä asumisneuvontaa on lähes mahdoton toteuttaa. Oppaassa on huomioitu myös lait, jotka asiakastyötä ohjailee. Oman osionsa ansaitsi myös työssä jaksaminen, joka on haastavaa työtä tehdessä tärkeää.

Opas kirjoitettiin käytännön työn kokemuksen perusteella. Oppaan vahvuus on se, että se on kirjoitettu ammattilaisilta ammattilaisille. Oppaassa on painotettu työn haastavuuden vuoksi sosiaalialan ammattilaisen näkökulmaa.

Kehittämishankkeen myötä asumisneuvonnan tärkeyttä on helpompi ymmärtää. Myös kirjoitetun oppaan perusteella asumisneuvonnan käytännön työ on paremmin ymmärrettävissä. Selkeän oppaan avulla, toiminnan aloittaminen on helpompaa ja työn rajaaminen on paremmin perusteltavissa.

ASIASANAT:

Asumisneuvoja, asumisneuvonta, asuntopolitiikka, asuminen, oppaat (teokset)

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Social Services (Master's degree)

2019 | 56 pages, 3 pages in appendices

Minna Viljamaa

THE GUIDE TO HOUSING CONSULTATION

- Towards united housing consultation

Housing consultation is a rather new form of work. Housing consultation is not directed by any law or decree. Housing consultation can be organised by anybody and no one regulates its implementation. The job description of a housing consultant varies greatly depending on the organising body. In addition, the tasks involved are often very widespread.

The Guide to Housing Consultation was developed within this project and it aims to address the challenges above. Six housing consultants from the area of Keski-Uusimaa and a specialist from The Housing Finance and Development Centre of Finland took part in the project. These professionals formed the steering group of the project.

This project was carried out with the help of my pragmatic attitude and practical approach. The knowledge gained from everyday work supports pragmatic approach. This knowledge was used to generate content for the Guide to Housing Consultation. Practical approach on the other hand became apparent in the active dialogue between the members of the steering group.

The formation of the Guide to Housing Consultation was started with a survey which was sent to roughly about a hundred organisations providing housing consultation. The data of the survey was analysed by the steering group and the guide was written based on the results of the analysis. The steering group actively followed and directed the writing process.

The guide defines what housing counseling is. It goes through things to consider when encountering clients and proceeds to situations with overdue rents and other housing related problems. The importance of multiprofessional collaboration is emphasised throughout the guide because housing consultation is almost impossible to execute without it. In addition, the laws guiding client work are represented. The guide also addresses the issue of wellbeing at work in the demanding field of housing consultation.

As mentioned before, this guide was written based on experiences from everyday work. The strength of this guide is that it has been written to professionals by professionals. Due to the demanding field of work there is a strong emphasis on the point of view of a social care professional.

Thanks to the project, the importance of housing consultation is easier to understand. Also, the guide that was written makes the everyday work of a housing consultant easier to understand. With the help of a clear guide it is easier to organise and get started with housing consultation and justify boundaries to the work of housing consultation.

KEYWORDS:

Housing consultant, housing consultation, housing policy, housing, guide

SISÄLTÖ

| | |
|---|-----------|
| KÄYTETYT LYHENTEET | 6 |
| 1 JOHDANTO | 7 |
| 2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT | 9 |
| 2.1 Kehittämishankkeen tausta ja tarve | 9 |
| 2.2 Toimintaympäristön ja hankeorganisaation kuvaus | 10 |
| 2.3 Kehittämishankkeen tavoite ja tehtävä | 12 |
| 3 SUOMALAINEN ASUNTOPOLITIikka | 13 |
| 3.1 Asuminen ja eräitä sen tunnuspiirteitä | 13 |
| 3.2 Asuntopolitiikka osana suomalaisten sosiaalipolitiikkaa | 14 |
| 3.3 Asuntotuotannon kehittäminen ja valvonta | 16 |
| 3.4 Vuokralla asuminen ja asumisen tuki | 17 |
| 3.5 Asuntorakentamisen kehittäminen ja asumisen tulevaisuus | 19 |
| 4 ASUMISNEUVONTA SUOMESSA | 23 |
| 4.1 Asumisneuvonnan taustaa | 23 |
| 4.2 Asumisneuvonta ammatillisena työnä | 24 |
| 4.3 Haasteet asumisneuvonnassa | 27 |
| 5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS | 30 |
| 5.1 Kehittämishankkeen aikataulu | 30 |
| 5.2 Ohjausryhmän toiminta | 32 |
| 5.3 Käytetyt kehittämismenetelmät, aineistot ja analyysi | 35 |
| 5.4 Alkukartoitus ja sen tulokset | 38 |
| 5.5 Oppaan kirjoittaminen ja muokkaaminen | 40 |
| 6 ASUMISNEUVONNAN OPAS | 44 |
| 7 YHTEENVETO | 48 |
| 8 ARVIOINTI JA LEVITTÄMINEN | 50 |
| LÄHTEET | 53 |

LIITTEET

- Liite 1. Alkukartoituksen saatekirje.
- Liite 2. Alkukartoituksen kysymykset.

KUVIOT

- KUVIO 1. ARAn organisaatiokaavio (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017c). 11
- KUVIO 2. Kehittämishankkeen aikataulu. 30
- KUVIO 3. Vuokravelan perintä ja häätöprosessi (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2018b). 42

KUVAT

- Kuva 1. Oppaan aiheet muistilapuilla. 41

KÄYTETYT LYHENTEET

| | |
|--------------|--|
| ARA | Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017a.) |
| KUUMA-kunnat | Keski-Uudenmaan kunnat (KUUMA-seutu 2018.) |

1 JOHDANTO

Asumisneuvonta on varsin uusi työmuoto. Asumisneuvontaa ei ohjaa suoraan mikään laki, eikä asetus, joten asumisneuvontaa voi järjestää moni eri taho, monella eri tavalla. Asumisneuvojan työnkuva voi olla hyvin erilainen, paikkakunnasta ja asumisneuvontaa järjestävästä tahosta riippuen. Asumisneuvojan työn haastavuutta lisäävät asiakkaiden monisyiset asumiseen vaikuttavat haasteet.

Asumisneuvojille on tehty Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) toimesta asumisneuvonnan opas. Se on tehty tutkijoiden toimesta ja julkaistu vuonna 2013. Tämän kehittämishankkeen myötä asumisneuvonnan opas on päivitetty asumisneuvojen toiveiden ja tarpeiden mukaiseksi. Oppaan sisällössä painottuu vahvasti käytännön tuoma kokemus. Uutta opasta on helppo käyttää asumisneuvojatoimintaa aloitettaessa. Kenties siitä saa apua myös asumisneuvojan työnkuvan rajaamiseen.

Olen kehittänyt asumisneuvontaa paikallisesti, Nurmijärven Vuokra-asunnot Oy:lla ja KUUMA-kuntien (Keski-Uudenmaan kuntien) yhteistyössä jo useamman vuoden ajan. Siitä syntyi idea Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen asumisneuvonnan oppaan päivittämiseen. Kehittämistyön jatkaminen valtakunnallisella tasolla oli looginen jatkumo aikaisempaan kehittämistyöhön.

Asumisneuvontaa on haastavaa ymmärtää perehtymättä asumiseen, asuntopolitiikkaan ja sen kehittämiseen. Olen tuonut edellä mainittuja aiheita raporttini teoriaosuudessa esille. Sen lisäksi olen kirjoittanut asumisneuvonnan sisällöstä sen lähtökohtien, käytännön työn ja ohjauksellisen työtteen kautta. Asumisneuvonnan haasteisiin on paneuduttu myös. Raportin teoriaosuuden jälkeen on käyty läpi kehittämishankkeen menetelmät, toteutustapa sekä asumisneuvonnan oppaan sisältöä.

Raportissa on hyödynnetty Suomen virallisia tilastoja asutokunnista, asuinoloista sekä asutokannasta. Asuntopolitiikkaa ja asumisen tulevaisuuskuvia on tarkasteltu muun muassa Häklin ym. (2015) toimittaman teoksen *Kaikki Kotona? Asumisen uudet tuulet*, kautta. Olen hyödyntänyt myös Juntton (2010) teosta *Asumisen unelmat ja arki. Suomalainen asuminen muutoksessa*. Lisäksi olen perehtynyt ympäristöministeriön Kärkihankkeen tavoitteisiin.

Asumisneuvonta on ollut pitkään pääasiassa hankepohjaista toimintaa ja sitä on tutkittu varsin vähän. Kirjallisuutta asumisneuvonnasta ei juurikaan ole. Asumisneuvonnasta on

tehty monia hankeraportteja ja opinnäytetöitä. Näitä ovat tehneet ainakin Pietiläinen, pohtiessaan asumisneuvonnan monimuotoisuutta sekä Backlund, selvittäessään sosiaalisen isännöinnin ja asumisneuvonnan kehittymistä Suomessa.

Vuonna 2004 on valmistunut useampi selvitys asumisneuvojatoiminnasta, joista yksi on Haapasen kirjoittama julkaisu Helsingin kaupungin vuokrataloyhtiö Kontula Kiinteistöt Oy:n kolmivuotisesta asumisneuvojaprojektista. Hietikko puolestaan on pohtinut asumisneuvojan tuomia säästöjä projektin arvioinnissa. Vuonna 2004 on julkaistu myös Anna Backlundin kirjoittama väliraportti, Suomen Settlementiliitto ry:n ASKE-projektiin liittyen, sosiaalisen isännöinnin ja asumisneuvojatoiminnan kehittymisestä Suomessa. Anna Pietiläinen on tehnyt opinnäytetyön asumisneuvonnan monimuotoisuudesta vuonna 2008. Tieteellisiä tutkimuksia asumisneuvonnasta ei kuitenkaan ole tehty. Pietiläinen (2008, 63) onkin esittänyt toiveensa asumisneuvonnan laaja-alaisista, koko maan kattavista tutkimuksista.

Kehittämisoraportti alkaa johdannosta. Toisessa luvussa kerrotaan kehittämishankkeen lähtökohdista. Kolmas luku luo kuvaa asuntopolitiikasta ja sen tulevaisuuskuvista. Neljäs luku käsittelee asumisneuvontaa ja sen haasteita. Viidennessä luvussa kerrotaan hankkeen toteutuksesta käytännössä. Kuudes luku koostuu asumisneuvonnan oppaan sisällöstä. Raportin loppupuolelta selviää kehittämishankkeen yhteenveto sekä arviointi ja levittäminen.

Kokonaisuutena tämä kehittämisoraportti vie sinut asuntopolitiikan ja asumisneuvonnan perusteiden kautta kohti valmista asumisneuvonnan opasta. Matka on ollut turhauttava, työntäyteinen ja lopulta kuitenkin hyvin mielenkiintoinen!

2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kehittämishankkeen tausta ja tarve

Asumisneuvonnan tärkein tehtävä on asunnottomuuden vähentäminen ja ennen kaikkea sen ennaltaehkäisy. Tällä hetkellä asumisneuvonta ei ole lakisääteistä, joten asumisneuvontaa voidaan tehdä monella eri tavalla ja tasolla. Asumisneuvoja voi työskennellä vuokratalo-yhtiössä, sosiaalitoimissa tai vaikkapa yhdistyksessä. Usein asumisneuvoja on organisaatiossaan ainut alansa edustaja, jolloin tärkeäksi koettu ammatillinen vertaistuki ja rajattu työnkuva puuttuvat.

Aloitin asumisneuvojan urani Nurmijärven Vuokra-asunnot Oy:lla loppuvuodesta 2012. Tuolloin minut palkattiin äitiyslomasijaiseksi, joka sitten jatkui myös hoitovapaan sijaisuu-tena. Alkuun työni oli hyvin paljon pelkästään kriisityötä ja tulipalojen sammuttelua. Ihmi-siä auttaessa ja kiireessä paikasta toiseen kulkiessa heräsi toive siitä, että työni olisikin kriisitilanteiden selvittelyn sijaan ennaltaehkäisevää työtä.

Työn kehittämiseksi Nurmijärven Vuokra-asunnot Oy päätti hakea ARAlta asumisneuvo-jatoiminnan avustusta. Avustus on tarkoitettu toiminnan kehittämiseen ja vakiinnuttami-seen. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017d). Avustusta myönnettiin vuosille 2014-2017. Hankkeen aikana kävimme läpi asumisneuvonnan toiminnan prosessikaa-viot ja sen myötä asumisneuvojan työnkuva selkiytyi. Hankkeen myötä asumisneuvojien määrää Nurmijärven Vuokra-asunnoilla lisättiin. Yhtiössä on toiminut hankkeen käynnis-tyttyä kaksi asumisneuvojaa.

Kehittämishankkeessa, toiminnan kehittämisen lisäksi, kehitettiin myös asumisneuvojien osaamista. Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy:n ja Kiinteistöalan Koulutussäätiön (KIINKO) järjestää asumisneuvojan tutkintoon tähtäävää koulutusta. Suoritin asumisneu-vojan tutkinnon, johon kuului päättötyö. Päättötyön tein yhdessä toisen yhtiön asumis-neuvojan kanssa. Perustimme KUUMA-kuntien asumisneuvojille foorumin. KUUMA-kun-tiin eli Keski-Uudenmaan kuntiin kuuluvat Hyvinkää, Järvenpää, Kirkkonummi, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Sipoo, Tuusula ja Vihti (KUUMA-seutu).

Asumisneuvontafoorumin jäsenet tapaavat muutaman kerran vuodessa. Tapaamisissa keskustelemme asumisneuvonnan ajankohtaisista asioista. Foorumiin jaetaan myös hy-väksi koettuja toimintatapoja, jolloin muut jäsenet voivat hyötyä niistä. Foorumin tarkoitus

on myös toimia ammatillisena tukena asumisneuvojille, jotka usein tekevät työtään kunnissa ainoina asumisneuvojina.

KUUMA-kuntien asumisneuvojien foorumissa ja erilaisissa asumisneuvojille järjestetyissä koulutuksissa on noussut vuodesta toiseen esiin se, että asumisneuvojan työ on vaikeasti rajattavissa ja toimintatavat ovat erilaisia. Työn aloittaminen on haasteellista ja kriisityötä tehdään paljon. Asumisneuvonnan ympärillä käydyissä keskusteluissa nousee myös selkeästi tarve asumisneuvojan työn raameille ja toimintatapojen kehittämiseksi. Kuinka tämä voitaisi toteuttaa?

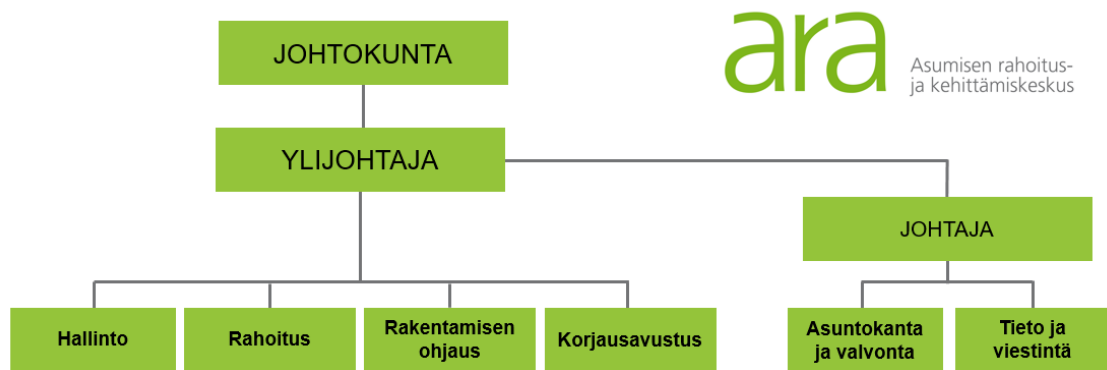
Asumisneuvojille on tällä hetkellä olemassa yksi, auttamatta jo vanhentunut, ARAn tekemä opas. Opas on julkaistu vuonna 2013 ja sen ovat tehneet tutkijat. Oppaan sisältö on jäänyt enemmän teoreettiselle tasolle kuin käytännön ohjeistukseksi. Oppaasta puuttuvat lähes kokonaan käytännön kokemus ja näkemys.

Aloitettuani ylemmän ammattikorkeakoulun opinnot alkuvuodesta 2017, otin yhteyttä ARAn eristyisasiantuntija Hanna Dhalmanniin. Hän työskentelee ARAssa asuinalueiden kehittämisen, asunottomuuden ennaltaehkäisyyn, asumisneuvojatoiminnan avustuksien sekä ARAn kehittämisrahoituksen koordinoinnin parissa. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2018a). Kävimme Dhalmannin kanssa keskustelua siitä, että myös ARAn mielestä asumisneuvonnan oppaan päivittämiselle oli tarvetta. Opiskeluihini liittyvä opinnäytetyö olisi loistava mahdollisuus oppaan tekemiseen.

Vaikka asumisneuvontaa järjestävä taho on eri paikkakunnasta riippuen, ovat asiakkaiden ongelmat asumiseen liittyen usein samanlaisia. Jotta jokaisen asumisneuvojan ei tarvitsisi keksiä samanlaisia toimintatapoja uudestaan, on asumisneuvonnan oppaalle tarvetta. Oppaan on tarkoitus toimia tukena yksin tehtävälle työlle. Oppaan avulla pyritään myös madaltamaan asumisneuvojatoiminnan aloittamisen kynnyksiä.

2.2 Toimintaympäristön ja hankeorganisaation kuvaus

Opas tehtiin tilaustyönä ARAlle. ARA kuuluu ympäristöministeriön hallinnonalaan ja sen vastuulle keskeisesti kuuluu valtion asuntopolitiikan toimeenpano (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017a).



KUVIO 1. ARA:n organisaatiokaavio (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017c).

ARA myöntää erilaisia avustuksia ja tukia asumiseen ja rakentamiseen. Tämän lisäksi ARA valvoo ARA-asuntokannan käyttöä. ARA on aktiivisesti mukana asumisen kehittämiseen ja asuntomarkkinoihin liittyvissä hankkeissa sekä tuottaa alan tietopalvelua. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017b).

Kehittämishankkeeni tarvitsi ohjausryhmän. Ohjausryhmän tehtävänä oli seurata hankkeen etenemistä, ohjata sitä haluttuun suuntaan sekä tuoda laajaa näkökulmaa oppaan sisältöön. Ohjausryhmän toiminnalla varmistettiin, että opas vastaa asumisneuvojen tarpeisiin kautta maan.

Hankkeen ohjausryhmään kuului ARA:sta erityisasiantuntija Hanna Dhalmann. Hän vastaa ARA:ssa mm. asumisneuvonta-avustuksista. Ohjausryhmään kuului myös kuusi asumisneuvojaa. Asumisneuvojat ohjausryhmään valikoituvat KUUMA -kuntien asumisneuvojen foorumista. Tämä tuntui luontevalta, sillä foorumin kautta oli olemassa jo toimiva yhteistyöverkosto ja foorumilla oli yhtenäinen ajatus asumisneuvonnan kehittämisestä.

