



Kohti pysyvää asumista
-Asukaslähtöisen tuen ja ohjauksen toimin-
tamalli asunnottomien tilapäisessä tuetussa
asumisessa

Niina Nääppä
Sandra Valtonen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Kohti pysyvää asumista
-Asukaslähtöisen tuen ja ohjauksen
toimintamalli asunnottomien tilapäisessä
tuetussa asumisessa**

Niina Nääppä
Sandra Valtonen
Sosiaalialan käytäntöjen asiakasläh-
töinen kehittäminen
Sosionomi YAMK
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2019

Näppä, Niina, Valtonen, Sandra

Kohti pysyvää asumista -Asukaslähtöisen tuen ja ohjauksen toimintamalli asunnottomien tilapäisessä tuetussa asumisessa

Vuosi 2019

Sivumäärä 100

Opinnäytetyömme tuotoksena on syntynyt asukaslähtöisen tuen ja ohjauksen toimintamalli asunnottomien tilapäiseen tuettuun asumiseen. Toimintaympäristönä toimi Tammipolun asumisyksikkö, joka on osa Vantaan kaupungin asunnottomien asumispalveluita. Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää, millaisia tuen ja ohjauksen tarpeita asukkailla on, ja kuinka näihin voidaan vastata tilapäisessä tuetussa asumisessa. Lisäksi tavoitteenamme oli vahvistaa asukkaiden osallisuutta toiminnan kehittämisessä. Tuen ja ohjauksen toimintamallia varten selvitettiin jo olemassa olevia hyviä käytänteitä sekä kehitettiin moninäkökulmaisesti toimintaa asunnottomien asukkaiden tarpeisiin vastaamiseksi. Opinnäytetyömme tuottama tieto ja toimintamalli tukee Tammipolun asumisyksikön asukaslähtöisen työskentelyn toteuttamista, mutta on myös hyödynnettävissä muissa asunnottomien palveluissa.

Opinnäytetyömme on tutkimuksellista kehittämistoimintaa. Yhtenä menetelmänä käytettiin Tammipolun asumisyksikön asukkaiden ja työntekijöiden teemahaastatteluita. Haastatteluissa kartoitettiin haastateltavien näkemyksiä ja kokemuksia asukkaiden erilaisista elämäntilanteista, tuen tarpeista, asumisyksikössä toteutettavasta tuesta ja ohjauksesta sekä toiminnan kokonaisuuden nykytilasta. Toisena aineistonkeruumenetelmänä toimi kehittämisiltapäivä, joka toteutettiin ”Learning Cafe”- menetelmää mukaillen. Kehittämisiltapäivä oli yhteistoiminnallista kehittämistä, ja sen aihealueet nousivat haastatteluaineiston pohjalta. Yhteistoiminnalliseen kehittämiseen osallistui Tammipolun asumisyksikön entisiä ja nykyisiä asukkaita, asunnottomien sosiaalityön sosiaalityöntekijä sekä Tammipolun asumisyksikön työntekijät ja esimiehet. Aineistot analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.

Asukkaiden kokemukset asunnottomuudesta ja heidän elämäntilanteistaan ennen Tammipolun asumisyksikköön muuttoa olivat monimuotoisia. Asukkaiden tuen ja ohjauksen tarpeet vaihtelivat paljon riippuen elämäntilanteesta ja asumisyksikössä asumisajasta. Työskentelyssä korostui asukkaiden kokonaisvaltainen tukeminen heidän elämänhallintansa ja asumisvalmiuksiansa lisääntymiseksi. Suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus nähtiin tärkeäksi tilapäisessä tuetussa asumisessa, mutta tätä ei nähty niin näkyväksi osaksi yhteistä työskentelyä. Tämän lisäksi tavoitteiden ja yhteisen työskentelyn arviointiin liittyen havaittiin kehittämistarpeita. Asukkaan ja työntekijän välinen yhteistyö koettiin tärkeäksi työskentelyn etenemisen kannalta. Asukkailla ilmeni erilaisia ajatuksia ja tunteita liittyen asumisen päättymisvaiheeseen ja tulevaisuuteen valmistautumiseen. Työntekijän tuki koettiin erityisen tärkeäksi kyseisissä tilanteissa.

Asukaslähtöisen tuen ja ohjauksen toimintamallissa tuen ja ohjauksen prosessi on rakennettu kolmen eri vaiheen kautta. Kyseiset vaiheet ovat muutto ja alkuvaiheen tuki, tavoitteellinen työskentely sekä asumisen päättymisvaihe ja tulevaisuuteen valmistautuminen. Toimintamalli tukee erityisesti asukaslähtöisen työskentelyn toteuttamista asunnottomien tilapäisessä tuetussa asumisessa selkiyttäen työskentelyn prosesseja ja yhtenäistä toimintakäytäntöjä. Toimintamallia voidaan hyödyntää myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

Asiasanat: asunnottomuus, tuettu asuminen, tuki, ohjaus, toimintamalli

Nääppä Niina, Valtonen Sandra

Towards stable housing -Resident-centered support and guidance working model for temporary housing for homeless

Year 2019

Pages

100

The output of our thesis is a working model of resident-centered support and guidance for temporary supported housing for the homeless. The operating environment was the Tammipolku housing unit, which is part of Vantaa's housing services for the homeless. The aim of our thesis was to find out what support and guidance needs residents have and how to respond to them in temporary supported housing. In addition, our goal was to strengthen the involvement of residents in the development of activities. For the support and guidance working model, existing good practices were explored and multi-faceted activities were developed to meet the needs of the homeless. The information and operating model produced by our thesis supports the implementation of Tammipolku housing unit's resident-oriented work, but is also usable in other homeless services.

Our thesis applied the method of research-based development. One method used was the theme interviews of residents and employees of the Tammipolku housing unit. The aim of the interviews was to find out interviewees' views and experiences about the different life situations of the residents, the needs for support, support and guidance in the housing unit and the current state of the activity. The second data collection method was the development afternoon, which was implemented in accordance with the "Learning Cafe" method. The development afternoon was a cooperative development, and its themes emerged on the basis of the interview material. The former and present residents of the Tammipolku housing unit, the social worker of the homeless services and the employees and manager of the Tammipolku housing unit took part in the cooperative development. The data were analyzed by using data-based content analysis.