Ohjausryhmä osallistui kehittämishankkeeseen koko sen toteutuksen ajan. Ohjausryhmä tapasi heti hankkeen alkuvaiheissa, jolloin pohdittiin muun muassa kyselynä tehtävän alkukartoituksen sisältöä ja jakelulaajuutta. Toinen tapaaminen oli alkukartoituksen jälkeen, jolloin kävimme läpi kartoituksessa esiin tulleita asioita ja arvioimme, mitkä asiasisällöt olisi hyvä tuoda oppaaseen mukaan. Ohjausryhmä tapasi myös oppaan kirjoituksen edetessä ja sen viimeistelyvaiheessa.

2.3 Kehittämishankkeen tavoite ja tehtävä

Kehittämishankkeen tavoitteena on kehittää asumisneuvojatoimintaa, jonka myötä pystytään vaikuttamaan myös asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn. Tarkoitus on myös mataltaa asumisneuvojatoiminnan aloittamisen kynnystä. Lisäksi tarkoituksena on tarjota asumisneuvontaa jo tekeville työkaluja oman työn helpottamiseen ja kehittämiseen. Kehittämistoiminnassa ensisijainen tavoite on jonkin konkreettisen asiantilan muuttaminen (Salonen ym. 2017, 34). Tällä kehittämishankkeella tarjotaan konkreettista apua oppaan muodossa asumisneuvojatoimintaan.

Kehittämishankkeen tuotoksena tehdään asumisneuvonnan opas. Oppaasta on tarkoitus tulla selkeä ja yksinkertainen kokonaisuus asumisneuvojan käytännön työhön. Oppaaseen kootaan erilaisia toimintatapoja ja huomioitavia asioita, avuksi asumisneuvonnan toteuttamiseen. Oppaassa käydään läpi, mitä lakeja asumisneuvoja saattaa työsäännön tarvita. Näiden lisäksi oppaaseen kootaan erilaisia kirje- ja lomakepohjia, joita asumisneuvojat ovat työssään käyttäneet.

Oppaan on tarkoitus helpottaa ymmärtämään asumisneuvojan laajaa työnkuvaa. Oppaan myötä asumisneuvojan työtä voi olla helpompi rajata. Oppaan avulla työn rajaamista on helpompi perustella omalle työnantajalleen.

Opas tehdään sähköiseen muotoon, joka on kaikkien saatavilla ARAn nettisivuilla. Tavoitteena on, että tietoa on helposti löydettävissä. Oppaan on tarkoitus myös jatkossa seurata aikaansa ja muuttuvia tilanteita. Sähköisenä opas on helposti päivitettävissä tulevaisuuden tarpeita vastaavaksi.

Opas taitetaan ARAn viestinnän osaajien ammattitaidon avulla. ARA on tehnyt jo monia oppaita, joten uskon heillä olevan hyvä ja selkeä näkemys siitä, minkälainen opas on parhaiten luettavissa tietokoneen ruudulta. Samalla huomioidaan oppaan tulostettavuus.

3 SUOMALAINEN ASUNTOPOLITIikka

3.1 Asuminen ja eräitä sen tunnuspiirteitä

Vuoden 2017 tilastojen mukaan Suomessa oli 2 680 077 asuntokuntaa. Yhteensä asuntokunnissa asui 5 385 972 henkilöä. Yhden hengen asuntokuntia oli 1 163 308, eli 43,4%. Kahden henkilön muodostamia asuntokuntia oli 880 079, joka on 32,9%. Kolmen hengen ja sitä suurempien asuntokuntien määrät ovatkin huomattavasti pienempiä. Kolmen hengen asuntokuntia oli 281 143, joka on 10,5%. Neljän henkilön asuntokuntia oli 231 604, eli 8,6%, kun taas viiden henkilön asuntokuntia oli 85 445, eli 3,2%. Vähiten oli kuuden tai useamman henkilön asuntokuntia. Näitä asuntokuntia oli 38 783, joka on 1,4% kaikista asuntokunnista. (Asunnot ja asuinolot 2018.)

Noin puolet suomalaisista (49,3%) asuu erillisissä pientaloissa. Kerrostaloissa asuu 45,3% ja rivitaloissa 13,6% suomalaisista. Muissa rakennuksissa (esim. liikerakennus) asuu 1,7% suomalaisista. (Asunnot ja asuinolot 2018.)

Vuoden 2017 lopussa, vuokra-asuntojen osuus vakinaisesti asutuista asunnoista oli 33%. Vuokralla asuvia oli 1,4 miljoonaa henkilöä, joka on noin neljäsosa Suomen väestöstä. Vakianaisesti asuttuja vuokra-asuntoja oli noin 878 000. Vuokralla asuu etenkin nuoria. (Asunnot ja asuinolot 2018.)

Asuinpinta-alaa asuntokunnilla on käytössään keskimäärin 81 neliometriä. Henkilöä kohti pinta-alaa oli 41 neliometriä. Asuntokunnan koon kasvaessa henkilöä kohti laskettu pinta-ala pienenee. Yksin asuvalla pinta-alaa on käytössä keskimäärin 60 neliometriä. Kahden hengen asuntokunnalla käytössä oli 45 neliometriä. Kuuden henkilön asuntokunnalla asukasta kohti tilaa oli 21 neliometriä. (Asunnot ja asuinolot 2018.)

Asuminen on keskeisimpiä asioita elämässä ja se koskettaa meitä kaikkia. Asunto tarjoaa suojaa ja turvaa. Asuminen liittyy kokemukseen onnellisuudesta sekä vapautteen toimia mielekkäästi omassa ympäristössä. Asuminen on vaatimus omasta tilasta. Se on aktiivista tilan tekemistä ja pesän rakentamista nopeasti muuttuvassa maailmassa. Asuminen on kotona olemista. (Häkli ym. 2015, 7, 15; Rautio ym. 2015, 104.)

Asuminen ei ole vain asumista, vaan siihen liittyy yksilön elämänkaareen yhteensovittamisen tarpeita (Saari 2008, 101). Asumiseen kytkeytyy monta eri osa-aluetta. Ilman

asuntoa oman, saati perheen elämän järjesteleminen ja hallinta ovat haasteellista. Asumisessa ei ole kyse pelkästään asunnosta, vaan myös asuintalosta ja asuinalueesta. Asumismuoto vaikuttaa sosiaaliseen toimintaan, niin kotona kuin naapurustossakin. Asunto itsessään ei ole asukkaalleen pelkkä tila. Asunto on merkityksiä täynnä oleva paikka eli koti. (Silvennoinen ym. 2002, 8.)

Asumista pidetään usein oletusarvona ja kotia itsestäänselvyytenä. Kaikki rakennetut asunnot eivät ole automaattisesti koteja. Asuminen ja koti käsitteinä pitävät sisällään paljon enemmän kuin asunnon tai talon, jossa omat huonekalut ja tavarat ovat. Koti on turvapaikka, jossa asutaan ja jossa on yksilön, pariskunnan tai perheen oma tila, missä on mielekästä olla. Juntto (2010, 7) on tiivistänyt asumisen tärkeän sanoman hyvin: asuminen on asukkaalle henkilökohtainen kysymys, johon liittyy vahvoja toiveita ja tunteuksia. Tärkein kaikista asumiseen liittyvistä asioista mielestäni on se, että asukkaan täytyy saada tuntee olevansa turvassa kotonaan.

Asuminen ei ole ainoastaan asunnon sisällä tapahtuvaa elämää. Asunnon sisällä on koettava olevansa turvassa, mutta elämää on myös asunnon ulkopuolella. Elinympäristön mielekkyyteen vaikuttavat Karvosen ja Rintalan (2006, 288) mukaan turvallisuus, virikkeellisyys, viihtyisyys, viheralueiden läheisyys, kulttuuri- ja vapaa-ajan toiminnot, peruspalveluiden sijaitseminen kävelyetäisyydellä, väljyys ja meluton ympäristö.

Ihmisillä on erilaiset toiveet kodin ja asuinympäristön suhteen. Ei voida rakentaa vain tietyn tyyppisiä asuntoja tai asuinalueita, sillä se ei palvele kaikkien ihmisten tarpeita kotien ja asuinympäristön suhteen. Erilaiset elämäntilanteet tuovat asumiseen liittyen erilaisia tarpeita. (Public Health Action Support Team 2017.) Jotta ihmisten tarpeita pystyttäisi huomioimaan paremmin, tarvitaan asuntopolitiikkaa.

3.2 Asuntopolitiikka osana suomalaisten sosiaalipolitiikkaa

Asuminen ja asuntopolitiikka ovat osa sosiaalipolitiikkaa. Sosiaalipolitiikka on kehittynyt erilaisista historiallisista juurista. Näitä ovat Kirkon toteuttama auttamistyö, sosiaalivaikutuksen lakisääteiset muodot, vapaaehtoisten järjestöjen hyväntekeväisyys, kansalaisryhmien omasta avusta sekä lainsäädäntöön perustuvasta kunnallisesta sosiaalihuollosta. Nykymuodossa sosiaalipolitiikka Suomessa perustuu jaettuihin arvoihin, toiminnan yhteiskunnalliseen perustehtävään sekä demokraattisessa päätöksenteossa

asetettuun vastuuseen kansalaisten hyvinvoinnin edistämisestä. (Kananoja ym. 2008, 20.)

Asuntopolitiikka on asumista koskevien tavoitteiden säätämistä ja yhteensovittamista. Suomalainen asuntopolitiikka on laaja kokonaisuus, jossa säädellään, ohjataan ja toimeenpannaan asumista, rakentamista ja maankäyttöä. (Häkli ym. 2015, 7.) Asuntopolitiikan tavoitteina on turvata tasapainoiset asuntomarkkinat, huolehtia kohtuuhintaisten asuntojen riittävästä tuotannosta sekä vähentää asunnottomuutta. Tarkoitus on pyrkiä siihen, että jokaisella kansalaisella on mahdollisuus tarpeita ja toiveita vastaavaan asumiseen, kestävästä kehitystä vaarantamatta (Niemelä 2010, 155).

Ympäristöministeriön (2018c) mukaan asuntopolitiikalla parannetaan erityistä tukea tarvitsevien ryhmien asumisolaja. Tällaisia erityistä tukea tarvitsevia ryhmiä ovat muun muassa vammaiset, huonokuntoiset ja muistisairaat vanhukset, päihde- ja mielenterveyskuntoutujat, opiskelijat ja nuoret sekä asunnottomat.

Asuntopolitiikka erottuu sosiaalipolitiikasta vahvalla markkinapainotuksella. Syynä tähän on se, että asunnot tuotetaan ja jaetaan pääasiassa markkinamekanismin kautta. Asumisen kohdalla julkinen tuki tai ns. sosiaalisen asuttamisen idea on katsottu olevan ristiriidassa EU:n kilpailulainsäädännön kanssa. Esimerkkinä terveydenhuollon ja koulutuksen kohdalla julkinen tuki hyväksytään helpommin, kuin asumisen kohdalla. Asumiseen liittyvät oikeudenmukaisuusdiskurssit ovat erilaisia, kuin julkispalveluihin perustuvilla sosiaaliturvan alueilla. (Juntto 2007, 292.)

Kettusen ja Ruonanvaaran (2015, 35) mukaan länsimaisten hyvinvointiyhteiskuntien asuntopoliittinen kehys on kehittynyt neljän eri vaiheen kautta. Vaiheet ajoittuvat eri maissa hieman eri tavoin ja saattavat esiintyä myös päällekkäisinä. Ensimmäiseksi on perustamisvaihe, jolloin asuntokysymyksen esiin nostamisen jälkeen luodaan asuntopoliittisen ohjauksen ensimmäisiä välineitä. Toisena tulee rakentamisen vaihe, jolloin asuntopulaan pyritään vastaamaan rakentamalla paljona asuntoja. Kolmantena tulee hallinnoinnin vaihe, jolloin keskitytään olemassa olevan asuntokannan ylläpitoon ja rakentaminen hidastuu. Neljäntenä on purkamisen vaihe, jolloin asuntotuotannon ohjausta ja valtaa julkisen hallinnon puolella aletaan purkaa ja vastuuta asuntotuotannosta ja ylläpidosta yksityistetään.

Asuntopolitiikan toimeenpano ei ole itsestään selvää ja sen parissa toimijoita on paljon. Asuntopolitiikkaa ylipäätään mutkistaa risteävät tavoitteet, arvot ja intressit. Kohtuuhin-

taisen asumisen turvaaminen asuntotuotantoa kasvattamalla ei välttämättä sulaudu helposti yhteen rakentamiseen ja asuntovarallisuuden kohdistuvien tuotto-odotusten suhteen. (Häkli ym. 2015, 8.)

Tärkeimpiä asuntopolitiikan edustajia ovat eduskunta ja ympäristöministeriö. Eduskunta päättää lainsäädännöstä ja hallitus ohjaa asuntopolitiikan toimenpiteitä. Ympäristöministeriön rakennetun ympäristön osaston, lähiympäristö- ja asumisen yksikkö, vastaa asumisen asioista Suomessa. Ympäristöministeriön tavoitteena on, että asuinolot vastaavat ihmisten asumisen tarpeita ja asuntomarkkinat toimivat. Ympäristöministeriö toimii viranomaisena, joka säätelee toimenpiteitä, joilla päästään tavoitteisiin. (Ympäristöministeriö 2018a; Häkli ym. 2015, 7-8.)

Suomen hallitus ohjaa asuntopolitiikan toimenpiteitä korjaamalla ja vähentämällä asuntorakentamisen säästöksiä sekä edistämällä pitkäjänteistä ja taloudellisesti järkevää kiinteistökannan ylläpitoa. Ohjausta tehdään huomioiden nykyiset ja tulevat tarpeet kuten muuttoliike, väestön ikääntyminen, yksinasuvien määrän lisääntyminen, kuntien elinkeinostrategiat sekä ilmasto- ja elinkeinopolitiikan näkökohdat. Uudistuksissa huomioidaan markkinaehtoinen ja valtion tukema asuntotuotanto. Kansalaisia kannustetaan myös järjestämään asumistaan omatoimisesti. (Ympäristöministeriö 2018c.)

Ympäristöministeriön toimialan lainsäädäntöä ovat asuntopoliittisia tukimuotoja koskevat säädökset. Ympäristöministeriölle kuuluu myös asumisoikeusasumista koskeva lainsäädäntö. Keskeisimpiä asumista ja asumisen tukimuotoja koskeva lainsäädäntö on koottu ryhmitellen, vuokra-asuminen, omistusasuminen, asumisoikeusasuminen ja osamistusasuminen sekä asumisen avustukset ja lainoitus (arava ja korkotuki). (Ympäristöministeriö 2018b.)

3.3 Asuntotuotannon kehittäminen ja valvonta

Ympäristöministeriön alaisuudessa toimii Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus, ARA, joka vastaa valtion asuntopolitiikan toimeenpanosta. ARA toimii asuntopolitiikan ytimessä. ARA myöntää asumiseen ja rakentamiseen liittyviä avustuksia, tukia ja takauksia sekä valvoo ja ohjaa valtion tukeman ARA-asuntokannan käyttöä. ARA on mukana hankkeissa, jotka kehittävät asumista ja asuntomarkkinoita. ARA tuottaa myös alan tietopal-

velua. (Niemelä 2010, 160; Ympäristöministeriö 2018a.) ARA valvoo, että asuntopoliitikkaa toteutetaan yhteisten ohjeistusten mukaan valvomalla rahoittamiaan ja avustamiaan hankkeita.

ARAn kehittämistoiminnan tavoitteena on luoda ja etsiä asumista ja asuntorakentamista hyödyttäviä uusia ideoita. ARA pyrkii mahdollisuuksien mukaan tukemaan ja käynnistämään tutkimus- ja kehityshankkeita, jotka vastaavat ajankohtaisiin haasteisiin. Näitä haasteita ovat muun muassa erityisryhmien asumisratkaisut, yhteisöllinen asuminen, vanhan asuntokannan kehittäminen (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017b).

Kunnat vastaavat kaavoittamisen, maankäytön ja asuntotuotannon suunnittelusta, jotka ovat keskeisiä asioita asuntopoliittisten tavoitteiden toteutumisessa. (Häkli ym. 2015, 7; Ympäristöministeriö 2018b.) Suunnittelua ja koordinoitua asuntopoliitikan suhteen tehdään asuntotoimissa. Asuntotoimi tekee tiivistä yhteistyötä kunnan muiden hallintokuntien kanssa. Yhteistyötä tehdään asumisen, maankäytön, liikenteen, kunnallistekniikan ja palvelujen suunnitteluun liittyvissä asioissa. Yhteistyö kunnan sisällä ei riitä, vaan on tehtävä yhteistyötä myös luottamushenkilöiden, asukkaiden sekä asukasyhdistyksien kanssa. (Niemelä 2010, 161.) Yhteistyö on välttämätöntä, jotta asuntopoliitikkaa voidaan toteuttaa kokonaisvaltaisesti.

Asuntomarkkinoiden toiminnassa on syytä muistaa myös muut asuntopoliitikan toimijat. Näitä ovat yksityiset ja julkiset rahoittajat, rakennuttajat ja rakennusliikkeet sekä kiinteistönomaisuuksia hallinnoivat yhteisöt. Suomessa asuntopoliitikka muodostuu julkisen ja yksityisen sektorin toimijoista ja näiden moninaisten toimintojen yhteensovittamisesta. (Häkli ym. 2015, 7.)

3.4 Vuokralla asuminen ja asumisen tuki

Vuokra-asuntopoliitikka on Suomessa ollut pitkään dualista. On siis kahdenlaista vuokra-asumista, yksityistä, vapaarahoitteista vuokra-asumista sekä valtion tukemaa, sosiaalista vuokra-asumista. Vapaarahoitteinen vuokra-asuminen perustuu markkinoiden kysyntään ja tarjontaan. Sosiaalisessa, valtion tukemassa vuokra-asumisessa valvotaan kohdentamista, vuokria ja laatua. Tätä valvontaa tekee ARA. (Kettunen & Ruonavaara 2015, 34.)

Suomalaiseen asuntopoliitikkaan kuuluu hintojen ja vuokrien sääätely. Asuntorakennustuotannon valtuuskunta Arava ja sen seuraajan ARAn korkotuella rahoitetut asunnot ovat

hyvä esimerkki hinta- ja vuokrasääntelystä. Korkotuella rahoitetuissa asunnoissa vuokrat eivät saa nousta säädettyä korkeammiksi. Omistusasuntojen suhteen hintojen sääntelystä esimerkkinä voi mainita Helsingin, jossa toimii kaupungin kehittämä asuntojen hinta- ja laatutason säännöstelyjärjestelmä Hitas. Hitaksen vaikutus kustannuksiin on kuitenkin suhteellisen pieni, sillä vain noin viisi prosenttia Helsingin asuntokannasta kuuluu järjestelmään. (Häkli ym. 2015, 8.)

Kohtuuhintaisuudella viitataan monesti siihen, että vuokra-asuntomarkkinoilla tulisi olla tarjolla asuntoja, joiden vuokra on vapaarahoitteisten asuntojen vuokratasoa halvempi. Kohtuuhintainen vuokra-asuminen on asuntopoliittisissakin puheissa muodostunut synonyymiksi valtion tukemalle sosiaaliselle asuttamiselle. (Kettunen & Ruonavaara 2015, 34.) Tällaisia vuokra-asuntoja ovat Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen myöntämien tukien avulla, omakustannusperiaatteella rakennetut vuokra-asunnot.

Eerola ja Saarimaa (2015, 58) pohtivat kohtuuhintaista asumista. Heidän mukaansa suomalaisen asuntopoliitiikan kulmakivi vaikuttaa olevan kohtuuhintaisen asumisen edistäminen. Kohtuuhintaiselle asumiselle ei kuitenkaan löydy yksiselitteistä määritelmää. Kohtuuhintaisuuden edistämällä voidaan esimerkiksi tarkoittaa yleistä asuntojen hinta- ja vuokratason laskua. Eerola ja Saarimaa (2015, 58) tuovat esille, että asumisen voidaan ajatella olevan kohtuuhintaista, jos asumismenot eivät ylitä jotakin tiettyä osuutta kotitalouden tuloista. Tämä mittari ei kuitenkaan kerro pelkästään asumismenoista, vaan myös pienituloisuudesta.

ARA-vuokra-asuntojen vuokrat ovat halvempia, kuin vapaarahoitteisten vuokra-asuntojen vuokrat. Tämä johtuu omakustannusperiaatteesta. Vuokrien erot näkyvät erityisesti alueilla, joissa markkinavuokrat ovat korkeita. ARAn myöntämän tuen avulla rakennetuissa asunnoissa on myös asukasvalintaan liittyviä rajoituksia. Asukkaiksi tulee ensisijaisesti valita vähävaraisimmat ja pienituloisimmat hakijat, jotka ovat kiireellisimmässä asunnontarpeessa. (Eerola & Saarimaa 2015, 58-59.) Vapaarahoitteisissa vuokra-asunnoissa ei ole rajoituksia asukasvalinnan suhteen, mutta useimmat vuokranantajat vaativat, ettei vuokralaisella ole luottotietomerkintöjä.

Useimpien vuokranantajien vaatimus vuokralaisen puhtaista luottotiedoista, voi aiheuttaa syrjäytymisen vuokra-asuntomarkkinoilta. Tällaisten kotitalouksien auttaminen voi olla tehokkainta järjestää nimenomaan kuntien omistaman, tuetun vuokra-asuntotuotannon avulla. Asumismenojen pienentäminen on myös tärkeä syy tuetun vuokra-asunto-

tuotannon olemassaololle. Lisäksi tiettyjen erityisryhmien asumisen tukemiseen on perustellusti varattu osa tuetusta vuokra-asuntokannasta. (Eerola & Saarimaa 2015, 66.) Kuntien omistaman vuokra-asuntojen kautta asukkaan voi olla helpompi saada apua elämän haasteisiin, asumisneuvonnan kautta.

3.5 Asuntorakentamisen kehittäminen ja asumisen tulevaisuus

Asumisen tarpeet ovat muuttuneet ja muuttuvat elinkaaren myötä. Asuntopolitiikkaa on pystyttävä tarkkailemaan kokonaisvaltaisesti. Enää ei riitä, että rakennetaan vain mahdollisimman paljon tai vain tietyn tyyppisiä asuntoja. Häkli ym. (2015, 9, 169) on tuonut esiin, että asumisesta löytyy useita merkittäviä näkökulmia ongelmiin, jotka kaipaavat ratkaisuja. Asumisen tulevaisuuden haasteet liittyvät ympäristön, talouden ja yhteiskunnallisen kehityksen kestävyteen. Asumisen energiatarpeet, asumisvalinnat, työmatkat ja vapaa-ajan liikkuminen sekä yhdyskuntarakenteen kehitys nivoutuvat toisiinsa monimutkaisilla tavoilla. On suunniteltava vastuullisesti ja tarkasteltava kestävää asumista myös ylisukupolvisenä kysymyksenä. On huomioitava asuntopolitiikan sidokset ja vaikutukset yhdyskuntien kehitykseen, asuntomarkkinoihin, asuinalueiden eriytymiseen sekä yksilöiden että perheiden hyvinvointi.

Häklin ym. (2015, 10) kritiikki asumisen tarkastelusta pelkästään rakentamisen kautta on mielenkiintoinen. Heidän mielestään tulisi kiinnittää enemmän huomiota siihen, mitä asuntojen sisällä ja asuinalueilla tapahtuu. Kaivattaisi tietoa asumisen kulttuurisista merkityksistä sekä siitä, miten ne muokkaavat ihmisten valintoja ja ratkaisuja. Tällaisen tarkastelun kautta pystyttäisi vastaamaan paremmin päättäjien tavoitteeseen siitä, että jokaisessa asunnossa asuisi asuntoa eniten arvostava henkilö tai perhe.

Eerola ja Saarimaa (2015, 64) ovat pohtineet päättäjien tavoitetta sijoittaa kotitaloudet asuntoihin suurimman mahdollisen yhteenlasketun hyvinvoinnin kautta. Hyvinvointia ajatellaan kotitalouskohtaisesti. Mikäli tiedetään, kuka arvostaa mitään asuntoa eniten, voidaan asunnot jakaa kotitalouksille niin, ettei parempaa vaihtoehtoa löydy. Asuntokanta saataisi parhaaseen mahdolliseen käyttöön ja jokaisessa asunnossa asuisi asuntoa eniten arvostava henkilö tai perhe. Kenenkään asemaa ei voitaisi parantaa heikentämällä jonkun toisen asemaa.

Karvonen & Rintala (2006, 285) ovat taas perehtyneet tutkimuksiin, jotka osoittavat, että asuinalueen mukaisia hyvinvointieroja esiintyy eri aluetasoilla. Hyvinvoinnin osa-alueet

vaihtelevat läänien, maa- ja seutukuntien sekä kuntien ja kaupunginosien välillä. Näiden erojen yhteys on monissa alueen rakenteiden ominaisuuksissa. Viimeaikaisten tutkimuksien perusteella käynnissä on kuitenkin sellaista alueellista eriytymistä, joka perustuu taloudellisten ja hallinnollisten tekijöiden ohella myös sosiaalisiin syihin.

Häkli ym. (2015, 169) tuo esiin, että kohtuuhintaisen asumisen turvaaminen pysyy todennäköisesti pitkään asuntopolitiikan asialistalla. Kohtuuhintaisille asunnoille on tarve myös muualla maailmassa, ei vain Suomessa (King 2017). Ongelma ei häviä niin kauan, kuin edullisten vuokra-asuntojen ja pienikokoisten omistusasuntojen tarjonta alittaa kysynnän. Asuntopolitiikkaan ei myöskään tule uusia toimijoita, joilla sijoitustoiminnan lisäksi olisi yleishyödyllisiä tavoitteita. Markkinamekanismin toimivuuden lisäksi asuntopolitiikka kaipaa säätelyä. (Häkli ym. 2015, 169-179.)

Asuminen on tulevaisuudessa suuren murroksen edessä. Häkli ym. (2015, 9) mukaan perheet muuttuvat ja jo nyt yksineläjät ovat suurin asukasryhmä. Väestön ikääntyminen tuo suuremman tarpeen palvelutaloille ja hoivakodeille, tavallisten asuntojen rinnalle. Maaseudun kylien autioituminen jatkuu, kun ikääntyneet muuttavat parempien palveluiden perässä taajamiin. Asunnon ostaminen tuo ostajalle suuren taloudellisen riskin, johon vaikuttavat myös asuntomarkkinoiden heilahtelevat suhdanteet. Samalla kasvava köyhyys ja jopa asunnottomuus heikentävät asumisolaja heikompiosaiten kohdalla.

Maan sisäinen muuttoliike sekä väestön ikääntyminen tuovat kuitenkin haasteita asuntopolitiikan toteuttamiseen (Niemelä 2010, 155). Muuttoliikkeen suuntautuessa pääkaupunkisudulle ja suuriin kaupunkeihin, kysyntä ylittää tarjontaa. Samalla pienillä paikkakunnilla asuntoja jää tyhjilleen. Nykyinen ajatus mahdollisimman pitkään kotona asumisesta tuo myös tarpeen uusille asumiseen liittyviin palveluihin. Nämä lisäävät myös asumisneuvonnan palvelun tarpeellisuutta suurissa kaupungeissa.

Ympäristöministeriön mukaan tulevaisuuden haasteisiin on tartuttu. Hallituksella on tavoitteenaan lisätä merkittävästi asuntojen ja tonttien tarjontaa sekä vahvistaa asuntorakentamisen vastaamista paremmin tämän hetken kysyntään. Tämä vahvistaa Häklin ym. (2015, 8) pohdintaa suomalaisen asuntopolitiikan yleisesti hyväksytyistä tavoitteista riittävän laajasta ja kohtuuhintaisesta asuntotuotannosta sekä tonttien tarjonnan turvaamisesta. Näiden avulla edesautetaan asumisen kustannusten pysymistä kohtuullisena ja asuntomarkkinoiden tasapainoisena.

Ympäristöministeriö on järjestänyt kärkihankkeen, jonka yhtenä osana on lisätä asuntorakentamista. Kärkihankkeen avulla hallitus pyrkii kannustamaan rakennuttajia tässä.

Toimenpiteinä on kaava- ja rakentamisen lupajärjestelmien sujuvoittaminen rakentamisen helpottamiseksi ja nopeuttamiseksi. Tavoitteena on vahvistaa talouden kasvua ja työllisyyttä, lisätä asuntotarjontaa, uudistaa asuntokantaa, vastata asuntojen kysyntään, edistää rakennusalan kilpailua, lisätä asumisen valinnanvapautta sekä vastata asuntotarpeen rakenteen muutokseen. Tarkoituksena on toteuttaa hallituksen asuntopoliittiset linjaukset. (Valtioneuvosto 2018.)

Kärkihankkeen osana on luotu myös uusi, kymmenen vuoden välimalli, kohtuuhintaisen vuokra-asuntotuotannon lisäämiseksi. Tätä välimallia voivat hyödyntää kaikki tukiehdot täyttävät ja niihin sitoutuvat toteuttajat. Sen lisäksi yleishyödyllisiä asuntorakentamisen säännöksiä on uudistettu. Valtion tukemien asuntojen omistajia koskevasta yleishyödyllisyysvaatimuksesta on luovuttu uuden tuotannon osalta ja vaatimus on muutettu kohdekohtaiseksi. Yleishyödyllisyysvaatimuksia on kuitenkin kiristetty. Valtion tukeman, jo olemassa olevan asuntokannan, käyttö- ja luovutusrajoituksista joustetaan, mikäli vapautuva pääoma käytetään valtion tukemaan asuntotuotantoon tai asuntokannan korjaamiseen. (Ympäristöministeriö, 2018c.)

Hallitusohjelmassa Suomen hallituksen tavoitteena asuntorakentamisen lisäämiseksi on mm. vahvistaa talouden kasvua ja työllisyyttä, uudistaa asuntokantaa, vastata asuntojen kysyntään, edistää rakennusalan kilpailua, lisätä asumisen valinnanvapautta sekä vastata asuntotarpeen rakenteen muutokseen. (Ympäristöministeriö 2018c.) Hallitus siis yrittää tosiaan tarkastella asumista kokonaisvaltaisesti, useammasta näkökulmasta, vastatakseen ihmisten tarpeisiin.

Asumista ja sen muutosta on tutkittu Suomessa verrattain niukasti (Häkli ym. 2015, 167). Asuminen ja sen muutos ovat kuitenkin yhteiskunnallisesti merkittäviä kysymyksiä. Suomen akatemian hallitus päätti syksyllä 2008 käynnistää Asumisen tulevaisuus (ASU-LIVE) tutkimusohjelman vuosiksi 2011 – 2015. Ohjelmassa painotettiin perustutkimuksen yhteyttä asumisen käytäntöihin, rakentamiseen, kaupunkisuunnitteluun, asumispolitiikkaan sekä alueiden käytön suunnitteluun ja kaavoitukseen (Häkli ym. 2015, 167; Suomen Akatemia 2017a.)

ASU-live tutkimusohjelman avulla rahoitettiin useita eri tutkimushankkeita, joiden keskiössä tuli olla asukkaan näkökulma. Tutkimusohjelmalla saatiin paljon medianäkyvyyttä, mikä olikin yksi ohjelman vahvuuksista. Tutkimushankkeiden väliltä ilmeni tärkeitä yhteyksiä niin asunnon ja yhdyskuntasuunnittelun kuin asumistarpeiden poliittisen päätök-

senteon ja sen yhteiskunnallisten vaikutusten välillä. Ohjelman ansiosta asumisen tutkimus Suomessa on vahvistunut ja yhteistyö eri tutkijoiden välillä on lisääntynyt. (Häkli ym. 2015, 169; Suomen Akatemia 2017a.)

Pitkäaikaisasunnottomuus halutaan poistaa Suomesta kokonaan. Tämä on yksi tulevaisuuden haasteista. Pitkäaikaisasunnottomuudesta puhutaan, jos asunnottomuus on kestänyt yli vuoden tai toistunut kolmen edeltävän vuoden aikana. Ihmisille halutaan taata riittävästi tukea asumiseen. Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelman (AUNE) avulla tätä työtä jatketaan. Toimenpideohjelma on vuosille 2016 – 2019. Ohjelmassa painottuu asunnottomuuden riskin varhainen tunnistaminen ja nopea puuttuminen tilanteessa, jossa henkilö on jäämässä tai juuri jäänyt asunnottomaksi (Häkli ym. 2015, 71, 80; Ympäristöministeriö, 2018c.)

Päämääränä toimenpideohjelmassa on liittää asunnottomuustyö entistä laajemmin osaksi kokonaisuutta, jossa syrjäytymistä torjutaan. Periaatteena työssä toimii asunto ensin. Asunto ensin- mallin tavoitteena on poistaa ja ehkäistä asunnottomuutta. Malli lupaa oman kodin hänelle, joka on kiertänyt laitoksia, yömajoja ja rappukäytäviä, mutta ei kuitenkaan ehkä koskaan asunut omassa kodissa. Tarkoituksena on, että kohdattaessa asiakas palvelujärjestelmässä, varmistetaan asumisen turva. Kohderyhmänä ovat äskettäin asunnottomaksi joutuneet, pidempään asunnottomana olleet sekä asunnottomuuden uhan alla olevat ihmiset. (AUNE 2016, 3; Häkli ym. 2015, 73.)

Sektoroidusti järjestetyt asunto-, sosiaali-, terveys- ja työvoimapalvelut eivät tue riittävästi asunnottomuuden varhaista tunnistamista ja ennaltaehkäisyä. Palveluiden sektoroituminen voi aiheuttaa pahimmillaan asunnottomuuden uusiutumista ja hidastaa siirtymistä itsenäiseen asumiseen ja työelämään. Kohtuuhintaisten asuntojen sekä matalan kynnyksen integroitujen palveluiden puute ovat syynä näihin haasteisiin. (AUNE 2016, 2.)

Onnistuessaan hyvin koordinoitu ja toimeenpantu asuntopolitiikka pystyy palvelemaan yhteiskuntaamme monesta näkökulmasta. Eri ihmisten asumiseen liittyvät toiveet, tarpeet, yhteiskunnalliset tavoitteet ja kestävä kehitys on mahdollista ottaa huomioon, jos asuntopolitiikkaa tarkastellaan laaja-alaisesti.

4 ASUMISNEUVONTA SUOMESSA

4.1 Asumisneuvonnan taustaa

Asuminen yhtenä keskeisenä elämäntilana, synnyttää erilaisia ongelmia ja konflikteja ihmisen arkielämässä. Jokaisella meillä on jossain vaiheessa elämää pienempiä ja isompia asumiseen liittyviä ongelmia. Asumiseen liittyvät ongelmat ovat niin yleisiä, että tarvitaan toimia, joilla niitä voitaisiin korjata ja ennen kaikkea ennaltaehkäistä. (Ervasti 2015, 157.) Tässä tärkeään rooliin nousee asumisneuvoja, jonka ammattitaito on nimenomaan asumisen haasteisiin suunnattua.

Asumisneuvonta on 2000-luvun uusia työmuotoja. Asumisneuvonnassa sosiaalinen kehittäminen yhdistetään aluekohtaiseen työotteeseen. Asumisneuvonnassa työ keskittyy sekä yksilöön että yhteisöön. (Murto 2003, 14.) Asumisneuvonnan tavoitteena on tukea vuokra-asukkaita asumiseen liittyvissä ongelmatilanteissa. Asumisneuvoja toimii kiinteistöhuollon, asuntotoimen sekä sosiaalitoimen rajapinnoilla. (Pietiläinen 2008, 5).

Asumisneuvontaa on järjestetty aiemmin pääasiassa hankkeina. Vuonna 1988 Jyväskylän Kuokkalan kaupunginosassa aloitettu sosiaalisen isännöinnin projektia voidaan pitää asumisneuvojahankkeiden alkuna. Tämän jälkeen nimenomaan asumisneuvojatoimintahankkeita on alkanut vuonna 1997 Joensuussa ja vuonna 1998 Tampereella ja Vantaalla. (Backlund 2004, 7.)

Asumisneuvonta on kehittynyt asiakkaiden ja viranomaisten tarpeista löytää keinoja tilanteisiin, joissa asukkaan häätö olisi estettävissä, jos tämä olisi valmis yhteistyöhön (Timonen 2012). Asumisneuvonta lähtee aina tarpeesta ja on ratkaisuun pyrkivää. Asumisneuvonnan tavoitteena on yleensä häätöjen estäminen, asumisongelmien syiden selvittäminen ja palvelujen piiriin ohjaaminen, asumiskulttuurin opastaminen, yhteistyön kehittäminen asukkaan kanssa sekä asumisviihtyvyyden parantaminen. (Ympäristöministeriö 2003).

Asumisneuvonta on terminä informatiivinen. Termi kertoo selkeästi työn sisällöstä, asumiseen liittyvästä neuvonnasta. Asumisneuvoja auttaa ja neuvoo asumiseen liittyvissä ongelmatilanteissa. Asumisneuvoja työskentelee yhteistyössä asukkaiden, viranomaisten, talotoimikuntien ja kolmannen sektorin kanssa. (Lehtonen & Salonen 2008, 44.)