The residents' experiences of homelessness and their life situations before moving to the Tammipolku housing unit varied a lot. Residents' needs for support and guidance varied greatly depending on the life situation and residence time in the housing unit. The work emphasized the comprehensive support of residents for their life management and living capacity. Planning and goal-orientation were seen as important in temporary supported housing, but this was not seen as a visible part of overall work. In addition, development needs were identified in relation to the evaluation of objectives and overall work. Cooperation between the resident and the employee was seen as important for the progress of work. Residents had different thoughts and feelings regarding moving out and preparing for the future. Employee support was seen as particularly important in these situations.

In the residential support and guidance working model, the support and guidance process is built around three different phases. These steps include moving and early stage support, goal-oriented work, and moving out and preparing for the future. In particular, the working model supports the implementation of resident-centered work in temporary supported housing for the homeless, clarifying work processes and standardizing practices. The working model can also be utilized in the orientation of new employees.

Keywords: Homelessness, Supported housing, Support, Guidance, Working model

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Asunnottomuus.....	8
2.1	Asunnottomuuden määritelmä	9
2.2	Näkökulmia asunnottomuuteen	10
2.3	”Asunto ensin” -malli	11
3	Lähityöstä käytettyjä käsitteitä	13
3.1	Sosiaaliohjaus.....	13
3.2	Asumissosiaalinen työ	16
3.3	Vuorovaikutuksellinen tukeminen.....	17
4	Asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä	19
5	Toimintaympäristön kuvaus	21
6	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset	22
7	Opinnäytetyön toteuttaminen	23
7.1	Opinnäytetyön lähtökohdat	23
7.2	Aineiston hankinta	24
7.2.1	Asukashaastattelut.....	25
7.2.2	Työntekijöiden ryhmähaastattelu.....	26
7.2.3	Kehittämisiltapäivä	27
7.3	Aineiston analyysi	29
7.4	Luotettavuus ja eettisyys.....	31
8	Haastatteluiden tulokset.....	33
8.1	Asunnottomuuden taustalla vaikuttavat tekijät.....	33
8.2	Muutto ja alkuvaiheen tuki.....	35
8.3	Tuen ja ohjauksen tarpeet	37
8.4	Tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus	41
8.5	Tuen ja ohjauksen keskeiset toteuttamistavat	44
8.5.1	Kotikäynnit	44
8.5.2	Palveluohjauksellinen työskentely	46
8.5.3	Yhteisöllisyys ja toiminnallisuus	47
8.6	Yhteistyö	50
8.7	Näkemyksiä tulevaisuudesta	52
9	Kehittämisiltapäivän tulokset	56
9.1	Asukaslähtöiset tavoitteet	56
9.2	Asumisen taidot	57
9.3	Yhteistyösuhteen tärkeät elementit.....	58
9.4	Valmistautuminen tulevaisuuteen	59

10	Yhteenvetoa aineiston tuloksista	60
11	Ehdotus Tammipolun asumisyksikön tuen ja ohjauksen toimintamalliksi	64
11.1	Muutto ja alkuvaihe	65
11.2	Tavoitteellinen työskentely	66
11.3	Asumisen päättymisvaihe ja tulevaisuuteen valmistautuminen	69
12	Arviointi	71
12.1	Tiedontuotannon arviointi	71
12.2	Toimintamallin arviointi	73
13	Pohdinta	75
13.1	Ajatuksia asunnottomuustyöstä	75
13.2	Kehittämisideat	76
	Lähteet	78
	Kuviot	84
	Liitteet	85

1 Johdanto

Asunnottomuus voidaan nähdä merkittävänä vakavana yhteiskunnallisena ja sosiaalisena ongelmana. Vuodesta 2008 lähtien Suomen hallitukset ovat sitoutuneet aktiivisesti asunnottomuuden vähentämiseen ja ennaltaehkäisyyn tähtääviin toimiin. Keskeisellä sijalla ovat olleet asunnottomuuden vähentämishjelmat Paavo 1 ja Paavo 2 vuosien 2008-2015 aikana sekä asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma vuosien 2016 ja 2019 välillä. Kyseisten ohjelmien toimenpiteiden johdosta asunnottomuus on vähentynyt merkittävästi. (Ara 2018, 4,8.)

Asunnottomuuden taustalla on yleensä joko rakenteellisia, institutionaalisia, ihmissuhteisiin tai henkilöön itseensä liittyviä tekijöitä (Busch-Geertsema, Edgar, Sullivan & Pleace 2010, 49). Asunto nähdään yhtenä edellytyksenä yhteiskuntaan integroitumisessa, mutta asunnon saaminen ei aina ole yksinään riittävä ratkaisu. Tarvitaan tietoa ja ymmärrystä asunnottomuuden taustatekijöistä sekä kaikista monimuotoisista tarpeista ihmisen eri elämänalueilla. (Granfelt 2003, 28.) Asunnottoman arkea ja elämää saattaa kuormittaa sopivien asumisratkaisujen löytämisen lisäksi muutkin vaikeudet, kuten työttömyys, velkaantuminen, mielenterveyden ongelmat, päihteiden käyttö tai rikollisuus (Sunikka, Seppälä & Granfelt 2007, 12). Tarvitaan monimuotoisia ohjauksen, tuen, avun ja neuvonnan muotoja yksilöiden elämän- ja arjenhallinnan edistämiseksi ja vahvistamiseksi. Keskeisestä on ihmisen kokonaisvaltaisen elämäntilanteen hahmottaminen.

Opinnäytetyömme tutkimusympäristönä toimii Vantaalla sijaitseva asumisyksikkö, joka tarjoaa tilapäistä tuettua asumista vantaalaisille aikuisille asunnottomille. Olemme opinnäytetyössä päätyneet käyttämään asumisyksiköstä muutettua nimeä Tammipolun asumisyksikkö. Asumisyksikkö on perustettu marraskuussa 2015 osana PAAVO 2 pitkäaikaisasunnottomuuden poistamisohjelmaa. Työskentelyn tavoitteina on vähentää ja poistaa itsenäisen asumisen esteitä sekä lisätä asumisvalmiuksia ja elämän- ja arjenhallinnan taitoja pysyvien asumisratkaisujen löytymiseksi ja mahdollistumiseksi. Ihmisten hyvinvoinnin osatekijöinä nähdään ennen kaikkea asuminen, arjen sujuminen, riittävä toimeentulo ja sosiaaliset suhteet. Hyväri (2016, 115-116, 120) esittää, että asumissosiaalisen, kuten Tammipolun asumisyksikön, työn tavoitteena on tukea ihmisten arkea niissä tilanteissa, joissa se on tilapäisesti tai pitkäkestoisesti heikentynyt. Asumissosiaalisen työn ytimessä on asiakkaiden arjen, toimintakyvyn ja elämänhallinnan tukeminen ja ohjaus. Tuen ja ohjauksen rinnalla työn tärkeä tehtävä on tukea selviytymis- ja kuntoutumisprosessin kautta asiakkaan täyttää osallisuutta ja kansalaisuutta. Tavoitellaan ihmisten voimaantumista ja elämän haltuunottoa sekä valtaistumista ja sosiaalisesti merkityksellisen roolin saavuttamista.