Termi asumisneuvoja vakiinnuttanut paikkansa asumisen ohjauksessa. Vielä kuitenkin voi kuulla puhuttavan myös sosiaalisesta isännöinnistä. Sosiaalisen isännöinnin käsite on alun perin käännös Ruotsissa ja Norjassa käytettävistä käsitteistä 'social förvaltning' ja 'samordnats boendeservice'. Käsitteellä tarkoitetaan kuitenkin lähinnä perinteistä yhdyskuntatyötä. (Kuosmanen 2000, 13.)

Sosiaalinen isännöinti ei ole kotiutunut suomen kieleen kivuttomasti. Sana 'sosiaalinen' koetaan usein sosiaalihuoltoon viittavana terminä, joka saattaa vaikuttaa myös kielteiseltä. Isännöinti mielletään vain talouteen ja tekniikkaan viittaavaksi sanaksi. (Vesänen 1993, 8.) Sosiaalinen isännöinti terminä ei kuvaa tarpeeksi selkeästi asumisneuvojan työtä. Sana sosiaalinen voi myös nostaa kynnyksiä avun hakemiselle, yhdistettäessä sitä sosiaalitoimeen. Kaikki asumisneuvonnan asiakkaat eivät tarvitse sosiaalitoimen apua.

Sosiaalisessa isännöinnissä kyse on asukkaiden, kiinteistöyhtiön organisaation ja julkisen sektorin yhteistyötä. Sosiaalisessa isännöinnissä asukkaita kannustetaan aktiivisuuteen ja lisätään asukkaiden toimintaedellytyksiä. Tämä vaatii myös yhteistyötä viranomaisten kanssa. (Haapanen 2004, 12.) Asumisneuvoja keskittyy työssään enemmän yksilön neuvontaan asumisessa.

4.2 Asumisneuvonta ammatillisena työnä

Asukkaan asumiskykyisyys saattaa elämäntilanteen vuoksi heiketä. Asukkaasta tulee siis kyvytön ja kenties avuton huolehtimaan itsestään ja omista asioistaan. Asumisneuvonta nousee tässä kohtaa tärkeään rooliin. Asumisneuvonnan tavoitteena on luoda yhteys asukkaan, kiinteistöyhtiön ja palveluntuottajien välille. (Lehtonen & Salonen 2008, 44.) Asumisneuvojan voisi kuvata toimivan tulkkina ja tien tasoittajana toimijoiden välillä.

Asunnon tuomaa suojaa ja turvaa tarvitaan, sillä jokaisen on asuttava jossakin. Asumista tarkastellaan usein rakentamisen kautta, mutta huomiota tulisi kiinnittää siihen, mitä asuntojen sisällä ja asuinalueilla tapahtuu. (Häkli ym. 2015, 7, 10.) Asumisneuvonta kohdistuu asuntojen sisällä ja asuinalueilla tapahtuvaan asukkaiden ohjaukseen ja tarkkailuun. Asumisneuvojan tulee olla tietoinen monista elämän osa-alueista, jotta voi tukea asiakkaansa asumista. Samalla voidaan myös todeta asumisneuvojan liikkuvan asiakkaille hyvin henkilökohtaisella alueella, työskennellessään asumisen parissa.

Asumisneuvonnan asiakkuuteen voi päätyä monista syistä. Yleisin syistä on vuokranmaksuvaikeudet, joista kertominen vuokranantajalle voi olla vaikeaa (The Money Advice Service 2019.) Muita syitä voivat olla muun muassa häiritsevä elämä, asunnon huono hoito, häätöuhka, tarve asunnonvaihdon tai asunnottomuus (Murto 2003, 3). On kuitenkin muistettava, että asumisen häiriöiden taustalta löytyy monesti elämänhallintaan liittyviä, vaikeitakin ongelmia. Asumisneuvonnan avulla asukas saadaan ohjattua oikeiden palveluiden piiriin. (Lehtonen & Salonen 2008, 44.)

Asumisneuvonnan tavoitteena on asukkaan kokonaisvaltainen, mutta yksilöllinen tukeminen asumiseen liittyvissä asioissa ja haasteissa. Asumisneuvonnalla pyritään turvaamaan asiakkaan asumisen jatkuvuus. Ratkaisua asumisen ongelmiin etsitään henkilökohtaisesti keskustellen asiakkaan ja mahdollisten yhteistyötahojen kanssa. (Murto 2003, 3.) Kaiken asumisneuvonnan perustarkoitus on siis ennaltaehkäistä ja vähentää asunnottomuutta. Lähtökohtana asumisneuvonnassa on, että asukkaan koti pyritään säilyttämään nopean puuttumisen avulla.

Asumisneuvonnan toimintakenttä on laaja ja heterogeeninen. Asumisneuvontaa tehdään tavallisimmin vuokra- ja omistusasuntoihin, omana palvelunaan. (Lehtonen & Salonen 2008, 44.) Asumisneuvojat työskentelevät kaiken ikäisten kanssa. Pääasiassa asiakkaat ovat kuitenkin täysi-ikäisiä, vuokrasopimuksen allekirjoittaneita. Välillisesti kuitenkin työskennellään perheidenkin kanssa. Asumisneuvonnan apua on tarjolla kaikille asunnossa asuville.

Käytännössä asumisneuvojan arkityöhön kuuluvat ohjaus, neuvonta, terapeuttinen ja tukeva kuunteleminen, asumisopastus, hakemusten ja laskujen selvittely, suunnitelmat vuokravelan maksamisesta ja niiden seuranta asukkaan kanssa, virkamies- ja yhteistyökokoukset sekä asiakasyhteistyöpalaverit. Kaiken tarkoituksena on turvata asiakkaan asumisen jatkuminen. (Kallio 2015, 40.) Asumisneuvoja tekee työtään muun muassa vastaanottamalla asiakkaita, kotikäynneillä, puhelimitse ja sähköpostitse yhteyttä pitämällä ja konsultoimalla. Asumisneuvojan työ on hyvin liikkuvaa ja asumisneuvojalla tulee olla aktiivinen ja rohkea työote työnsä menestyksekkääseen hoitamiseen. (Haapanen 2004, 7, 19.)

Asumisneuvojalla voidaan nähdä olevan erilaisia rooleja toimiessaan asiakkaiden parissa vähentäessään asunnottomuutta (Kallio 2015, 40). Lehtonen ja Salonen (2008, 45) ovat jaotelleet asumisneuvonnan lyhytkestoiseksi kriisityöksi ja intensiiviseen asumisneuvontaan, jossa työ on pidempikestoista ja painottuu ennaltaehkäisevään työhön.

Haapasen (2004, 14) mukaan asumisneuvojan työ asiakkaiden kanssa painottuu palveluhjaukseen tai akuuttipalveluun. Timonen (2012) puhuu taas asumisneuvonnassa painostettavan entistä enemmän ennaltaehkäisyyn.

Asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä tärkeää on tunnistaa asumisvaikeudet. Asunnottomuuteen voi liittyä usein työttömyyttä, keskimääräistä suurempi tarve erilaisille sosiaali- ja terveyspalveluille, mielenterveyden ongelmia tai päihteiden aiheuttamia haasteita. (Timonen 2012; Kaakinen 2016.) Usein asumisvaikeudet ovat seurausta jostakin toisesta haasteesta elämässä.

Pietiläinen (2008, 44, 51-52) totesi tutkimuksessaan asumisneuvonnan määrittyneen sosiaalityöksi, vaikka asumisneuvoja työskentelisi kiinteistöyhtiössä. Asumisneuvonta toimii yhteiskunnan osajärjestelmänä arkielämän jatkuvuutta ja normaalisuutta ylläpitävänä. Työn tavoitteena on turvata asiakkaan asumisen jatkuminen sekä vahvistaa ja tukea hänen elämänhallinnan taitojaan. Asumisneuvoja tekee vuorovaikutustyötä, yksilön, hänen ympäristönsä sekä yhteiskunnan välillä. Vuorovaikutus- ja verkostotyö ovat asumisneuvonnassa välttämätön työmenetelmä.

Asumisneuvojen työnkuvaukset sopivat Pietiläisen (2008, 44) mielestä sosiaalityön, ennaltaehkäisevän työn ja kriisityön määritelmiin. Kananoja ym. (2017, 195) vahvistaa ennaltaehkäisevä näkökulman olevan yksi sosiaalityön orientaatioalueista. Asumisneuvontaa olisi syytä kehittää niin, että asumisneuvoja pääsisi työssään käyttämään ennaltaehkäisevää näkökulmaa.

Asumisneuvonnan onnistumisen kannalta yhteistyö sektorirajojen yli on tärkeää. Arviointitutkimuksien mukaan asiakkaiden avuntarpeet eivät noudata lainsäädännön jäsenyyksiä, saati organisaatio- tai palvelurakenteita. Avuntarve paikantuu usein erilaisille lainsäädännön sekä palvelujen rajapinnoille. Tällaista työtä on esimerkiksi asiakkaiden elämäntilanteiden kartoitus. (Kananoja ym. 2017, 193-194.)

Asumisneuvojalla on oltava hyvät yhteistyösuhteet sosiaalitoimen eri asiakasryhmien toimijoihin (mm. aikuissosiaalityö, lastensuojelu, perhetyö, mielenterveystyö, vanhuspalvelut). Tämän lisäksi asumisneuvoja tekee paljon yhteistyötä poliisin sekä seurakunnan kanssa. Yhteistyötahot riippuvat myös siitä, mikä taho asumisneuvontaa järjestää.

Verkostotyö on olennainen työmenetelmä asumisneuvonnassa. Verkostotyö voidaan määritellä kahdella tavalla. Kapeasti määritelty tapa on verkostokokous, johon osallistuu

useita toimijoita asiakkaan verkostosta. Laajasti ymmärrettynä verkostotyö sisältää verkostokokouksen lisäksi verkoston kanssa tehtävän yhteistyön ja tiedottamisen. Tiedottamisella tarkoitetaan asioiden selvittämistä puhelimitse tai yhteistyötapaamisia, joissa asiakkaan ja työntekijän lisäksi on yksi tai kaksi yhteistyökumppania. (Lehtonen & Salonen 2008, 45.)

Toinen tärkeä työmenetelmä asumisneuvonnassa on palveluohjaus. Palveluohjauksessa palveluita sovitetaan yhteen organisaatioiden tasolla. (Hänninen 2007, 11.) Palveluohjaus on työtä, jossa sovitetaan yhteen asiakkaan tarvitsemia palveluita ja tukimuotoja (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11; Mönkkönen 2007, 137).

Asukasta aktivoidaan käyttämään tarjolla olevia palveluja ennen kuin ongelmat kasvavat liian suuriksi ja kalliiksi. Palveluohjauksessa pyritään turvaamaan asuminen myös häiriötilanteissa, mikäli asukas sitoutuu työskentelyyn eikä halua menettää kotiaan. (Haapanen 2004, 14.) Palveluohjauksen avulla kartoitetaan myös, ettei asiakkaalle ole tarjolla päällekkäisiä palveluita ja varmistetaan, että asiakas saa kaikki tarvitsemansa palvelut.

4.3 Haasteet asumisneuvonnassa

Pietiläinen (2008, 44) koki opinnäytetyönsä tarkentaneen asumisneuvojen työnkuvaa. Koen kuitenkin, että näin 10 vuotta Pietiläisen opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen, asumisneuvojan työtä ja työnkuvaa on edelleen haastava rajata. Asumisneuvonnasta ei ole sääntelyä, jonka vuoksi työtä voi järjestää kuka tahansa ja miten tahansa.

Asumisneuvoja voi työskennellä muun muassa kiinteistöyhtiössä, sosiaalitoimessa tai kolmannella sektorilla. Työkuvaa määriteltäessä suuria suuntaviivoja työlle tuo työnantaja. Erityispiirteitä työlle tuo alue, jossa työtä tehdään. Asumisneuvoja kuitenkin usein kehittää itse oman työnkuvansa. Tästä johtuen, varsinkin aluksi, työnkuva on rajaamaton ja raamiton. Nämä piirteet tuovat työhön omalta osaltaan mielekkyyttä, mutta myös haasteita. (Pietiläinen 2008, 23.)

Asumisneuvoja on usein ainoa oman alansa edustaja työyhteisössä. Asumisneuvojalla on oltava vahva ammatti-identiteetti, jotta yksinäisyys ei tunnu liian raskaalta. Asumisneuvojan esimies on usein toisen alan edustaja, mikä saattaa hankaloittaa asiakkaiden asioiden hoitamista. Eri alan edustajan kanssa näkökulmat asioihin voivat olla hyvin eri-

laiset. (Pietiläinen 2008, 23.) Tällaisissa tilanteissa varmasti herää toive saman alan työparista. Toimiessaan ainoana oman alansa edustajana työyhteisössä, vahvistuu tarve yhteistyölle muiden toimijoiden kanssa.

Backlundin (2004, 15) mukaan asumisneuvojat ovat kertoneet, että kiireen vuoksi ennaltaehkäisevään työhön ei ole mahdollisuutta. Pystytään puuttumaan vain jo olemassa oleviin ongelmiin. Pietiläinen (2008, 44) kuitenkin muistuttaa, että mitä aikaisemmin asiakkaan ongelmiin päästään puuttumaan, sitä nopeammin tilanne voi selvitä. Jos päästään tekemään ennaltaehkäisevää työtä, asiakkaallakin saattaa olla enemmän voimia asioidensa hoitamiseen. Tällä päästään taas lähemmäs asumisneuvonnan päätavoitetta, asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn.

Asumisneuvonnassa nousee esiin myös se haaste, että kaikki eivät ole valmiita ottamaan apua vastaan tai ottamaan vastuuta asumisestaan. Häätöjä joudutaan tekemään aina. (Hietikko 2004, 19.) Laadukasta neuvontaa ja tukea olisi tarjolla, mutta väkisin ei voi ketään auttaa. Toisaalta, häätö voi olla jonkun ihmisen elämässä tarvittava toimi, jotta saadaan pitkään jatkunut tilanne päättymään ja asiat uuteen suuntaan.

Asumisneuvontaa ja sen vaikutuksia on taas tutkittu hyvin vähän. Valtakunnallisia tilastoja aiheesta ei ole. Syynä tähän lienee asumisneuvonnan sääntelyn puuttuminen, jolloin tilastointiakaan ei vaadita. Suuntaa-antavia lukuja löytyy ARA:ltä, sillä he velvoittavat asumisneuvontatoimintaan tarkoitettua avustusta hakevia tilastoimaan työtään. Tilastoinnin haasteena on kuitenkin se, että tilastoon syötettäviä asiakkuuksia voi tarkastella monesta näkökulmasta. Kaikki eivät siis syötä tietoja tilastointityökaluun samalla tavalla ajatellen.

Haapanen (2004, 36) ja Hietikko (2004, 25) ovat julkaisuissaan tuoneet ilmi asumisneuvonnan tuovan taloudellisia säästöjä. Säästöjä tulee niin kiinteistöyhtiölle, viranomaiselle että asukkaalle. Asumisneuvonnan mahdollistaessa avun asukkaalle jo aikaisessa vaiheessa, säästyy asiakas ylimääräisiltä kustannuksilta. Oikea-aikaisella avulla ehkäistään myös kiinteistöyhtiölle syntyviä luottotappioita (Backlund 2004, 14)

Haapasen (2004) ja Hietikon (2004) selvitykset asumisneuvonnan taloudellisista säästöistä eivät välttämättä vakuuta päättäjiä asumisneuvonnan aloittamisesta. Tieteellisten tutkimusten ja usein päättäjien taholla kaivattujen lukujen myötä asumisneuvojatoimintaa olisi helpompi vakiinnuttaa. Näin päästäisi eroon hankkeiden tuomasta epävarmuudesta toiminnan jatkumisesta. Työn vakiinnuttaminen helpottaisi myös asumisneuvojatoiminnan kehittämistä.

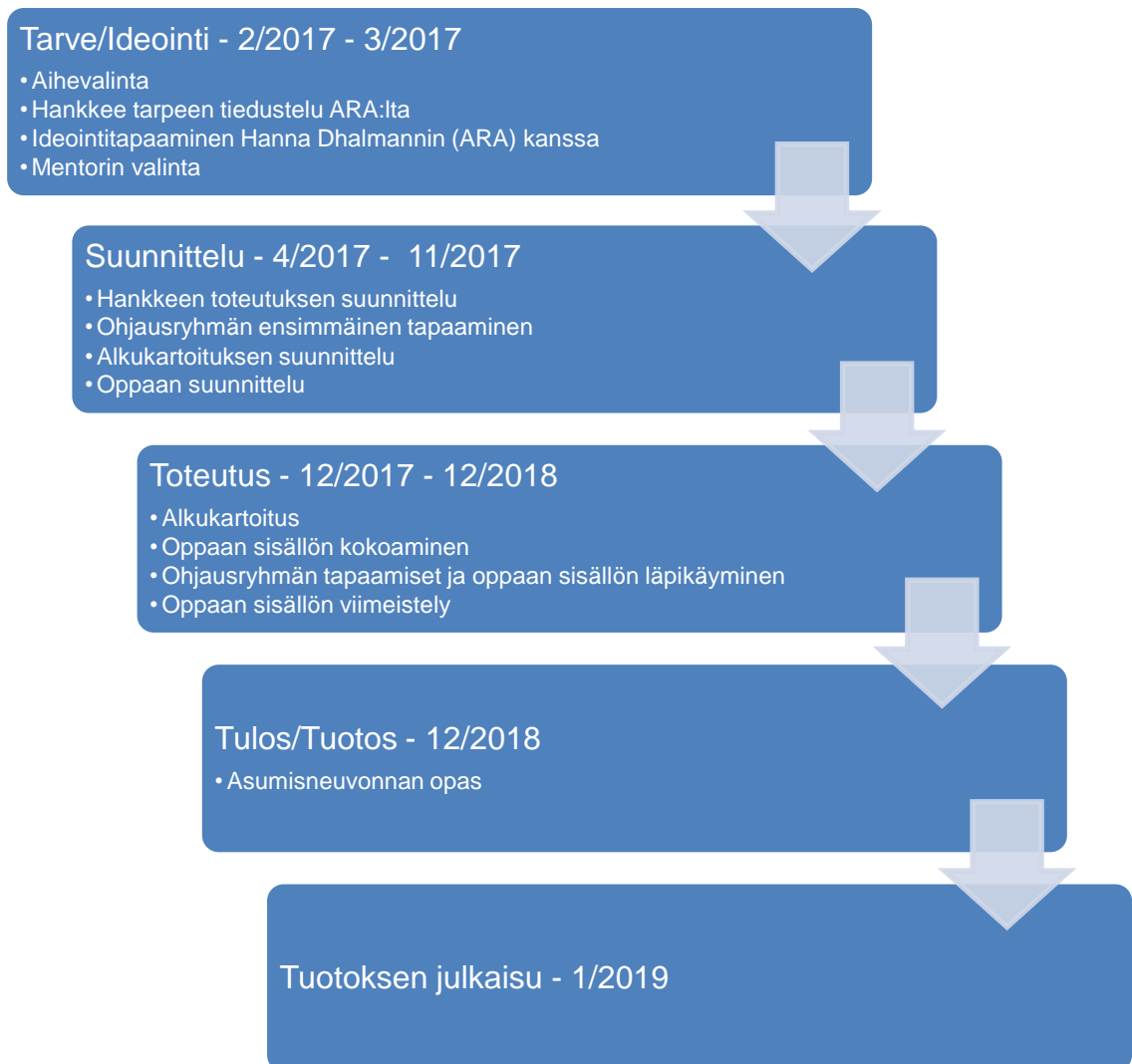
Pietiläinen (2008, 56) toteaa, että asumisneuvonnan hyötyjä on vaikea osoittaa laskelmin. Kuinka pystyisi osoittamaan asumisneuvonnan ennaltaehkäisevän työn osuutta häätöjen ehkäisemisessä, asukkaan elämänhallinnan parantumisessa ja yksilön sekä yhteisön asumisviihtyvyydessä lisääntymisessä? Tällaisia toimia on todellakin vaikea mitata rahassa.