Asunnottomuus on tutkimuksen aiheena kiinnostava, mutta tutkimisella on myös syvempiä yhteiskunnallisia merkityksiä. Asunnottomuuden tarkastelu avaa ikkunan yhteiskunnallisen

epäoikeudenmukaisuuden ytimeen, ja tähän epäkohtaan vaikuttaminen on mahdollista tutkimuksen avulla. Tutkimustieto on osana poliittista päätöksentekoa ja resursointia. Kaakinen (2013, 22) toteaa artikkelissaan, että asunnottomuutta käsittelevää tutkimusta tarvitaan nyt sekä tulevaisuudessa. Hänen mukaansa on olemassa vain vähän tietoa esimerkiksi siitä, mikä oikeasti toimii yksilökohtaiseen tukeen liittyen. Raitakari & Juhila (2014, 189) esittävät, että uuden toiminnan käynnistyttyä on siitä oltava kokemusta, jotta tätä voidaan tutkia eri ihmisten yhdessä tuottamana ja kokemana toimintana. Esimerkiksi asunto ensin- periaatteisiin nojautuvien tuetun asumisen yksiköiden työkäytäntöjen tutkiminen sekä eri osapuolten kokemusten selvittäminen on Suomessa vielä uutta. Opinnäytetyömme pyrkii vastaamaan kyseisiin tutkimustarpeisiin. Toimivien työkäytäntöjen sekä tuen ja ohjauksen keinoin on mahdollista suoraan vaikuttaa asunnottomuuden vähentymiseen sekä asunnottomuuden uusiutumisen ehkäisyyn. Asunto ensin- periaatteella toimivan tuetun asumisyksikön toimintaa ei myöskään olla aiemmin Tammipolun asumisyksikön osalta tutkittu.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on luoda tuen ja ohjauksen toimintamalli tilapäiseen tuettuun asumiseen. Opinnäytetyössämme tavoitteena on selvittää millaisia tuen ja ohjauksen tarpeita asukkailla on, ja kuinka näihin voidaan vastata tilapäisessä tuetussa asumisessa. Opinnäytetyön tavoitteena on vahvistaa asukkaiden osallisuutta toiminnan kehittämisessä. Merkittävässä osassa on asukas- ja työntekijälähtöinen kehittäminen, jossa keskeisellä sijalla on rakentaa toimijoiden yhteistä ymmärrystä tuen ja ohjauksen tarpeista, sen toteuttamisesta sekä asiakasprosessista. Tilapäiseen tuettuun asumiseen ei ole toistaiseksi olemassa selkeää tuen ja ohjauksen toimintamallia. Vuoden 2018 alussa Vantaan kaupungilla on tehty asumispalveluiden uudelleenorganisointi, joka on vaikuttanut laajalti asunnottomien palveluiden järjestämiseen. Opinnäytetyömme selkeyttää toiminnan kokonaisuutta tilapäisessä tuetussa asumisessa.

2 Asunnottomuus

Asunnottomuus on vakava moniulotteinen yhteiskunnallinen ja sosiaalinen ongelma, joka on keskittynyt maassamme etenkin pääkaupunkiseudulle. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus Aran (2017, 3) tilastojen mukaan Suomessa oli vuoden 2016 lopussa noin 6650 yksinelävää asunnotonta ja 325 asunnotonta perhettä. Heistä pitkäaikaisasunnottomia oli 2050. Asunnottomista henkilöistä yhteensä 4996 sijoittui pääkaupunkiseudulle. Vantaalla asunnottomia oli yhteensä 284.

Asunnottomuuden vähentämiseen on panostettu viime hallituskausien aikana merkittävästi etenkin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmien (Paavo 1 ja Paavo 2) kautta vuosien 2008-2015 välillä. Paavo 1- kauden aikaisten toimenpiteiden seurauksena pitkäaikaisasunnottomuus vähentyi 28% vuodesta 2008 vuoteen 2011. Merkittävimpinä kauden aikaisina toimenpiteinä voidaan nähdä uusien tukiasuntojen ja tuetun asumisen yksiköiden lisääminen, joiden määrällinen tavoite jopa ylitettiin. Ohjelman aikana syntyi myös uudenlainen ”Asunto

ensin” -mallia tukeva työote, jossa keskeistä oli asuntoloiden muuttaminen vuokrasopimukseen perustuviksi asumisyksiköiksi. Asunnottomuuden ennaltaehkäisevien toimintojen kokonaisuudesta saatiin myös tuloksellisia vaikutuksia. (Karppinen & Fredriksson 2016, 5.)

Paavo 2- ohjelmakauden lopussa pitkäaikaisasunnottomuus väheni entisestään Paavo- hankkeeseen osallistuneissa kunnissa, joissa päästiin jopa 35 prosenttiin vuodesta 2008 vuoteen 2015. Vuosien 2012-2015 aikana asunnottomuustyöhön saatiin Paavo-kunnissa yli 3500 asuntoa sekä palkattiin yli 300 asumisen tukihenkilöä. Paavo 2-kaudella asumissosiaalista työtä kehitettiin entisestään muun muassa työn sisällön osalta, ja käytännöt vakiintuivat laajalti eri asumisyksiköiden toimintaan. Ennaltaehkäisevästä näkökulmasta keskitettiin resursseja esimerkiksi asumisneuvontatyöhön, josta saatiin hyviä tuloksia. Vuonna 2015 asumisneuvonnalla kyettiin estämään 668 hädän toteutuminen. Vantaan osalta ”Asunto ensin” -periaate haastoi toimijoita kehittämään tavoitteellista työskentelyä muun muassa ennaltaehkäisevän työteen, asiakasosallisuuden vahvistumisen ja kotiin vietävien palveluiden osalta. (Karppinen & Fredriksson 2016, 20,22-29.)

2.1 Asunnottomuuden määritelmä

Asunnottomuuden määrittely on keskeistä ilmiön ymmärtämisessä, mutta samalla erittäin haastavaa. Eri maissa on käytössä erilaisia asunnottomuuden määritelmiä, jotka myös kuvaavat asunnottomuuden luonteen eroja eri maiden välillä. Määritelmät vaikuttavat suoraan asunnottomuuden tilastointiin, jolla pyritään tuomaan esiin sen esiintyvyyttä ja muotoja, asunnottomuuden aikaisia asumisratkaisuja sekä ilmiön laajuutta. (Suonio & Kuikka 2013, 224-225.)

Euroopan asunnottomuustoimijoiden kattojärjestö FEANTSA (European Federation of National Organisations working with homeless) on laatinut typologian, joka tunnetaan nimellä ETHOS (European typology on Homelessness and Housing Exclusion). ETHOS- luokittelun yhtenä tavoitteena on yhdenmukaistaa tilastollisia asunnottomuuden määritelmiä Euroopan tasolla. ETHOS- luokittelu rakentuu neljästä asunnottomuuden perusmuodosta, joita ovat kadulla asuvat (katuasunnottomuus), ilman asuntoa olevat (asunnottomuus), epävarmasti asuvat (asunnottomuusuhan alaisuus) ja puutteellisesti asuvat (puutteelliset asumisolosuhteet). Nämä neljä asunnottomuuden perusmuotoa jakautuvat luokittelussa vielä 13 alakategoriaan asunnottomien henkilöiden tarkempien olosuhteiden perusteella. ETHOS- luokitteluun on pyritty sisällyttämään kaikki asunnottomuuden ilmenemismuodot, joita Euroopan tasolla on havaittu. (FEANTSA 2017.)

Suomessa Tilastokeskuksen määritelmän mukaan asunnottomiksi luetaan ulkona, erilaisissa tilapäissuojissa ja yömajoissa olevat sekä laitoksissa asunnottomuuden vuoksi asuvat (esimerkiksi ensisuojaajat, hoito- ja huoltokodit, psykiatriset sairaalat, kehitysvammaisten laitokset) henkilöt. Näiden lisäksi asunnottomiksi luetaan myös vapautuvat vangit, joilla ei ole asuntoa

tiedossa. Tilastokeskuksen määritelmään lukeutuu myös tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona asuvat ja kiertelevät henkilöt. (Tilastokeskus.)

Granfelt (1998, 54-55) esittelee, että asunnottomuus voidaan jakaa karkeammin absoluuttiseen tai suhteelliseen asunnottomuuteen. Absoluuttinen asunnottomuus pitää sisällään kadulla, metsissä, rappukäytävillä ja yömajoissa asumisen. Suhteellinen asunnottomuus taas ei ole niin näkyvä ja ehdoton sosiaalinen ongelma kuin absoluuttinen asunnottomuus. Suhteellisesti asunnottomat ihmiset asuvat esimerkiksi erilaisissa laitoksissa, hoito- ja turvakodeissa sekä tuttavien luona.

Suomessa asunnottomuus on usein liitetty pääasiassa erilaisiin erityisryhmiin ja heidän erityistarpeisiinsa. Asunnottomuus tai sen uhka näyttäytyy korkeana etenkin päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivillä, itsenäistyvillä nuorilla, maahanmuuttajilla tai vapautuvilla vangeilla. (Lehtonen & Salonen 2008, 20.) Granfelt (1998, 46-48) toteaa, että kyseinen erityisryhmien kategorisointiin keskittyvä painotus asunnottomuuspuheessa jättää vain vähän tilaa kodittomuuden käsitteen ymmärtämiselle. Asunnottomuuden määrittely rakentuu täten lähtökohtaisesti sen paikan mukaan, jossa asunnon oleilee. Granfelt tuokin asunnottomuus käsitteen rinnalle kodittomuuden käsitteen. Kodittomuus on ennen kaikkea subjektiivinen ilmiö, joka on vahvasti yhteydessä yksilön hyvinvointiin. Koti ei synny vain fyysisistä seinistä, vaan pitää sisällään ihmisen tähän liittyvät kokemukset ja sille annetut merkitykset.

2.2 Näkökulmia asunnottomuuteen

Asunnottomuuden ennaltaehkäisy tai asunnottomien uudelleen asuttaminen edellyttävät tietoa ja ymmärrystä niistä tekijöistä ja prosesseista, jotka johtavat asunnottomuuteen. Karjalainen (2004, 172) on todennut, että asunnottomuuden, kuten monien muidenkin sosiaalisten ongelmien taustalta on löydettävissä yhteiskuntarakenteellisia, sosiaalisia sekä henkilön ominaisuuksiin ja elämänhistoriaan liittyviä tekijöitä.

Busch-Geertsema, Edgar, Sullivan ja Pleace (2010, 49) ovat jaotelleet riskitekijöitä neljään eri luokkaan, jotka lisäävät asunnottomuuden todennäköisyyttä. Nämä luokat pitävät sisällään rakenteellisiin, institutionaalisiin, ihmissuhteisiin ja henkilöön itseensä liittyviä tekijöitä. He toteavat, että rakenteellisista tekijöistä puhuttaessa nostetaan usein esille köyhyys ja työttömyys, jolloin katse kohdistuu asuntomarkkinoiden, työmarkkinoiden ja sosiaaliturvan toimivuuteen. Lisäksi he nostavat esille maahanmuuttopolitiikan kehittämisen merkitykset, sillä useissa maissa maahanmuuttajat jäävät normaalin sosiaaliturvan ja palveluiden ulkopuolelle. Ensi sijaisen tärkeässä asemassa rakenteellisiin tekijöihin vaikuttamisessa on keskittyä asunton tuotantoon, asumiskustannusten kohtuullistamiseen ja asuntojen saatavuuden parantamiseen. Työmarkkinoiden, sosiaaliturvan ja maahanmuuttopolitiikan ratkaisut ovat lisäksi merkittävässä yhteydessä köyhyyden, ja tätä kautta asunnottomuuden ehkäisyssä.