Asumisneuvonta on ihmisiä varten suunniteltu palvelu. Asumisen ongelmat ovat usein seurauksia elämässä tapahtuneista asioista. Elämä käsitteenä on hyvin laaja ja siihen voi kuulua käytännössä mitä tahansa. Asumisneuvojan täytyy siis olla valmis kohtaamaan työssään monenlaisia asioita, ihmisten lisäksi. Vaikka asumisneuvonta vaatii tekijältään paljon, antaa työ myös paljon. Työ antaa mm. uusia kokemuksia, avartaa näkökantoja. Ennen, kuin olet työskennellyt asumisneuvojana, et voi kuvitellakaan, mitä kaikkea voi tulla vastaan! Parasta kuitenkin on, kun asukkaan asioita saadaan hoidettua yhdessä asukkaan kanssa niin, että hän pärjää jälleen ilman tukea, mutta tietää, että tarvittaessa tukea on saatavilla uudestaan.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

5.1 Kehittämishankkeen aikataulu

Kehittämishankkeen ideointi alkoi alkuvuodesta 2017. Tästä edettiin suunnitteluvaiheen myötä toteutusvaiheeseen, tuloksiin ja tuotoksen, eli oppaan julkaisemiseen. Kokonaisuudessaan kehittämishanke kesti noin kaksi vuotta.



KUVIO 2. Kehittämishankkeen aikataulu.

Kehittämishankkeen liikkeelle paneva voima on aloitusvaihe. Aloitusvaiheessa on ilmaistu kehittämistarve ja alustava kehittämistehtävä. Tähän vaiheeseen kuuluu myös

toimintaympäristö sekä ajatuksen mukana olevista toimijoista, heidän osallistumisestaan ja sitoutumisestaan työskentelyyn. Nämä yhdessä linjaavat hankkeen suunnan. (Salonen 2013, 17).

Kehittämishanke alkoi helmikuussa 2017. Tuolloin kysyin ARA:ta tarvetta asumisneuvonnan oppaan päivittämisestä. Tarve päivittämiselle oli, jolloin sovimme ideointitapaamisen ARA:n erityisasiantuntija Hanna Dhalmannin kanssa. Tapaamista varten olin ideoinut hanketta mentorini kanssa.

Mentorinani toimii työpaikkani toinen asumisneuvoja, Heidi Granström Da Veiga. Mentorini valikoitui työyhteisöstäni helposti. Granström Da Veiga toimii työparinani ja on toinen sosiaalialan edustaja työyhteisössämme.

Hankkeen suunnitteluvaiheessa tein kirjallisen kehittämissuunnitelman. Suunnitelmasta tulee ilmetä tavoitteet, ympäristö, vaiheet toimijat ja avainhenkilöt. Ilmetä tulee myös TKI-menetelmät, materiaalit, aineistot ja tiedonhankintamenetelmät. Samalla on selvitettävä mukana olevien toimijoiden tehtävät ja vastuut. (Salonen 2013, 17.)

Kehittämishankkeessani vetäjänä toimin minä. Minun toimiani viime kädessä ohjasi ARA ja heidän edustajansa Hanna Dhalmann. Hankkeen ohjausryhmässä toimi useita asumisneuvoja, jotka ovat sitoutuneet olemaan mukana työskentelyn ajan, mikäli työnantaja ei vaihdu. Päävastuu työskentelystä ja sen aikatauluista oli minulla hankkeen vetäjänä.

Suunnitteluvaiheen jälkeen siirrytään siihen ympäristöön, missä varsinainen työskentely toteutuu. Ajallisesti tämä esivaihe voi olla lyhyt, eli käytännössä suunnitelman nopeahkoa läpikulua. Samalla organisoidaan tulevaa työskentelyä. (Salonen 2013, 17.) Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että järjestimme ensimmäisen ohjausryhmän tapaamisen. Tapaamisessa esittelin kehittämishankkeen idean valikoiduille asumisneuvojille ja pyysin heitä osallistumaan hankkeen ohjausryhmään. Tämän jälkeen kävimme läpi hankkeen karkean suunnitelman ja aikataulun.

Hankkeen työstövaihe oli ajallisesti pitkä. Se koostui ohjausryhmän tapaamisista ja oppaan kirjoittamisesta. Ensimmäinen ohjausryhmän tapaaminen oli marraskuussa 2017 ja työstövaiheen puitteissa viimeinen oli lokakuussa 2018. Oppaan viimeinen lukukierros ohjausryhmällä päättyi marraskuussa 2018. Työstövaihe kesti siis vuoden. Salosen (2013, 18) mukaan työstövaihe on kehittämissuunnitelman toiseksi tärkein vaihe. Se on myös pisin ja vaativin vaihe. Siinä työskennellään käytännössä jopa päivittäin, kohti yhdessä sovittua tavoitetta ja tuotosta.

Työstövaiheessa realisoituu kehittämishankkeen kaikki osatekijät. Näitä tekijöitä ovat toimijat, TKI-menetelmät, materiaalit ja aineistot sekä dokumentoitavat. Tämä vaihe on työskentelystä vastaavalla henkilöllä vaativa ja raskas. Ammatillisen oppimisen kannalta se on kuitenkin tärkein vaihe. (Salonen 2013, 18).

Hankkeen työstämisessä aktivoituvat monet ammatilliset kvalifikaatiot. Salonen (2013, 18) korostaakin tässä ohjauksen, vertaistuen ja palautteen merkitystä. Hänen mukaansa ne ovat oleellisia kehittämishankkeen onnistumisen ja ammatillisen kehittymisen näkökulmista. Koen, että hankkeen aikana saamani tuki mentorilta, ARAsta ja ohjausryhmältä on ollut yksi hankkeen kantava voima. Vaikka välillä onkin ollut hyvin raskasta ja vaativaa, on asioita saanut hyvän tuen avulla eteenpäin.

Viimeistelyvaihe voi kestää kauan ja siihen on syytä varata aikaa. Tämän vaiheen vaativuus tulee monelle yllätyksenä. Vaihe työllistää usein siksi, että viimeisteltävänä on sekä tuotos että kehittämisraportti. Nämä kuitenkin yhdessä muodostavat toiminnallisen opinäytetyön. (Salonen 2013, 18.)

Oppaan viimeistelyvaihe eteni hyvinkin nopeasti. Vaiheen etenemiseen vaikutti ohjausryhmän aktiivisuus oppaan kirjoittamisen edetessä. Näin oppaan sisältöön ei päässyt muodostumaan mitään sellaista sisältöä, jota olisi tarvinnut korjata useampaan kertaan.

Oppaan sisällön kirjoittamisessa auttoi varmasti myös oma kehittämiskokemukseni. Olin kehittänyt jo aiemmin asumisneuvojatoimintaa ja samassa käsitellyt niitä asioita, joihin itse olisin kaivannut neuvoja. Vankka ammatillinen osaamiseni asumisneuvojana oli myös hyödyksi opasta kirjoittaessa.

5.2 Ohjausryhmän toiminta

Jotta kehittämishankkeeseen ja hankkeen tuotokseen saatiin useamman ihmisen näkökulma, oli hankkeella ohjausryhmä. Ohjausryhmään osallistui hankkeen aikana alun perin kuusi asumisneuvojaa ja ARAn erityisasiantuntija Hanna Dhalmann. Hankkeen aikana yksi asumisneuvoja vaihtoi työpaikkaa, jolloin ohjausryhmään jäi viisi asumisneuvojaa.

Ohjausryhmä on foorumi, jossa kehittämistoiminnan intressit kohtaavat ja jonka avulla erilaisia intressejä voidaan jäsentää. Ohjausryhmään pyritään kokoamaan kehittämisen kannalta olennaiset tahot sekä keskeisiä yhteistyökumppaneita. Ohjausryhmän jäsenien

avulla kehittämistoiminnalle saadaan laajan toimintaympäristön hyväksyntä. (Toikko & Rantanen 2009, 59.)

ARAn erityisasiantuntijan osallistuminen hankkeeseen ja sen ohjausryhmään oli hyvin olennaista. ARA tukee asumisneuvojatoiminnan aloittamista, vakiinnuttamista ja kehittämistä. Ohjausryhmään osallistuneet asumisneuvojat taas toimivat yhteistyökumppaneina. He toivat laajaa näkökulmaa muiden asumisneuvojatoimintaa järjestävien tahojen suunnalta.

Kehittämistoiminnan on perustuttava ymmärrykseen, sitoumuksiin ja toimintaa ohjaaviin sääntöihin. Kehittämistoiminta nojautuu käsitykseen tiedosta, tiedon tuottamisesta sekä saatujen tulosten tai tuotosten tulkinnasta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että osallistuvilla on oltava mahdollisimman yhteneväinen käsitys kehittämisen kohteesta. Yhteneväinen käsitys täytyy olla myös siitä, miten kehittämisen kohdetta voisi parhaiten ymmärtää, selittää, uudistaa, parantaa tai muuttaa. Käsitystä työstetään yhteisellä kielellä ja yhteisillä käsitteillä. (Salonen ym. 2017, 29.)

Ohjausryhmällä oli yhteinen ymmärrys ja ajatus siitä, mitä olimme kehittämässä. Ohjausryhmän jäsenet olivat sitoutuneet toiminnan kehittämiseen ja heillä oli kehittämisestä hyvä käsitys, sillä yhteisiä ajatuksia ja kehittämisideoita oli jaettu jo omassa asumisneuvontafoorumissamme. Yhteisien näkemyksien myötä oli myös selkeää, miksi opas tehdään ja kuinka siitä saataisi tavoitteita parhaiten palveleva.

Kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi. Sen edellytyksenä on ihmisten aktiivinen osallistuminen ja vuorovaikutus. (Toikko & Rantanen 2009, 89.) Ohjausryhmä toimi koko hankkeen ajan joustavasti ja avoimesti. Tähän varmasti vaikutti myös se, että ohjausryhmän jäsenet tunsivat toisensa jo entuudestaan. Ohjausryhmän jäsenet olivat huomanneet asumisneuvonnan aloittamisen haasteet omassa työssään ja tämän vuoksi olivat motivoituneita toimimaan yhteisen asian puolesta.

Ohjausryhmä tapasi hankkeen aikana neljä kertaa. Ensimmäisen tapaaminen marraskuussa 2017. Ensimmäisessä tapaamisessa esittelin opinnäytetyöni suunnitelman ja oppaan alustavan suunnitelman. Oppaan suunnitelmaa tarkennettiin tässä tapaamisessa. Ensimmäisessä tapaamisessa käytiin läpi myös ohjausryhmän toiminnan tavoitteet.

Tapaamisessa nousi esiin tärkeä tavoite oppaan sisällöstä. Oppaan haluttiin vastaavan mahdollisimman hyvin asumisneuvojen tarpeita ja toiveita. Näitä tarpeita ja toiveita päätettiin kysyä asumisneuvoilta alkukartoituksen avulla. Alkukartoitus päätettiin lähettää laajalla jakelulla kaikille Suomessa asumisneuvojatoimintaa järjestäville tahoille.

Alkukartoituksen sisällön tuottaminen jäi minun vastuulleni. Kartoituksen kysymykset hyväksytettiin ohjausryhmällä sähköpostitse. Ohjausryhmällä oli myös mahdollisuus kommentoida kysymyksiä ja kysymyksiin tehtiin korjauksia kommenttien myötä.

Toinen ohjausryhmän tapaaminen oli maaliskuussa 2018. Tässä tapaamisessa käsiteltiin alkukartoituksen vastauksia. Alkukartoituksen vastaukset käytiin tarkasti läpi. Vastausten läpi käyminen oli hieman haasteellista, sillä avoimien kysymyksien osalta vastaukset olivat sekoittuneet eri aihealueiden kesken.

Kolmas ohjausryhmän tapaaminen oli elokuussa 2018. Ennen ohjausryhmän tapaamista olin lähettänyt ryhmän jäsenille luonnosversion oppaasta luettavaksi. Ajatuksena oli, että jokainen voisi lukea oppaan ennakkoon. Työkiireistä johtuen suurimmalta osalta oppaan lukeminen oli jäänyt. Tästä syystä ohjausryhmässä käytiin jälleen hyvin tarkasti läpi oppaan sen hetkinen sisältö.

Tapaamisessa kävimme tiukkaakin keskustelua siitä, kuinka tarkasti opasta rajataan. Keskustelussa nousi selkeästi ilmi se, kuinka eri työnantaja vaikuttaa asumisneuvonnan painotuksiin. Kriittisten ja hyvin perusteltujen kommenttien myötä saimme kuitenkin yhtenäisen linjan siitä, että oppaan sisältö rajataan selkeästi perustehtäviin.

Neljäs ohjausryhmän tapaaminen oli jo lokakuussa 2018. Edellisessä tapaamisessa päätettiin, että seuraava ohjausryhmä tulee nopeammalla aikataululla, sillä oppaan tulee olla valmis vuoden 2018 loppuun mennessä. Samalla sain itselleni selkeän aikataulun oppaan sisällön tuottamiseen.

Ohjausryhmän tapaamispäivänä ryhmän jäsenistä moni ilmoitti joutuvansa jäämään pois tapaamisesta. Päätin kuitenkin, että ohjausryhmä pidetään, vaikka osallistujia oli vain kolme. Opas oli lähetetty ohjausryhmälle jälleen etukäteen luettavaksi ja jokaisella olisi mahdollisuus halutessaan kommentoida oppaan sisältöä sähköpostitse. Uuden tapaamisajan sopiminen olisi myös haastavaa, sillä ohjausryhmän jäsenten kalenterit täyttyvät nopeasti.

Neljäs tapaaminen oli oppaan viimeistelyvaiheen tapaaminen. Kävimme oppaan sisällön tarkasti, kohta kohdalta, läpi. Hioimme kirjoitusasua ja korjasimme kirjoitusvirheitä. Totesimme, että oppaan teksti on selkeää ja muutamia pieniä täydennyksiä vaille valmis.

Tulimme tapaamisessa vielä siihen tulokseen, että opas lähetettäisi vielä kerran, tässä tapaamisessa tulleiden korjausten myötä, ohjausryhmälle luettavaksi. Näin jokaisella olisi vielä mahdollisuus päästä vaikuttamaan sisältöön halutessaan.

Tapaamisen päätteeksi totesimme, että tämä on ohjausryhmän viimeinen tapaaminen, ennen oppaan julkistamista. Viimeiset korjaukset ja lisäykset oppaaseen tehtäisi sähköpostiviestittelyn myötä.

5.3 Käytetyt kehittämismenetelmät, aineistot ja analyysi

Kehittäminen on konkreettista toimintaa, jolla tähdätään määritellyn tavoitteen saavuttamiseen. Kehittämisellä tarkoitetaan usein hankeperustaista toimintaa. Hankkeelle asetetaan tavoitteet ja määritellään toimintatavat. Hankkeella on tietty ajallinen jatkumo. Kehittämisellä tavoitellaan parempaa ja tehokkaampaa, kuin aikaisemmat toimintatavat tai -rakenteet. Tavoitteellisuus on kehittämisen keskeinen elementti. (Toikko & Rantanen 2009, 12-16.)

Kehittämishankkeellani oli selkeä tavoite. Pää tavoitteena on kehittää asumisneuvojatoimintaa, jonka avulla pääsemme vaikuttamaan asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn. Hankkeen tavoitteena on myös madaltaa toiminnan aloittamisen kynnyksiä. Kehittämishankkeen tuloksena kirjoitettiin tuotos, asumisneuvonnan opas.

Monien kehittämishankkeiden tavoite on tähdätä hyvien käytäntöjen kehittämiseen. Viime aikoina on korostettu sitä, että hyvien käytäntöjen määrittelyssä tulisi tukeutua näyttöön käytännön toimivuudesta. Tarkoitus on siis tukeutua työmenetelmiin, joiden vaikuttavuudesta on selkeää näyttöä. (Toikko & Rantanen 2009, 148-149.) Asumisneuvonnan oppaaseen on koottu käytännön työssä hyödynnettäviä, toimivia työmenetelmiä. Toivottavaa on, että opas itsessään toimii työmenetelmien kehittämisen välineenä.

Kehittäminen voi tähdätä uuden taidon ja tiedon siirtoon. Tällöin kehittäminen sisältää sekä uusien ideoiden keksimistä, että niiden levittämistä ja vakiinnuttamista. Tällainen kehittäminen on luonteeltaan käytännöllisten asioiden korjaamista, parantamista ja edis-

tämistä. (Toikko & Rantanen 2009, 16.) Oppaan avulla pyritään madaltamaan asumisneuvonnan aloittamisen kynnystä, selkeillä toimintamalleilla. Kynnyksen madaltamisen myötä tarkoitus on levittää ja vakiinnuttaa asumisneuvojatoimintaa.

Asumisneuvonnan oppaan sisällössä näkyy voimakkaasti pragmatistinen, ratkaisukeskeinen työote. Lisäksi olen painottanut työskentelyssä toimivuutta, hyötynäkökulmaa ja käytännön ammattiläheisyyttä. Asumisen ollessa aiheena, tulee mukaan myös yhteisöllisyys. Näin ollen on luontevaa, että kehittämisprojekti toteutettiin pragmatistisen lähestymistavan kautta. Tarkoitus on ratkaista haasteita suunnitellusti ja hallitusti, toiminnassa tuotetun tiedon kautta. (Salonen ym. 2017, 30.)