Busch-Geertsema ym. (2010, 50) esittelevät, että institutionaalisina riskitekijöinä asunnottomuudelle ovat riittämättömät palvelut tai palveluiden järjestämiseen liittyvät ongelmat. Resurssien vääränlainen kohdentaminen sekä tiukat rajoitukset liittyen palveluiden tai asumisen piiriin pääsemisessä ovat omiaan lisäämään asunnottomuuden todennäköisyyttä. Erilaisissa instituutioissa eläminen nähdään myös riskitekijänä asunnottomuudelle. Esimerkiksi pitkän sairaalajakson loppumisen tai vankilasta vapautumisen kotiutumiskäytännöissä tulisi varmistaa ihmisten jatkoasuminen sekä mahdollisimman tasapainoisten olosuhteiden turvaaminen.

Ihmissuhteisiin liittyviksi asunnottomuuden riskitekijöiksi Busch-Geertsema ym. (2010, 50) nostavat esille kärjistyneet konfliktit parisuhteessa, perheväkivallan, eron tai perheenjäsenen menehtymisen. Henkilöön itseensä liittyvinä riskitekijöitä esitetään muun muassa mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä muut riippuvuudet, vakavat terveydentilan ongelmat sekä alhaisen koulutustason. Merkittävää on kuitenkin muistaa, ettei näillä tekijöillä ole suoraa yhteyttä asunnottomaksi päätymiseen. Henkilöiden kyvykkyyteen ehkäistä asunnottomuus vaikuttaa pitkälti heidän taloudelliset, sosiaaliset ja kulttuuriset voimavarat sekä se, kuinka heidän on mahdollista saada tukea hyvinvointijärjestelmän taholta.

Somerville (2013, 391, 394) toteaa, että tutkimus asunnottomuuteen johtavista riskitekijöistä on tärkeää. Tämä tuottaa kuitenkin hyvin vähän tietoa ihmisten kokonaisvaltaisesta elämäntilanteesta ja siitä, miten tietty riskitekijä on johtanut asunnottomuuteen. Asunnottomuuden polku-ajattelu on noussut uudelleenläheiseksi lähestymistavaksi asunnottomuuden tutkimuksessa. Asunnottomuuden polkututkimuksessa on tärkeää tarkastella prosessia pitkällä aikavälillä, jotta voidaan ymmärtää asunnottomuuden lopputulos. Asunnottomuus nähdäänkin pitkänä prosessina, jossa on useita erilaisia käännekohtia, joissa yksilölliset erot korostuvat. Kostianen ja Laakso (2015, 12) esittelevät, että polkuajattelussa korostuu yksilön ominaisuuksien ja rakenteellisten tekijöiden vuorovaikutus. Rakenteelliset tekijät luovat olosuhteet, joissa asunnottomuutta esiintyy. Henkilöt, joilla on esimerkiksi henkilökohtaisia ongelmia, ovat haavoittuvaisempia kyseisille yhteiskunnan ja talouden kehityskuluille. Merkittävä tekijä asunnottomuuden kannalta on se, millaisia mahdollisuuksia yksilöillä on ylittää tämä toiminnan ja rakenteen välinen kuilu.

2.3 ”Asunto ensin” -malli

Väliaikaisilla yömajoilla tai asuntolaratkaisuilla on vaikeaa saada pitkäkestoisia ratkaisuja asunnottomuuden vähentämiseksi, joten on yleisesti tunnustettu tarve kehittää asumissosiaalista palvelujärjestelmää. ”Asunto ensin” -mallin kehittymisellä ja leviämisenä on pyritty osaltaan vastaamaan tähän tarpeeseen. ”Asunto ensin” -malli on alkujaan lähtöisin vuonna 1992 Yhdysvalloista Pathways to Housing- järjestöstä, jossa saatiin korkeita tuloksia asunnottomien asuttamisesta yhdistettynä laajaan tukeen monimuotoisten tarpeiden mukaisesti. ”Asunto ensin” -periaate nousi tuolloin haastamaan sitä edeltäneen portaikkomalli-ajattelun, jonka mukaan asunnottomien oli osoitettava asumisvalmiutensa saadakseen pidempikestoisen

asunto. ”Asunto ensin” -mallin lähtökohtana oli, että asunnottomille tarjottiin ensin asunto, jonka nähtiin tukevan muun elämän rakentamista ja hyvinvoinnin kohentamista. Asunnon saamiseen ei sisällynyt velvoitteita esimerkiksi päihteettömyyteen sitoutumisesta. Kyse ei kuitenkaan ollut ainoastaan asuttamisesta, vaan siihen yhdistettiin laajan ja monipuolisen tuen tarjoaminen asunnottomille. (Busch-Geertsema 2013, 14.)

Alkuperäisen asunto ensin- mallin keskeisiä periaatteita on seuraavat:

- Asuminen on jokaisen perusoikeus
- Kunnioittava, lämmin ja myötätuntoinen kohtelu
- Asiakkaiden kanssa työskentely tarpeiden mukaisesti niin pitkään kuin tukea tarvitaan
- Tavanomaisiin asuinyhteisöihin sijoittuminen: omat vuokra-asunnot
- Asumisen ja palveluiden erottaminen toisistaan
- Kuluttajavalinnan ja itsemääräämisoikeuden korostaminen
- Toipumisorientaatio
- Haittojen vähentäminen

(Busch-Geertsema 2013, 18)

Suomessa ”Nimi ovesa” -hanke on ollut keskeisessä asemassa pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmassa. Pitkäaikaisasunnottomilla tarkoitetaan sellaisia asunnottomia henkilöitä, joiden asunnottomuus on kestänyt vähintään vuoden tai he ovat olleet asunnottomana useita kertoja viimeisen kolmen vuoden aikana. Pitkäaikaisasunnottomuudessa korostuu tuen ja hoidon tarve, joten siinä suhteessa asunnottomuuden ajallinen kesto on toissijainen. (Ara 2018.) ”Nimi ovesa” -hankkeessa on pitkäaikaisasunnottomuuden määritelmänä henkilö, jonka asunnottomuus on pitkittynyt ja muodostunut pysyväksi tai uhkaa pitkittyä sen vuoksi, etteivät tavanomaiset asumisratkaisut toimi, eikä yksilöllisiä tarpeita vastaavia ratkaisuja ole riittävästi tarjolla. (Nimi Ovesa 2010, 4-6.)