Ihmisten ollessa erilaisia ja asuessaan eri tavoin, on syytä huomioida myös se, että ei ole yhtä ainoaa tapaa toimia oikein. Asumisneuvojan tulee ymmärtää, että asumiseen liittyvissä asioissa on oltava tilaa erilaisille tulkinnoille ja korjaaville toimenpiteille. Elämässä tilanteet muuttuvat, eikä asiat ole aina niin itsestään selviä ja varmoja. Tämän myötä pragmatistisuudessa sallittu erehtyminen tukee lähestymistavan valintaa (Salonen ym. 2017, 31.)

Kehittämishankkeessa on hyödynnetty myös praktista lähestymistapaa. Se on vastavuoroinen lähestymistapa, jossa asiantuntijat ja kohdeyhteisön jäsenet määrittävät yhdessä ongelmat ja suunnittelevat toiminnot ongelmien ratkaisemiseksi. Praktisessa lähestymistavassa tutkija tai kehittäjän ja yhteisö tunnistavat ongelman yhdessä, sen taustalla vaikuttavat tekijät sekä toimenpiteet ongelman ratkaisemiseksi. Ominaista tällaiselle prosessille on joustavuus ja avoimuus erilaisille tulkinnoille sekä tasa-arvoinen keskustelu ja neuvottelu. (Toikko & Rantanen 2009, 46.)

Asumisneuvojen oppaan sisältöä suunniteltiin yhdessä ohjausryhmän kanssa. Ohjausryhmä työskenteli praktisen lähestymistavan kautta, vastavuoroisesti. Ongelma, asumisneuvonnan toimintatapojen laaja kirjo, oli tunnistettu ja yhdessä ryhdyttiin toimiin ongelman ratkaisemiseksi.

Ohjausryhmässä päätettiin, että oppaan sisällön työstäminen aloitetaan alkukartoituksen avulla. Alkukartoitus toteutettiin kyselynä asumisneuvojille. Kyselyn tarkoitus oli selvittää asumisneuvojen mielipiteitä oppaan sisällöstä. Vehkalahden (2014, 11) mukaan kysely on tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa mm. ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista ja arvoista.

Kyselytutkimuksessa vastaajalle esitetään kysymyksiä lomakkeen avulla. Kyselylomake on mittausväline, jota voidaan soveltaa monella tapaa. Alkukartoituksessamme kyselylomakkeella kartoitettiin mielipiteitä. (Vehkalahti 2014, 11.)

Alkukartoituksen käyttämistä perustelee se, että uusi tieto syntyy pääosin aidoissa toimintaympäristöissä. Tällöin uusi tieto nousee aidosta käytännön toiminnasta ja tarpeesta ratkaista ongelmia. Ongelmia ei siirretä ratkaistavaksi erillisiin laboratorioihin, vaan uuden tiedontuotannon paikka ja ympäristö ovat käytäntö itsessään. (Toikko & Rantanen 2009, 24.)

Kysely toteutettiin sähköisenä, jotta siihen olisi mahdollisimman helppo vastata. Verkko-lomakkeet ovatkin yleistyneet voimakkaasti ja niissä on paljon hyviä puolia. Vastaukset tallentuvat automaattisesti sähköiseen muotoon, eikä niitä tarvitse erikseen tallentaa. (Vehkalahti 2014, 45.)

Kysely koostui kysymyksistä, joihin oli helppo vastata (LIITE 2). Kyselyn onnistumisessa huomioitiin vastaajien halu, aika ja taito vasta kysymyksiin. Lomake koottiin kohtuullisen pituiseksi ja selkeäksi, jotta siihen oli helppo ja nopea vastata. Liian pitkä kysely olisi karkottanut halun vastata kysymyksiin (KvantiMOTV 2010.)

Kyselyn kysymykset aseteltiin aihealueittain loogisesti, jotta kyselyyn vastaamisen helpous säilyi. Kysymykset suunniteltiin sisällöllisesti kattaviksi ja tasapainoisiksi, jotta kysely onnistuisi mahdollisimman hyvin. (KvantiMOTV 2010.) Kysely koostui yhdeksästä aihealueesta: asiakkaan kohtaaminen, asumisneuvonnan haasteet, vuokravelka ja asumisen ongelmat, yhteistyö muiden tahojen kanssa, asukasdemokratia, työssä tarvittavat laitteet, asiakastietojen kirjaaminen, työssä jaksaminen ja työssä tarvittavat lomakkeet.

Kyselyssä oli mahdollisuus valita monivalintakysymyksien avulla ne asiat, joista vastaaja koki kaipaavansa tai kaivanneensa lisätietoa työtä tehdessään. Vehkalahden (2014, 25, 29) mukaan monivalintatehtävien avulla useasta vaihtoehdosta saadaan kiinnostavia tietoja muun muassa siitä, mitkä ovat yleisimpiä ilmaisuja, mitkä harvinaisempia ja miten ne jakautuvat. Monivalintatehtävän huono puoli on sen karkea mittaustaso. Monivalintakysymyksien käyttö kyselyssä oli perusteltua, sillä tarkoituksena oli kartoittaa asumisneuvojen mielipiteitä oppaan sisältöön liittyen.

Jokaisen aihealueen lopussa vastaajilla oli mahdollisuus esittää lisäyksiä, ajatuksia ja mielipiteitä avoimen kysymyksen lopussa. Myös kyselyn viimeinen kysymys oli täysin

avoin, jossa oli mahdollisuus kertoa, mikäli kyselystä puuttui jokin tärkeä aihealue kokonaan. Avoimien kysymyksien myötä haluttiin varmistua, että asumisneuvojien mielipide tulee kuulluksi. Avoimien kysymyksien käyttö on perusteltua, kun vastaajajoukko tiedetään aktiiviseksi. (KvantiMOTV 2010.) Asumisneuvojalla on työnsä hyvin hoitamiseksi oltava aktiivinen ja kehitysmönteinen asenne.

Ohjausryhmä päätti, että alkukartoitus lähetetään ARAn asumisneuvontatoiminnan avustusta hakeneille tahoille. Perusteena tässä oli se, että avustuksen myötä suurin osa tahoista järjestää asumisneuvojatoimintaa edelleen. Niiden henkilöiden, jotka tekevät työtä, on osallistuttava työn kehittämiseen. Kukaan ei voi kehittää työtä yksin, vaan työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus osallistua muutoksen toteuttamiseen. Ilman työntekijöiden osallistumista kehittämisen lopputuloksen luotettavuus kärsii. (Salonen ym. 2017, 39.)

Kyselyn toteuttamisen jälkeen alkoi kehittämishankkeen haastavin osio, mielipiteiden tutkiminen. On pohdittava, olivatko kyselyyn osallistuneet tutkimuksen perusjoukkoa. On mietittävä myös, saatiinko vastauksia tarpeeksi, olivatko vastaukset riittävän kattavia, mitattiinko kysymyksillä tutkittavia asioita ja toimivatko mittarit luotettavasti. (Vehkalahti 2014, 12.)

5.4 Alkukartoitus ja sen tulokset

Alkukartoitus lähetettiin kohderyhmälle ARAn Hanna Dhalmannin kautta. Virallisen tahon lähettämä kysely toisi vastaajille luotettavan kuvan kyselyn tulosten käsittelystä. Toivomme sen myös motivoivan kyselyyn vastaamiseen. Samalla ihmiset saisivat tietää, että ARA on tämän oppaan taustaorganisaationa. Kysely tuotettiin myös ARAn viestintän toimesta.

Kysely lähetettiin vuoden 2018 tammi-helmikuun vaihteessa noin 100:lle vastaanottajalle. Kysely lähetettiin sähköpostitse, saateviestin kera (LIITE 1). Saatekirjettä pidetään kyselyn julkisivuna. Kirjeessä kerrottiin, mistä kyselyssä on kysymys ja kuka tutkimusta tekee. (Vehkalahti 2014, 47.) Viestiin kirjoitettiin, että vastauksien avulla pääsee vaikuttamaan oppaan sisältöön. Kirjeessä ilmaistiin myös se, että asumisneuvojien vastauksien myötä pystymme kirjoittamaan oppaan, joka vastaa asumisneuvojien työn todellisiin tarpeisiin.

Saatekirje on tärkeä osa kyselyä, sillä saatekirjeellä joko herätetään vastaajan mielenkiinto kyselyyn tai päinvastoin, mielenkiinto laantuu. Kirjeen merkitystä ei voi aliarvioida. Vaikka kyselylomake olisi kuinka hyvä, voi huono saatekirje pilata vastausmotivaation. Kenties paras motivaatio vastaamiseen tulee, jos aihe on kiinnostava jo valmiiksi. Hyvin laaditulla saatekirjeellä voi kuitenkin herättää vastaajan kiinnostuksen ja sen myötä vaikuttaa vastausten luotettavuuteen. (Vehkalahti 2014, 48.)

Vastausaikaa kyselyyn annettiin viikko. Pidempi vastausaika voisi jättää kyselyn unohduksiin, eikä vastauksia saataisi tarpeeksi. Kyselyyn saatiin 40 vastausta, joten aineistoa tuli suhteellisen hyvin. ARAn viestintäosasto kokosi kyselyn vastauksista koonnin.

Kyselyn aineistoon tutustumisen aloitin Vehkalahtien (2014, 51) ohjeen mukaisesti yksinkertaisesti. Alkuun silmäilin ja selailin vastauksia läpi. Tämän jälkeen tutkin vastauksia kohta kohdalta tarkemmin. Huomasin, että avoimien kysymyksiä vastaukset olivat menneet koosteessa sekaisin. Vastaukset eivät olleet tulostuneet aihealueittain. Avoimia vastauksia oli jopa yllättävän paljon. Vastauksien järjesteleminen oikeiden aiheiden alle oli haastavaa.

Sanallisten vastauksien käsittely on työlästä. Avoimet osiot kuitenkin toimivat joissain tilanteissa paremmin, kun suljetut vaihtoehdot. Avovastauksien avulla saatetaan saada tärkeää tietoa, joka voisi jäädä muuten kokonaan huomioimatta. Avoimet osiot ovat välttämättömiä silloin, kun vaihtoehtoja ei haluta tai voida luetella. Vaihtoehtoja voi olla myös mahdotonta rajata etukäteen riittävästi. (Vehkalahti 2014, 25.)

Alkukartoituksen vastaukset käytiin ohjausryhmässä läpi. Vastauksien myötä todettiin, että oppaalle tosiaan oli tarvetta. Pelkästään ohjausryhmän sisällä olimme huomanneet, kuinka paljon työnantaja vaikuttaa asumisneuvojan työn sisältöön. Tämä käsitys vahvistui myös alkukartoituksen vastauksissa.

Vastauksista ilmeni, että lomakkeet, joita oppaaseen suunniteltiin, olivat kaivattuja. Myös selkeä kuvaus vuokravelan perintäprosessista tulisi tarpeeseen. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että opas on täysin turha, sillä ei voi olla sellaista opasta, josta kaikki hyötyisivät. Osa oli jo kehittänyt omat toimintatavat työhönsä, joten eivät kokeneet oppaan kautta tarjottavaa apua tarpeelliseksi.

Kehittämistoiminnassa tärkeää on tieto ja tulkinnat. Toimijat muodostavat kokemustiedon ja muun tiedon varassa lukuisia tulkintoja todellisuudesta. Tulkinnat ovat jokaiselle osallistujalle hieman erilaisia. (Salonen ym. 2017.)

Vastauksien perusteella päädyttiin siihen tulokseen, että asumisneuvonnan perusoppaalle on käyttöä. Tarkoituksena ei ole tehdä kaiken kattavaa, paksua lakeja tulkitsevaa, sääntö- tai ohjekirjaa, vaan perustietopaketti asumisneuvonnasta. Oppaaseen päätettiin kirjoittaa selkeitä, käytännönläheisiä vinkkejä ja ohjeita asumisneuvojan työhön. Oppaan luettuaan lukija tietää, mitä asumisneuvonta on ja mitä asioita asumisneuvoja tekee. Selkeän oppaan avulla asumisneuvontaa on helpompi lähteä toteuttamaan ja kenties työn rajaaminenkin helpottuu.

Alkukartoitus onnistui mielestäni hyvin kaikilta osa-alueilta. Kyselyyn osallistuneet olivat tutkimuksen perusjoukkoa, asumisneuvojatoimintaa järjestäviä. Vastauksia saatiin tarpeeksi, sillä kysely lähti 100:lle ja vastauksia tuli 40. Kysymykset oli suunnattu mielipidemuodossa, joten ”oikeaa tai väärää” vastausta ei voinut antaa. Kysely toteutettiin myös hyvään aikaan, alkuvuodesta, jolloin esimerkiksi loma-aika ei häirinnyt kyselyn toteuttamista.

5.5 Oppaan kirjoittaminen ja muokkaaminen

Oppaan kirjoittaminen tapahtui kolmessa syklissä. Ensimmäinen versio oppaasta oli ohjausryhmällä luettavana elokuussa 2018. Oppaaseen oli hahmoteltu tuolloin aihealueiden järjestys ja hahmoteltu ranskalaisilla viivoilla asioita, joita oppaaseen kirjoitetaan.

Oppaan alussa aiheina olivat asiakkaan kohtaaminen ja yhteydenpito, tiedottaminen ja turvallisuus. Tämän jälkeen vuorossa oli vuokravelka-asiat ja vuokravelkaprosessi. Näiden jälkeen listattuna oli vuokrasopimuksen purkamiseen, häättöön ja sen toimittamiseen liittyviä asioita. Yhtenä aiheena oli huoneiston hoitoon liittyvät tilanteet.

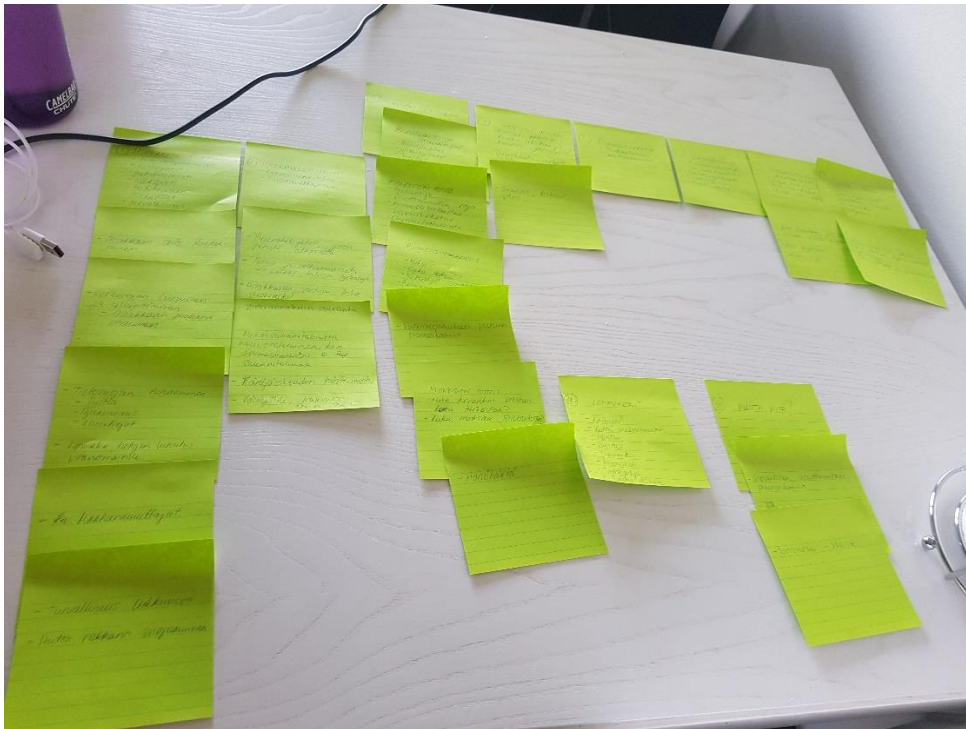
Aiheina olivat myös yhteistyö muiden tahojen kanssa, asukasdemokratia, lainsäädäntö, asiakastietojen kirjaaminen sekä työssä jaksaminen. Lopuksi oli koottu listaa työssä tarvittavista lomakkeista, kuten kotikäyntikirje, maksusuunnitelmalomake, tiedotepohja ja asiakkaalta pyydettävä lupa tietojenvaihtoon eri toimijoiden välille.

Oppaan raakaversio käytiin ohjausryhmän tapaamisessa läpi. Ohjausryhmässä kerättiin ideoita ja ajatuksia siitä, mitä asioita oppaaseen tullaan jo ideoitujen asioiden lisäksi kirjoittamaan. Tapaamisessa palattiin myös tarkastelemaan alkukartoituksen tuloksia ja varmistettiin, että tuloksista eniten esiin nousseet asiat ovat oppaaseen tulossa.

Olin kirjoittanut oppaan ensimmäisen version hieman varovaisesti, jotta ohjausryhmän ohjaukselle jäisi enemmän tilaa. Toisaalta ajatuksena oli myös, etten halua käyttää turhaa aikaa oppaan sisällön tuottamiseen, sillä en vielä tiennyt, ohjausryhmän mielipidettä oppaan sisällön tyylistä.

Raakaversioiden esittelyn jälkeen jäin viikon lomalle päivätyöstäni. Loman aikana keskityin oppaan sisällön tuottamiseen. Tarkoituksena oli kirjoittaa sisältöä niin paljon, kuin vain pystyisin.

Aloitin kirjoitustyön kokoamalla muistilapuille aiheet, jotka oppaaseen oli päätetty tulevan. Tämän jälkeen kirjoitin jokaisen aiheen alle omat muistilaput niistä asioista, jotka ohjausryhmässä oli päätetty oppaaseen kirjoittaa. Näin sain jäseneltä oppaan aiheet hyvin ja konkretisoitua itselleni, kuinka kirjoittamistyö etenisi.



Kuva 1. Oppaan aiheet muistilapuilla.

Kirjoittamistyö eteni hyvin, kun aiheet ja sisältöalueet olivat selkeästi jaoteltu. Suurimmat haasteet tulivat eteen vuokravelka ja häätöprosessi aiheiden kohdalla. Vuokravelan ja häätöprosessin eteneminen on laissa tarkkaan määriteltyä ja sen työstäminen selkokielelle oli haasteellista. Tuntui, etten saanut aiheesta selkeää kokonaisuutta. Päätin, että vien haasteellisen asian ohjausryhmään, jos saisin sieltä apua kirjoittamiseen.

Ohjausryhmän tapaamisessa tuli ilmi, että perinnästä ja häätöprosessista oli tehty ARAn Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat – hankkeessa prosessikaavio (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2018b). ARAn ollessa mukana tämänkin oppaan tekemisessä, päätimme lisätä kaavion sellaisenaan oppaaseen. Sen lisäksi kirjoitin vielä kaavion kulun auki, jotta kaaviota olisi helpompi tulkita.



KUVIO 3. Vuokralan perintä ja häätöprosessi (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2018b).

Prosessikaaviossa (Kuvio 3) on kerrottu seikkaperäisesti, kuinka vuokralan perintä. Kaaviosta ilmenee, missä kohtaa vuokralan etenee käräjäoikeuden käsiteltäväksi ja minkälaisia lisäkuluja asiakkaalle tulee. Kaaviossa kerrotaan myös, missä kohtaa merkintä luottotietoihin tulee ja miten häätö määrätään. Kaavio on hyvin selkeä ja helposti ymmärrettävä.

Viimeisessä kirjoitusvaiheessa korjasin ohjausryhmän tapaamisessa ilmenneet tarvittavat muutokset. Sen lisäksi luin itse oppaan kertaalleen läpi ja korjasin huomaamani kirjoitusvirheet. Tämän lisäksi mentorini luki oppaan läpi ennen kuin lähetin oppaan sähköpostitse ohjausryhmän jäsenille viimeiselle tarkistuskierrokselle.

Viimeisellä tarkistuskierroksella oppaaseen ei tullut korjausehdotuksia eikä muutoksia. Tämän tulkitsin ARAn edustajan Hanna Dhalmannin kanssa niin, ettei korjattavaa enää olisi. Tämän jälkeen luin itse oppaan vielä varmuuden vuoksi kerran läpi. Lukemisen jälkeen tuli olo, että opas on nyt valmis ja lähetin sen Hanna Dhalmannille. Hänen kauttaan opas eteni ARAn viestintään odottamaan taittoa.

Kirjoittamistyön haasteena esiin nousi se, että työstettävää tekstiä oli paljon. Koin kirjoittajana myös turhautumisen tunteita siitä, että kirjoitin itsestään selviä asioita. Tässä kuitenkin helpotti, kun muistuttelin mieleeni oppaan tavoitteita ja kohderyhmää. Luomisen tuska lienee tällaisessa tilanteessa myös hyvinkin luonnollista.

Malmelinin (2018, 41) mukaan vastaanottaja on kirjoittamisen lähtökohta. Perustana kirjoittaessa on lukijoiden tarpeet. Kirjoittamisprosessin aikana minun oli välillä muistutettava itselleni, kenelle opasta kirjoitan ja miksi.

Malmelinin (2018, 42) mukaan eri alojen ammattilaiset voivat kirjoittaa hyödyllistä ja uutta tietoa. Tuotoksen sisällöllinen anti perustuu tällöin kirjoittajan eli asiantuntijan käytännön kokemuksiin. Ammattilaisella voi olla sellaista kokemukseräistä tietoa, joka kiinnostaa muita alan toimijoita. Tästä tiedosta muut voivat oppia ja hyötyä työssään.

Oppaan sisältö perustuu asiantuntijoiden käytännön kokemuksiin. Oppaan kirjoittamisen kautta tuon esiin oman asiantuntijuuteni lisäksi ohjausryhmän jäsenten asiantuntijuuden. Kun opas on tehty asiantuntijoilta asiantuntijoille, uskon sen tuovan lisäarvoa asumisneuvontaan.

6 ASUMISNEUVONNAN OPAS

Asumisneuvonnan opas koostuu kymmenestä aihealueesta. Aiheet hioutuivat ohjausryhmän tapaamisissa tekemäni ehdotuksen pohjalta. Oppaan aiheita oli aluksi yhdeksän. Kirjoittamisen edetessä todettiin, että oppaan alkuun on syytä kertoa selkeästi, mitä asumisneuvonta on. Tästä tuli kymmenes aihe.

Yhden aiheen lisäys oppaaseen tuli, sillä opasta voi käytännössä lukea kuka tahansa. Lukija ei aina ole asumisneuvoja. Lukijalla ei myöskään välttämättä ole mitään kosketuspintaan asumisneuvontaan ennestään.

Oppaan aihealueet:

1. Asumisneuvonta, mitä se on?
2. Asiakkaan kohtaaminen
3. Vuokravelkaisen asiakkaan kanssa työskentely
4. Asumisen ongelmat
5. Yhteistyö muiden tahojen kanssa
6. Asukasdemokratia
7. Lainsäädäntö
8. Asiakastietojen kirjaaminen
9. Työssä jaksaminen
10. Työssä tarvittavat lomakkeet

Oppaan ensimmäisellä sivulla on kerrottu siitä, kuinka opas on kirjoitettu ja minkälainen työryhmä sitä on ollut toteuttamassa. Alkusanoina on mainittu myös se, että opas on kirjoitettu sosiaalialan ammattilaisten näkökulmasta, sillä sosiaalialan koulutuksella on parhaat edellytykset toimia asumisneuvonnan haasteellisella kentällä. Alkusanat päätetään siihen ajatukseen, että asumisneuvojatoimintaa järjestävä taho asettaa raamit asumisneuvonnan toteuttamiselle.

Seuraavaksi oppaassa käsitellään, mitä asumisneuvonta on. Otsikon alle on tiivistetty asumissosiaalinen työ ja asumisneuvonnan sisältö. Samalla on tuotu ilmi se, että asumisneuvonta ei ole lakisääteistä, jonka myötä toimintaa voidaan järjestää monella tavalla. Esiin on tuotu myös eri tahoja, jotka voivat järjestää asumisneuvojatoimintaa.

Asiakkaan kohtaaminen -otsikon alle on koottu huomioitavia asioita toimistotapaamisista, kotikäynneistä ja puhelin- ja sähköpostiasioinnista. Näiden lisäksi on kirjattu vinkkejä siitä, kuinka tavoittaa asiakas, johon on hankala saada yhteyttä. Asumisneuvonasta tiedottamisesta on kirjoitettu myös, sillä tietoisuus asumisneuvojan palveluista helpottaa asiakkaan tavoittamista.

Asiakastyön turvallisuudesta on kirjoitettu jokaisen tapaamisvaihtoehdon yhteydessä. Siitä haluttiin kuitenkin vielä kirjoittaa ihan erillinen osionsa, sillä turvallisuuden merkitystä tällaisessa haastavassa asiakastyössä ei voi korostaa liikaa. Tässä yhteydessä on koottu myös tärkeimmät turvallisuuteen liittyvät vinkit.

Vuokravelka-asiat ovat yksi asumisneuvojan työllistävimmistä asioista. Tämän aiheen alle mahtuu paljon asiaa ja se onkin ehdottomasti pisin osio oppaassa. Vuokravelka-asiat koostuvat oppaassa siitä, mistä lähteä liikkeelle vuokravelkaisen asiakkaan kanssa. Sen jälkeen on kirjoitettu maksusuunnitelman tekemisestä ja asioista, jotka siinä tulee huomioida. Näiden lisäksi on kerrottu vinkkejä Kelan etuuksiin liittyen asumistuesta ja perustoimeentulotuen asumiskuluista. Myös sosiaalitoimen täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki on käyty läpi.

Vuokravelan perintä on kenelle tahansa meistä haastava kokonaisuus. Jotta asumisneuvoja pystyy auttamaan asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla, on vuokravelkaprosessin kulku käyty hyvin tarkasti ja selkiytettynä läpi. Tämän lisäksi oppaaseen on lisätty jo olemassa oleva prosessikaavio vuokravelan perinnästä ja häätöprosessista.

Asumisen ongelmat -osiossa on kerrottu häiriötilanteista ja niissä toimimisesta sekä huoneistotarkastuksista ja huoneiston hoitoon liittyvistä asioista. Häiriötilanteiden hoitaminen kuuluu yleensä isännöitsijälle. Jotta asuminen voi jatkua, voi asumisneuvojan antama palvelu olla asiakkaalle ensiarvoisen tärkeää. Asumisneuvojan on tärkeää tietää, kuinka häiriötilanteissa edetään.

Huoneistotarkastuksetkaan eivät ole asumisneuvojan tehtäviin kuuluvia asioita. Asumisneuvoja voi kuitenkin lähteä työpariksi huoneistotarkastukselle. Näissä tarkastuksissa asumisneuvojan ammattitaidolle voi tulla käyttöä. Tarkastuksilla voidaan huomata esimerkiksi huoneiston hoidon olevan huonoa. Tällöin asumisneuvojan on syytä kartoittaa asiakkaan tarvetta sosiaalipalveluille.

Yhteistyö muiden tahojen kanssa on asumisneuvojalle erityisen tärkeää. Sen vuoksi tästä aiheesta on kirjoitettu myös yksi osio. Asumisneuvoja ei voi tehdä työtään yksin,

joten on tärkeää, että asumisneuvojalla on hyvät suhteet yhteistyökumppaneihin. Oppaaseen on kirjoitettu esimerkkejä asumisneuvonnan mahdollisista yhteistyökumppaneista. Tämä helpottaa yhteistyöverkoston luomista.

Asukasdemokratiasta oppaaseen kirjoitettiin vain pieni maininta, sillä todettiin, että asukasdemokratiaa toteutetaan vain vuokra-asuntoyhtiöissä, ei kaikilla mahdollisilla asumisneuvontaa järjestävillä tahoilla. Asumisneuvojan on kuitenkin syytä tietää, mihin asukasdemokratia perustuu.

Vaikka asumisneuvonta ei ole lakisääteistä, on kuitenkin olemassa lakeja, joita asumisneuvojan täytyy työssään noudattaa. Oppaaseen tehtiin listaus tärkeimmistä laeista, jotka asumisneuvojan on syytä tuntea. Lakien tuntemus auttaa työn menestyksekkäässä hoitamisessa.

Asiakastiedot, niiden kirjaaminen ja asumisneuvojan vaitiolovelvollisuus on käyty oppaassa läpi myös. Asiakastietojen kirjaamisesta ohjeistuksen antaa työnantaja. Osiossa kuitenkin käytiin läpi se, kuinka asiakastietoja voi kirjata ja on huomioitava, ketkä asiakastietoja pääsevät lukemaan.

Vaitiolovelvollisuuden tuomat haasteet on tuotu ilmi myös. Tässä on kerrottu mahdollisuudesta kysyä asiakkaalta lupa tietojen vaihtoon esim. sosiaalitoimen kanssa. Tämä lupa tulee kuitenkin olla kirjallinen ja asiakas voi koska tahansa perua kyseisen luvan.

Viimeisenä tekstiosiona oppaassa on käsitelty työssä jaksamista. Työskenneltäessä asiakastyössä on omilla toimilla kiinnitettävä huomiota omaan jaksamiseensa ja vointiinsa. Työssä jaksamiseen vaikuttaa myös työn rajaaminen ja sen tärkeys oppaassa on huomioitu. Työnantajan velvollisuuksia hyvien työolosuhteiden luomisessa ei ole unohdettu.

Viimeisenä osiona oppaassa on erilaiset lomakkeet. Lomakkeet ovat malliesimerkkejä, joita asumisneuvoja voi työssään tarvita. Tarvittaessa kukin voi ottaa mallia lomakkeista ja muokata niistä omaan työhönsä sopivia.

Hyödynnettävät lomakkeet ovat:

- Huomautus
- Häiriöilmoituslomake
- Kotikäyntikirje
- Maksusuunnitelmalomake

- Tapaamiskutsu (maksusuunnitelma)
- Todistus asuntohakemuksesta (KELA)
- Valtakirja tietojen vaihtoon
- Varoitus (huoneiston huono hoito)
- Varoitus (häiritsevä elämä)
- Vuokrasopimuksen purkuilmoitus
- Siivouskehotus

Kokonaisuutena opas antaa hyvät perustiedot asumisneuvonnasta. Oppaasta löytyy neuvoja asumisneuvonnan toteuttamiseen ja toivottavasti oppaan avulla työtä on helppompaa rajata. Sen lisäksi, että opas asiapitoinen, on siinä myös konkreettisia apuja asumisneuvojalle, lomakkeiden muodossa.

Asumisneuvojan työ on hyvin käytännönläheistä. Opasta olisi ollut vaikea toteuttaa teoreettisesta näkökulmasta. Kehittämistoiminnassa lähtökohta onkin tutkimusongelman ratkaisun sijaista käytännöllisempi. Asumisneuvonta on työtä, joka on vahvasti tilanne- ja tapauskohtaista. Asumisneuvoja toimii asiantuntijatehtävissä, jolloin sitä on vaikea ohjata vain teoreettisten lähestymistapojen tai teoriasta johdettujen tutkimustulosten pohjalta. (Toikko & Rantanen 2009, 18, 21.)

7 YHTEENVETO

Asumisneuvontaan on kaivattu yhtenäisempää linjaa ja selkeämpää ohjeistusta. Paasun (2005, 45) mukaan asumisneuvonnan hajanaisuuteen pitäisi kehittää yhteisiä toimintamalleja. Pietiläinen (2008, 57) on pohtinut yhtenäisten toimintamallien olevan hyviä, mikäli ne helpottavat ja selkeyttävät toimintaa. Hyödyllistä olisi, jos joku taho kokoaisi eri asumisneuvojen toimintamalleista ja -tavoista jonkinlaisen asumisneuvonnan käsikirjan. Näin uudet ja vanhatkin asumisneuvojat voisivat saada tietoa erilaisista ratkaisuista, yhteistyömalleista ja asumisneuvonnan perusasioista.

Kehittämishankkeen tavoitteina oli kehittää asumisneuvojatoimintaa, madaltaa asumisneuvojatoiminnan aloittamisen kynnyksiä sekä tarjota työkaluja asumisneuvojille työn helpottamiseksi ja kehittämiseksi. Hankkeen konkreettinen tavoite oli asumisneuvonnan oppaan kirjoittaminen. Kehittämishankkeellani toteutettaisiin myös Paasun ja Pietiläisen yllä esittämiä toiveita.

Ajatusta oppaasta lähdettiin työstämään kehittämishankkeen ohjausryhmän kanssa. Ohjausryhmässä oli mukana asumisneuvoja, jotka työskentelivät eri työnantajilla, mutta totesimme, että tämä ei anna tarpeeksi laajaa kuvaa asumisneuvojen tarpeista. Oppaan haluttiin vastaavan mahdollisimman paljon asumisneuvojen tarpeita ja toiveita. Tämän vuoksi toteutimme alkukartoituksen asumisneuvojille.

Alkukartoituksen tarkoitus oli saada vinkkejä siitä, mitä asioita asumisneuvojat oppaaseen toivovat. Alkukartoituksen vastauksien myötä kartoituksen tulokset nousivat kuitenkin suurempaan rooliin, kuin odotettiin. Vastauksista huomattiin, että oppaalle oli suuri tarve. Vastauksien perusteella korostui se, että asumisneuvontaa järjestäviä tahoja oli tosiaan useita ja se tulisi huomioida oppaan sisällössä. Osasta asioista oli kirjoitettava hyvin yleisellä tasolla, mutta samalla oli mietittävä, kuinka oppaasta saadaan sellainen, että siitä on mahdollisimman paljon hyötyä.

Asumisneuvonnan oppaan avulla asumisneuvojat pystyvät perustelemaan tarvettaan työn rajaamiselle paremmin. Työn rajaamisen kautta asumisneuvojan resurssit ovat kohdennettavissa paremmin, ennaltaehkäisevään toimintaan. Oppaan avulla asumisneuvoja pääsee toteuttamaan paremmin asuntopolitiikkaa käytännössä ja mikä parasta, autamaan sitä ihmistä, jolla on avun tarve.

Niemelän (2010, 155) ja Ympäristöministeriön (2018c) mukaan yksi asuntopolitiikan tavoitteista on vähentää asunnottomuutta ja parantaa erityistä tukea tarvitsevien ryhmien, kuten asunnottomien asumisoloja. Asuntopolitiikan parissa toimijoita on paljon (Häkli ym. 2015, 8). Asumisneuvoja toimii aktiivisesti ehkäistäkseen ja vähentääkseen asunnottomuutta. Asumisneuvojat toimivat näiltä osin asuntopolitiikan ytimessä.

Pietiläinen (2008, 64) on esittänyt mielestäni tärkeän kysymyksen. Kehittykö asumisneuvonta omaksi alakseen koko maassa ja vakiinnuttaako se paikkansa yhteiskunnan rakenteissa? Asumisneuvontaa tarvitaan ja käytännön kokemukseni myötä yhä enenevässä määrin! Kenties tämän kehittämishankkeen ja asumisneuvonnan oppaan avulla päästään askeleen tai jopa harppauksen verran lähemmäs vakiinnutettua asumisneuvojatoimintaa.

8 ARVIOINTI JA LEVITTÄMINEN

Projektitoiminnan systemaattisen prosessin onnistumista voidaan arvioida sen mukaan, kuinka alussa määritelty tavoite saavutetaan. Arvioinnilla suunnataan toiminnan prosessia. Tavoitteena on tuottaa uutta tietoa, jolla kehittämisprosessia ohjataan. Arviointi on kuitenkin tämän prosessin solmukohta, jossa kehittämisen perusteluita, organisointia ja toteutusta puntaroidaan. Prosessiarviointi tuo näkyviin sen, että toiminnan tavoitteet ja toimintatavat voivat muuttua kehittämisprojektin edetessä. (Toikko & Rantanen 2009, 12, 61.)

Toikon ja Rantasen (2009, 38) mukaan kehittämistoiminnan tavoitteena voi olla esimerkiksi työyhteisön organisaatiokulttuurin muuttaminen. Tällöin kehittäminen kohdistuu ei-näkyvään kohteeseen. Kehittämisasetelman haasteeksi nousee kuitenkin se, kuinka tavoitteiden saavuttamista voidaan arvioida.

Kehittämishankkeen tavoitteet olisi voitu määrittää hieman toisin, sillä tavoitteiden saavuttamista tässä kohtaa on haastavaa arvioida. Asumisneuvojatoiminnan kehittämistä tapahtui kyllä, kun opas saatiin valmiiksi. Toiminnan aloittamisen kynnyksen madaltamista on tässä kohtaa hyvin vaikea arvioida. Uskon kuitenkin, että asumisneuvonnan käytännön työtä asumisneuvonnan oppaan avulla saadaan helpotettua. Oppaan sisältö on kuitenkin koottu asumisneuvojien toiveiden ja tarpeiden perusteella ja asumisneuvojien kokemusten myötä.

Kehittämishankkeen toteuttaminen yksin olisi ollut mahdotonta yksin. Tämän vuoksi hanke toteutettiin yhteistyössä ARAn ja muiden asumisneuvojien kanssa. Yhteisessä vuorovaikutuksessa olemme saaneet käytännön tiedon elämään ja koottua selkeän oppaan. (Vilka & Airaksinen 2004, 14-15).

Toikon ja Rantasen (2009, 121) mukaan kehittämistoiminnassa luotettavuus tarkoittaa käyttökelpoisuutta. Kehittämistoiminnan yhteydessä syntyvän tiedon on oltava todenmukaista ja hyödyllistä. Nämä kriteerit asumisneuvonnan opas täyttää täysin. Opas on koottu asumisneuvojien työssään käyttämien toimintatapojen kautta. Näin ollen oppaassa olevat asiat ovat todenmukaisia ja hyödyllisiä. Opasta on siis mahdollista hyödyntää käytännön työssä.