Suomalaisen ”Asunto ensin” -ajattelun juuret ulottuvat ”Nimi ovesa” -hankkeen keskeisiin periaatteisiin ja toimenpiteisiin. Hankkeen keskeisenä tausta-ajatuksena oli, että oikeus asuntoon ja tarvittavaan tukeen kuuluu ihmisarvoiseen elämään ja perusoikeuksiin. ”Asunto ensin” -periaate sisältyi hankkeessa keskiöön, jonka pohjalta nähtiin, että sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ratkaiseminen ei ole edellytyksenä asumisen järjestämiselle. Asunto sen sijaan nähdään edellytyksenä, joka mahdollistaa asunnottoman henkilön muiden ongelmien ratkaisemisen. Hankkeessa keskeistä oli tavoitella asunnottomuuteen liittyvän asumissosiaalisen palvelujärjestelmän järjestelmätasoisista muutosta. Puhuttiin laajamittaisesta palvelujärjestelmän paradigmanuutoksesta. (Nimi Ovesa 2010, 38.)

Tainio & Fredriksson (2009, 189) ovat esittäneet, että suomalaisen ”Asunto ensin” -mallin keskiössä on turvallisen vuokrasopimukseen perustuvan asumismuodon tarjoaminen. Yömajojen ja asuntoloiden vähentäminen sekä siirtyminen tuetun asumisen yksiköihin on ollut näkyvällä

sijalla. Tuen osalta on ensi sijaisen tärkeää keskittyä asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin sekä auttaa asiakkaita normaalin palvelujärjestelmän käytössä. Tämän lisäksi keskeistä suomalaisessa ”Asunto ensin” -mallissa on kannustaa asiakkaita kansalaistoimintaan osallistumiseen tukemalla esimerkiksi asiakkaiden aloitteellisuutta, vertaistukea ja yhteisöllisyyden rakentumista.

Kettunen (2009, 566-568) on tarkastellut alkuperäisen Pathways to Housing- mallin suhdetta suomalaiseen ”Asunto ensin” -malliin. Kettunen on keskittynyt vertailemaan malleja valinnanvapauden, asumisen ja palveluiden eriyttämisen sekä kuntoutumisen ja integraation kannalta. Hän perusti arviointinsa New Yorkissa tekemäänsä havainnointijaksoon, jossa keskeistä oli PHF-mallin mukaisiin toimintoihin tutustuminen. Vertailuasetelman toisen puolen tarjosi ”Asunto ensin” -mallia hyödyntävät PAAVO:n mukaiset suomalaiset sovellukset. Kettunen toteaa, että Suomessa ”Asunto ensin” -periaatteiden mukaisissa palveluissa on merkittäviä eroja PHF-mallin mukaisiin palveluihin. PHF-periaate korostaa haja-asuttamisen ja valinnanvapauden merkitystä, kun taas Suomessa malli on laajemmin käytössä suurehkoissa tuetun asumisen yksiköissä. Suomessa yksiköt saattavat olla jopa 120-paikkaisia, jotka on suunnattu ainoastaan asunnottomille asiakkaille. PHF-mallin mukaan taas samassa rakennuksessa asuu korkeintaan 20% sen omia asiakkaita. Suomalaisissa ”Asunto ensin” -yksiköissä on usein infrastruktuuri rakennettu vanhan päälle, johtuen yksiköiden toimimisesta jo vuosien ajan ennen Suomen ”Asunto ensin” -mallia. Haja-asuttaminen ei ole ollut Suomessa mahdollista, joka osaltaan rajaa myös valinnanvapauden toteutumista. Usein vaihtoehtona on kyseiset tuetun asumisen yksiköt, joiden välillä asiakkaan on vain harvoin mahdollisuus valita. Asumisen ja palveluiden eriyttämisessä Kettunen havaitsi myös eroja, sillä Suomessa tuetun asumisen yksiköissä työskentelee alan ammattilaisia.

3 Lähityöstä käytettyjä käsitteitä

3.1 Sosiaaliohjaus

Sosiaaliohjaus asettuu yleensä tiiviiksi osaksi sosiaalityön, sosiaalipalveluiden tai toimeentuloturvan asiakastyön prosessia. Sosiaaliohjaus voidaan määritellä olevan yksilöiden, perheiden ja ryhmien elämänhallinnan ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseen tähtäävää kuntouttavaa ja ehkäisevää tukea, ohjausta ja neuvontaa. Sosiaaliohjauksen eri keinoin pyritään tukemaan ja vahvistamaan niiden ihmisten yhteiskuntaan osallistumista, joilla on puutteita omassa elämänhallinnassaan ja yhteiskunnan toimintakäytännöistä selviämässä. Sosiaaliohjausta edellyttävissä tilanteissa ihmisten haasteet näyttäytyvät tyypillisesti riittämättöminä voimavaroina tai haasteina sosiaalisessa toimintakyvyssä, jotta he kykenisivät toimimaan yhteiskunnan yleisesti hyväksytyjen normien ja toimintamallien mukaisesti. Tämä konkretisoi usein asumiseen ja raha-asioiden hoitamiseen, sosiaalisiin suhteisiin sekä opiskeluun ja työelämään liittyvinä vaikeuksina. Haasteet ja vaikeudet saattavat liittyä myös yleisesti arkielämän hahmottamiseen ja tulevaisuuden suunnitteluun liittyviin tekijöihin sekä

kyvyttömyyteen hyödyntää itsenäisesti olemassa olevia yhteiskunnan palveluja. Käytännössä sosiaaliohjaukselle nousee tarve silloin, kun ihminen ei selviydy itsenäisesti, ja kun hänen osallisuutensa yhteisö- ja yhteiskuntaelämässä on vaarantunut. (Jauhiainen 2004, 42-43.)

Jari Helminen (2013, 62-64) on väitöskirjassaan tutkinut sosiaaliohjaajien ja sosiaaliohjaaja-opiskelijoiden näkemyksiä sosiaalialan ammattilaisuudesta. Hän on tutkimuksessaan jäsentänyt sosiaalialan työn lähtökohtia, ammattitaitoa ja asiantuntijuutta sekä tulevaisuuden kuvaa. Sosiaaliohjaajat ovat asettaneet työn ytimeen ihmisen, asiakkaan. Sosiaaliohjaus nähdään työnä, jota tehdään asiakkaan kanssa ja hänen parhaakseen. Näkemysten mukaan asiakastyö perustuu kokonaisvaltaiseen työotteeseen, joka yhdistyy asiakkaan hyvinvoinnin turvaamiseen ja edistämiseen. Työn tulee perustua asiakkaan yksilöllisyyden ja itsenäisyyden kunnioittamiseen sekä toimintakykyisyyden ja omatoimisuuden edistämiseen.

Sosiaaliohjauksessa asiakastyön lähtökohtana on asiakas omassa elämäntilanteessaan. Sosiaaliohjauksen voidaan ajatella olevan suunnitelmallista, intensiivistä, muutokseen tähtäävää lähtökohtaa, jossa yhteistyössä asiakkaan kanssa etsitään työskentelyn erilaisin keinoin ratkaisuja elämän eri osa-alueiden haasteisiin. Työskentelyssä huomioidaan asiakkaan kokonaisvaltainen hyvinvointi, arjen sujuvuus, voimavarat sekä toimintakyky, jotka osaltaan vaikuttavat tuen muotojen sekä avun ja palveluiden jäsentämiseen, suunnitteluun ja toteutukseen. (Helminen 2016, 15-16.)

Sosiaaliohjauksessa työskentelyn perustana on asiakaslähtöisyys, ja sen tavoitteiksi asettuvat vahvasti elämän- ja arjenhallinnan edistäminen. Elämänhallintaan linkittyvät vahvasti asiakkaan oma kokemus hyvästä elämästä sekä arjessa selviytymisestä omien voimavarojensa ja toimintakykynsä rajoissa. Arjenhallintaan liitetään yleisesti itsestä huolehtimiseen, asumiseen, opiskeluun, työhön, vapaa-aikaan ja sosiaalisiin suhteisiin kuuluvia asioita. (Helminen 2016, 15, 17.) Elämänhallinta pitää sisällään ihmisen uskon siihen, että hän kykenee vaikuttamaan asioihinsa ja muuttamaan olosuhteita itselleen suotuisemmiksi. Keskeisellä sijalla on oma toiminta olosuhteiden muuttamiseksi tai vaihtoehtoisesti oman ajattelutavan uudelleentulkinta. Ihmisen korkea elämänhallinta näkyy hänen uskossa mahdollisuuksiinsa vaikuttaa asioihin ja siihen, mitä hänelle tapahtuu. Näin syntyy myös tunne siitä, että ihminen on vastuussa omista asioistaan ja kykenee asettamaan tavoitteita sekä toimimaan näiden eteen. Korkea elämänhallinta on niin sanottua sisäistä kontrollia. (Keltikangas-Järvinen 2008, 255.)

Sosiaaliohjauksen keskeisiä työkäytäntöjä ovat ohjaus, neuvonta ja tuki, joita hyödynnetään asiakkaan tilanteen mukaan. Asiakkaan tarpeet, elämäntilanne sekä arjen sujuvuus määrittelevät sosiaaliohjauksen toteuttamista ja käytettäviä työmenetelmiä. Sosiaaliohjauksen painoitus on sosiaalisten ongelmien ehkäisyssä ja korjaamisessa, päämäärää taas kuvaa keskeisesti syrjäytymisen ehkäiseminen. (Helminen 2016, 19-21.)

Arja Honkakoski (2005, 211-217) nostaa esiin Janus-lehden puheenvuorossaan näkökulmia sosiaaliohjauksen käsitteeseen, tulkintaan ja sisältöön. Honkakoski nostaa artikkelissa esiin yksilön ja yhteiskunnan välisen suhteen muutoksen, jossa painopiste on siirtynyt ihmisen arkielämään, pois päin järjestelmistä, instituutioista ja rakenteista. Hän kirjoittaa, kuinka maailman muutoksen myötä kansalaisten kokemat hyvinvoinnin elementit ovat muuttuneet ja epävarmuus sekä turvattomuuden tunteet elämää ja tulevaisuutta kohtaan ovat lisääntyneet. Ajan henki ei ole Honkakosken mukaan niiden ihmisten puolella, joilla on haasteita pysyä mukana markkinavoimien nopeassa kyydissä, eivätkä pysty elämään ajan hengen edellyttämän uuden kansalaisuuden mukaisesti. Nykyisin sosiaalisten oikeuksien vastapainona vaaditaan velvollisuuksia ja omaa vastuuta, yksilöllistymisen ja itseohjautuvuuden korostuessa. Honkakosken mukaan uudeksi hyvinvoinnin painopisteeksi on esitetty kansalaisten itsensä toteuttamiseen, identiteettiin ja vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia. Yksilön kohtaamat merkitykset ja elämän suunnat, sekä niihin liittyvät haasteet ovat nousseet aikamme yhteiskunnallisiksi kysymyksiksi. Yksilölliseen elämänhallintaan liitettävät vaatimukset voivat lisätä sosiaaliohjauksen tarvetta. Kaikilla kansalaisilla ei ole riittävästi kulttuurista, sosiaalista tai taloudellista pääomaa, vaan he tarvitsevat tukea ja ohjausta oman koetun hyvinvointinsa edistämiseksi ja oman elämänhallintansa tueksi. Kansalaisten elämänhallinnallisten kykyjen erilaisuus näyttäytyy hyvinvoinnin epätasaisena jakautumisena, jonka vuoksi sosiaaliohjaus voikin toimia eriarvoistumisen vastavoimana. Sosiaaliohjaus voidaan ymmärtää ”sosiaalisen” asiantuntijuutena, jota ohjauksellisesti käytetään asiakkaiden subjektiivisuuden vahvistamiseen ja mahdollisuuksien avaamiseen heidän elämässään.