Toimijoiden sitoutumista kehittämistoimintaan pidetään myös eräänä luotettavuuden osatekijänä. Kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi. Siinä kehittäjät osallistuvat toimintaan ja toimijat taas kehittämiseen. Toimijoiden ja kehittäjien sitoutuminen prosessiin vaikuttaa tuotoksen luotettavuuteen. (Toikko & Rantanen 2009, 124.)

Hankkeen ohjausryhmä toimi sitoutuneesti ja aktiivisesti koko hankkeen ajan. Ohjausryhmä on ollut aktiivinen toimijoiden ryhmä. Heidän sitoutumisestaan kertoo myös se, ettei kukaan jäänyt ohjausryhmästä pois muuten, kuin työpaikkaa vaihtaessaan. Viimeisessä ohjausryhmän tapaamisessa osallistujia oli vähän, mutta toisaalta, siinä kohtaa opas oli lähes valmis.

Oppaasta tuli selkeä ja yksinkertainen kokonaisuus. Se sisältää käytännön esimerkkejä sekä hyviä toimintamalleja asumisneuvontaa tekeväille. Oppaan avulla asumisneuvojan laaja toimenkuva on ymmärrettävissä helpommin. Uskoin myös, että oppaan avulla työn rajaaminen helpottuu.

Asumisneuvonnan opasta tarkisteltiin koko sen työstön ajan. Kuten Salonen (2013, 18) kertoo, että tarkistusvaihe liittyy kaikkiin vaiheisiin. Tarkistusvaiheessa toimijat, eli ohjausryhmä on arvioinut opasta. Näitä tarkisteluvaiheita on ollut useampia, hankkeen edetessä. Käytännössä tarkistelu tapahtui ohjausryhmän tapaamisten yhteydessä.

Hyvien käytäntöjen vaikuttavuuden osoittaminen on haasteellista. Sosiaalityön tavoittelavista vaikutuksista ei välttämättä tarvitse olla yhteiskunnallista yksimielisyyttä. Vaikutusten mittaaminen on kyseenalaista. Työn kehittämiseen perustellun näkökulman tarjoavat kuitenkin vaikuttavuustutkimus ja tutkimusnäytön korostaminen. (Toikko & Rantanen 2009, 149.)

Oppaan vaikuttavuuden arviointi on tällä hetkellä käytännössä mahdotonta, sillä opasta ei ole vielä päästy levittämään ja kokeilemaan käytännön työssä. Tässä olisikin mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe. Olisi hyvä tutkia oppaan vaikuttavuutta käytännön työssä sekä kysyä kehittämisideoita oppaan sisällöstä, jotta opas pysyisi ajan tasalla, alati muuttuvassa työelämässä.

Tulosten levittäminen voi vaatia oman erillisen prosessinsa. Levittäminen ei mukaudu ongelmitta varsinaisen kehittämisprosessin sisälle. Levittäminen ja käytäntöjen ylläpitäminen on erityinen sosiaalinen prosessi. Kehittämistulosten levittämisessä keskeistä on asioiden sosiaalinen legitimointi. (Toikko & Rantanen 2009, 62-63.)

Tulosten levittäminen jää tässä hankkeessa hankkeen prosessin ulkopuolelle. Vastuu levittämisestä jää ARAlle, oppaan tilaajalle. Toikon ja Rantasen (2009, 63) mukaan tulosten levittäminen ei ole sama asia, kuin markkinointi. Tämä ei kuitenkaan mielestäni sovi ihan suoraan oppaan levittämiproessiin. Opasta täytyy markkinoida, jotta mahdollisimman moni siihen tutustuu.

Onnistuneen markkinoinnin ja oppaan tunnettavuuden lisäämisen jälkeen olisi loppukäyttäjiä helpompi sitouttaa mukaan jatkokehittämiseen. Toikon ja Rantasen (2009, 63) mukaan levittämistoiminta edellyttääkin loppukäyttäjien sitouttamista pidempiin prosesseihin kuin yksittäisiin koulutuspäiviin.

Arvioinnin tehtävä on tuottaa myös tietoa kehitettävästä asiasta. Arvioinnin yhteydessä voidaan yksinkertaisimmillaan analysoida, onko kehittäminen saavuttanut tarkoituksensa vai ei. Missä siis onnistuimme ja missä emme? (Toikko & Rantanen 2009, 61.) Kaiken kaikkiaan mielestäni kehittämishanke oli hyvin onnistunut kokonaisuus. Hankkeen alkukartoitus onnistui tarpeita vastaavalla tavalla. Sen pohjalta olemme saaneet aikaiseksi selkeän oppaan, jonka avulla asumisneuvojatoiminta on helpompi aloittaa, kuin ilman tätä oppaan antamia apuja. Oppaan avulla asumisneuvojan työn rajaus on helpompaa, sillä nyt asumisneuvojan voi perustella, mitkä tehtävät ovat hänen toimialaansa.

Asumisneuvonnan työ- ja toimintatapojen vakiintuessa, asumisneuvontaa päästään kehittämään niin, että työn luonne muuttuu ennaltaehkäisevämpään suuntaan. Tällöin tulipalojen sammuttelu ja kriisityö jäävät vähemmälle. Työn luonteen muuttuminen ei tapahdu hetkessä ja sen vuoksi asumisneuvojalta kaivataankin pitkäjänteisyyttä.

LÄHTEET

- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017a. <http://www.ara.fi/fi-FI/ARA>. Viitattu 1.9.2017.
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017b. http://www.ara.fi/fi-FI/Asumisen_kehittaminen. Viitattu 3.10.2018.
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017c. <http://www.ara.fi/fi-FI/ARA/Organisaatio>. Viitattu 1.9.2017.
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017d. http://www.ara.fi/fi-FI/Lainat_ja_avustukset/Muut_avustukset/Avustus_asumisneuvontatoimintaan. Viitattu 20.4.2018.
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2018a. <http://www.ara.fi/fi-FI/ARA/Yhteystiedot/Henkilosto>. Viitattu 30.10.2018.
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2018b. http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Maahanmuuttajien_asumisen_materiaalipankki/Raha. Viitattu 1.1.2019.
- Backlund A. 2004. Selvitys sosiaalisen isännöinnin ja asumisneuvonnan kehittymisestä Suomessa. Aske-projekti. Suomen Settlementiliitto.
- Eerola, E. & Saarimaa, T. 2015. Kohtuuhintaisen asumisen taloustiede. Teoksessa J. Häkli, R. Vilkkonen & L. Vähäkylä (toim.) Kaikki kotona? Asumisen uudet tuulet. Helsinki: Gaudeamus Oy, 58-68.
- Ervasti, K. 2015. Asuminen synnyttää konflikteja. Teoksessa J. Häkli, R. Vilkkonen & L. Vähäkylä (toim.) Kaikki kotona? Asumisen uudet tuulet. Helsinki: Gaudeamus Oy, 157-166.
- Haapanen, A. 2004. Vähemmän häättöjä. Kontula Kiinteistöt Oy:n asumisneuvontaprojekti 1999-2002. Tutkimuskatsauksia 2004/1. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Helminen, J. 2016. Sosiaaliohjaus: Lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita publishing.
- Hietikko, M. 2004. Asumisneuvojalla säästöjä. Kontulan Kiinteistöt Oy. asumisneuvontaprojektin 1999-2002 arviointi. Tutkimuskatsauksia 2004/2 Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Honkakoski, A.; Kinnunen, P.; Vuorijärvi, P. & Raappana, M. 2015. Palveluohjaus -avain asiakastyöhön ja palveluhallintoon. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisu 39. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Saatavissa myös http://www.sosiaalikoolega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu_39_palveluohjaus.
- Häkli, J., Vilkkonen, R. & Vähäkylä L. (Toim.) 2015. Kaikki kotona? Asumisen uudet tuulet. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Juntto, A. 2007. Asuminen ja oikeudenmukaisuus. Teoksessa, Saari, J. & Yeung, B. (toim.) Oikeudenmukaisuus hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Yliopistopaino Oy, 292-308.
- Juntto, A. (Toim.) 2010. Asumisen unelmat ja arki. Suomalainen asuminen muutoksessa. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Kaakinen, J. 2016. Arvoliitto. Asunnottomuuden ennaltaehkäisy edellyttää yhteistyötä. Viitattu 1.1.2018 <http://www.arvoliitto.fi/2016/03/02/asunnottomuuden-ennaltaehkaisy-edellyttaa-yhteistyota-2/>.
- Kallio, A. 2015. ”Myö ei ihan helpolla päästetä mejän hyppysistä kettään irti” – Asumisneuvojen keinot ehkäistä häättöjä ja asunnottomuuden riskiä kotikäytityössä. Pro gradu -työ. Yhteiskunta-

ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 30.10.2018 <https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98342/GRADU-1451912634.pdf?sequence=1>.

Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Karvonen, S. & Rintala, T. 2006. Asuinympäristö hyvinvoinnin määrittäjänä. Teoksessa M. Kautto (toim.) Suomalaisen hyvinvointi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy, 285-305.

Kautto, M. (toim.) 2004. Suomalaisen hyvinvointi. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Stakes.

Kettunen, H & Ruonvaara, H. 2015. Hylätty ja unohdettu vuokrien sääntely. Teoksessa J. Häkli, R. Viikko & L. Vähäkylä (toim.) Kaikki kotona? Asumisen uudet tuulet. Helsinki: Gaudeamus Oy, 31-44.

King, R. 2017. The City Fix. World Resources Institute. The Crisis in Affordable Housing is a Problem for Cities Everywhere. <https://thecityfix.com/blog/the-crisis-in-affordable-housing-is-a-problem-for-cities-everywhere-robin-king/>. Viitattu 3.2.2019.

KUUMA-seutu. 2018. <http://kuuma.fi/kuuma-seutu>. Viitattu 7.12.2018.

KvantiMOTV. 2010. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Menetelmäopetuksen tietovaranto. <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>. Viitattu 10.11.2018.

Malmelin, N. 2018. Vaikuttava tietokirjallisuus – mitä se on? Tieteessä tapahtuu 6/2018. <https://journal.fi/tt/article/view/70313/31311>. Viitattu 20.11.2018.

Murto, A. 2003. Asumisneuvonta - asukkaan ja asuinyhteisön tukena. Helsinki: Ympäristöministeriö. <http://www.ara.fi/download/noname/%7B2A43F033-D77C-45F4-817A-C83391DE23F7%7D/23030>. Viitattu 1.11.2018.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö. 1. painos. Helsinki: Edita.

Niemelä, P. (toim.) 2010. 1. painos. Hyvinvointipolitiikka. Helsinki: WSOYpro Oy.

Paasu, J. 2005. Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen ja asumista tukevat palvelut pääkaupunkiseudulla ja Lohjalla. Teoksessa Raija Hynynen (toim.) Asuntoja ja tukea asunnottomille. Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista. Suomen ympäristö 745. Helsinki: Ympäristöministeriö, 27-52.

Pietiläinen, A. 2008. Monimuotoinen asumisneuvonta. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Järvenpää: Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä. Viitattu 30.11.2018. <http://www.ara.fi/download/noname/%7B8FA02DCA-95FB-42BB-8EFB-E555E70799A2%7D/23029>.

Public Health Action Support Team (PHAST) 2017. Department of Health. The health problems associated with poor housing and home conditions, inadequate water supplies, flooding, poor sanitation and water pollution. <https://www.healthknowledge.org.uk/public-health-textbook/disease-causation-diagnostic/2f-environment/health-problems-poor-housing>. Viitattu 3.2.2019.

Rautio, P., Pyyry, N., Hyvärinen, R. & Tani, S. 2015. Lasten ja nuorten asuminen ei mahdu kotiin. Teoksessa J. Häkli, R. Viikko & L. Vähäkylä (toim.) Kaikki kotona? Asumisen uudet tuulet. Helsinki: Gaudeamus Oy, 103-110.

Saari, J. (toim.) 2008. Sosiaaliset innovaatiot ja hyvinvointivaltion muutos. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>.

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Silvennoinen, H. & Hirvonen, J. 2002. Koti kerrostalossa. Asukkaiden arjen kokemuksia asumisestaan. Helsinki: Edita Prima Oy.

Suomen Akatemia, 2018. <https://www.aka.fi/asu>. Viitattu 27.11.2018.

Suomen Akatemia, 2017a. Asumisen tulevaisuus, ASU-LIVE. Ohjelmamuistio. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <https://www.aka.fi/globalassets/awanhat/documents/tiedostot/asumi/asu-muistio-fin.pdf>.

Suomen Akatemia, 2017b. Tiedote ASU-ohjelman arviointiraportista. <https://www.aka.fi/fi/akatemia/media/Tiedotteet1/2017/asu-ohjelman-arviointiraportti-julkaistu/>.

Suomen perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990731>.

Suoranta, J. & Eskola, J. 2004. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. painos. Tampere: Vastapaino.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Asunnot ja asuinolot (verkkajulkaisu). ISSN=1798-6745. Yleiskatsaus 2017, 2. Asuntokunnat ja asuinolot 2017. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 18.11.2018]. Saantitapa: http://www.stat.fi/til/asas/2017/01/asas_2017_01_2018-10-10_kat_002_fi.html.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Asunnot ja asuinolot (verkkajulkaisu). ISSN=1798-6745. Yleiskatsaus 2017, 1. Asuntokanta 2017. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 18.11.2018]. Saantitapa: http://www.stat.fi/til/asas/2017/01/asas_2017_01_2018-10-10_kat_001_fi.html.

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. PunaMusta. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>.

The Money Advice Service 2019. Free and important money advice. <https://www.moneyadvice.service.org.uk/en/articles/rent-arrears-problems-paying-your-rent>. Viitattu 3.2.2019.

Timonen, S. 2012. Haaste. Asiantuntevasti rikostentorjunnasta ja kriminaalipolitiikasta. Asumisneuvonnan avulla turvalliseen asumiseen. 2/2012. <http://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiaristo/haaste22012/asumisneuvonnanavullaturvalliseenasumiseen.html>. Viitattu 26.11.2018.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. 3. painos. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Vastapaino. Saatavilla sähköisesti: http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Valtioneuvosto, 2018. <https://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/tyollisyys>. Viitattu 14.10.2018.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vesanen, P. 1993: Vanhanajan talonmiehestä kortteli-isännäksi. Asukaspalvelujen ja kiinteistönhoidon yhdistämismahdollisuuksia. Asuntohallitus, tutkimus- ja suunnitteluosasto, asuntotutkimuksia 3.

Ympäristöministeriö 2003: Asumisneuvonta – asukkaan ja asuinyhteisön tukena. Helsinki: Ympäristöministeriö, asunto- ja rakennusosasto.

Ympäristöministeriö, 2016. Valtioneuvoston periaatepäätös. AUNE, asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma 2016 – 2019. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Ympäristöministeriö, 2018a. <http://www.ym.fi/fi-FI/Asuminen>. Viitattu 14.10.2018.

Ympäristöministeriö, 2018b. http://www.ym.fi/fi-FI/Asuminen/Lainsaadanto_ja_ohjeet. Viitattu 14.10.2018.

Ympäristöministeriö, 2018c. http://www.ym.fi/fi-FI/Asuminen/Ohjelmat_ja_strategiat. Viitattu 14.10.2018.

Alkukartoituksen kirje

Hei,

opiskelen Turun ammattikorkeakoulussa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Opintoihini kuuluu opinnäytetyö ja tämän toteutan tekemällä oppaan asumisneuvojille. Oppaan tarkoituksena on helpottaa asumisneuvojan työn aloittamista. Ajatuksena on myös, että oppaasta on apua asumisneuvontaa jo tekeville.

Jotta opas vastaisi mahdollisimman hyvin asumisneuvojen tarpeisiin, onkin syytä kysyä Sinulta, alan ammattilainen, mitä oppaan tulisi sisältää!

Kyselyn kysymykset ovat asetettu aihealueittain. Kysymykset ovat pääasiassa monivalintakysymyksiä, mutta jokaisen aiheen jälkeen sinulla on mahdollisuus kirjoittaa lisäkommentteja, halutessasi. Tämän lisäksi kyselyn lopussa viimeisessä kohdassa on mahdollisuus kirjoittaa jokin lisäaihe, joka mielestäsi kyselystä puuttuu.

Nyt on mahdollisuus päästä vaikuttamaan oppaan sisältöön. Toivottavasti vastaatte runsaslukuisesti!

Ystävällisin terveisin,

Minna Viljamaa
minna.viljamaa@edu.turkuamk.fi

Alkukartoituksen kysymykset

1. Asiakkaan kohtaaminen

- Toimistotapaamiset
- Kotikäynnit
- Puhelinasiointi
- Sähköposti
- Tiedottaminen
- Asukasillat
- Turvallisuus
- Muuta, mitä?

2. Minkälaista tietoa haluaisit vuokravelkaisen kanssa työskentelyssä?

- Maksusuunnitelman tekeminen
- Vuokravelkaprosessin eteneminen (Eteneminen vuokravelasta häätöön)
- Muuta, mitä?

3. Asumisen ongelmat

- **Häiriötilanteissa toimiminen**
 - Häiriöilmoitus
 - Yhteistyötahot
 - Varoitus
 - Prosessikaavio
- **Huoneiston huono hoito**
 - Siivottomuuden raja
 - Huoneistotarkastus
 - siivouskehotus
 - Ohjaus/neuvonta
- **Huoneistotarkastus**
 - Miksi?
 - Kuka/ketkä tekee?
- **Muuta, mitä?**

4. Yhteistyö muiden tahojen kanssa (mm. sosiaalitoimi, seurakunta, poliisi ym.)

- Kuinka aloittaa ja kehittää yhteistyötä?
- Perusteluita verkostotyölle

5. Asukasdemokratia

- Asukaskokous
- Talotoimikunnat

6. Lainsäädäntö

- huoneenvuokralaki
- sosiaalihuoltolaki

- Lastensuojelulaki (ilmoitusvelvollisuus)
- Tietosuojalaki
- Muuta, mitä?

7. Asiakastietojen kirjaaminen

- Kuka saa kirjata?
- Mitä saa kirjata?
- Kuka saa nähdä?
- Muuta, mitä?

8. Työssä jaksaminen

- Oma hyvinvointi
- Työyhteisön toiminta
- Vertaistuki
- Työnohjaus
- Muuta, mitä?

9. Minkälaisia lomakkeita kaipaat työhösi?

- Kotikäyntikirje
- Kutsu maksusuunnitelman laatimiseen
- maksusuunnitelmalomake
- Häiriöilmoituslomake
- Varoitus
- Huomautus
- Siivouskehotus
- Tiedotepohja
- Todistus asuntohakemuksesta
- Muuta, mitä?

10. Mitä muuta tietoa kaipaisit?