Sosiaaliohjaus voi tarpeen mukaan olla arkilähtöistä, asiakkaan arjen askareissa tukemista, ohjausta ja neuvontaa. Helmisen (2016, 17, 20-21) mukaan asiakkaan arjessa selviytymistä tukee työskentely asiakkaan omassa elinympäristössä. Työskentely usein tapahtuu asiakkaalle tutussa tai ominaisessa ympäristössä, kuten asiakkaan kotona tai matalan kynnyksen palvelupisteissä. Sosiaaliohjaukseen kuuluu tiiviinä osana myös asiakkaan asioiden ajaminen sekä edun valvonta, joilla tarkoitetaan asiakkaan neuvomista, ohjausta ja tukemista hänen asioidessaan palvelujärjestelmän eri toimijoiden kanssa. Ajoittain työntekijältä saatetaan vaatia asiakkaan puolesta puhumista ja tiivistä seurantaan hänen etunsa toteutumisen varmistamiseksi. Vaihtelevista työskentelyolosuhteista ja työvälineistä johtuen toiminnalta vaaditaan joustavuutta sekä tilannekohtaista räätälöintiä. Sosiaaliohjaukseen sisältyy osana palveluohjaus, jolla tarkoitetaan tarjolla olevien palveluvaihtoehtojen kartoittamista ja koordinoimista. Asiakkaan tarpeen ja tilanteen mukaisesti asiakas ohjataan eri palveluiden piiriin sekä seurataan palvelun käyttöä ja sen toteutumista. Yhteistyöverkostoissa toimiminen on luontainen sosiaaliohjauksen osa-alue, ja palvelujärjestelmän eri toimijoiden välistä moniammatillista verkostotyötä pidetään yhtenä keskeisistä onnistuneen asiakasprosessin elementeistä. Sosiaaliohjauksen merkittäviä työskentelyn tavoitteita ovat asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukainen omais- ja läheisverkostojen vahvistaminen sekä tukiverkoston rakentaminen.

3.2 Asumissosiaalinen työ

Asumissosiaalisen työn käsite kytkeytyy vahvasti ”Asunto ensin” -malliin, jossa pysyvää asuntoa pidetään edellytyksenä toipumiselle psykososiaalisista ongelmista. Riitta Granfelt (2013, 209, 223) kuvaa artikkelissaan asumissosiaalista työtä asunnottomien tai aiemmin asunnottomuutta kokeneiden parissa tehtäväksi työksi, jonka ensisijaisena tavoitteena on asumisen turvaaminen ja asunnottomuuden ennaltaehkäisy. Työskentely-ympäristöksi paikantuu yleensä asukkaan koti, mutta myös esimerkiksi virastot ja asukkaalle henkilökohtaisesti merkitykselliset paikat, asettuvat osaksi monimuotoista työskentelykenttää. Asumissosiaalisen työn avulla pyritään Granfeltin mukaan vastaamaan (psyko)sosiaalisiin sekä käytännöllisiin ongelmiin, ja se toteutuu usein asukkaiden ja ammattilaisten välisenä vuorovaikutustyönä. Palvelujärjestelmään tai asumisen epäkohtiin rakenteellisesti kohdentuva moniammatillinen verkostotyö asettuu myös osaksi asumissosiaalisen työn käsitettä.

Susanna Hyvärin (2013, 152; 2016, 116) määrittelyn mukaan asumissosiaalisen työn ulottuvuudet painottuvat yhteiskunnan marginaaliin ajautuneiden ihmisten konkreettisen tukemiseen ja ohjaukseen sekä yhteiskuntaan osallistamiseen ja kansalaisuuden vahvistamiseen. Asumissosiaalisella työllä tarkoitetaan Hyvärin mukaan kaikkia niitä toimintoja, joiden avulla vahvistetaan asiakkaiden asumisvalmiuksia. Asumisvalmiudella tarkoitetaan asiakkaan kykyä itsenäiseen ja omaehtoiseen asumiseen ja elämäntapaan. Sosiaaliohjauksen näkökulmasta asumissosiaalisessa työssä on kyse toimintakyvyn ja elämänhallinnan vahvistamisesta sekä asiakkaan hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämisestä. Hyvärin mukaan aikuisten parissa toteutettavaa arkea ja asumista tukevaa työtä tehdään ensisijaisesti erinäisissä asumispalveluiksi kutsutuissa palveluorganisaatioissa, joihin on sijoitettu asunnottomiksi katsottavia henkilöitä. Tuen antajiksi Hyväri määrittelee ammatillisten toimijoiden lisäksi omaiset, vertaiset sekä vapaaehtoiset. Yhteiskunnan marginaaliin ajautuneilla ihmisillä on usein monia sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia, joiden korjaamiseksi tarvitaan eri ammattiryhmien laajaa yhteistyötä.

Granfelt (2013, 222, 224-225) tuo esiin artikkelissaan, kuinka asumissosiaalisen työn painotukset vaihtelevat asukkaan tilanteesta ja työntekijän osaamisalueista sekä orientaatiosta riippuen. Asumissosiaalinen työ pitää usein sisällään paljon konkreettista arjen asioihin liittyviin tuen tarpeisiin vastaamista sekä asumisen sujuvuuden arviointia ja siihen liittyvää kontrollia. Asumiseen kohdistuvaa tukea ei voi kuitenkaan irrottaa asukkaan muusta elämästä, ja asumissosiaalisen työn sisältö onkin Granfeltin mukaan lähellä psykososiaalisen työn käsitettä, erottavana tekijä asumisen painottuminen ja ensisijaisuus. Asumissosiaalinen työ voidaan nähdä olevan kuntouttavaa ja ennaltaehkäisevää työskentelyä, joka kohdistuu yksilön lisäksi hänen sosiaalisiin suhteisiinsa ja ympäristöönsä.

Hyväri (2016, 120) nostaa esiin näkökulman, jonka mukaan asiakastyön keskittyminen pelkättään arjen taitojen ohjeistamiseen, opettamiseen tai erilaisiin tuen muotoihin, saattaa johtaa palveluriippuvuuteen. Tämän seurauksena vahvistuu mahdollisesti kokemus

epäitsenäisyydestä. Oman elämän haltuun ottamista ja voimaantumista ei pääse tapahtumaan, ja riippuvuus palveluista sekä ammatillisesta tuesta kasvaa. Asiakkaan täyden osallisuuden ja kansalaisuuden tukemista ja vahvistamista pidetäänkin arkea ja asumista tukevan työn rinnalla yhtenä tärkeimpänä tavoitteena.

”Asunto ensin” -mallia toteuttavan asumisyksikön naisten yhteisöä kuvaavassa tekstissään Granfelt (2013, 243) määrittelee asumissosiaalisen työn olevan läsnäolotyötä, jossa läsnäolon, toiminnan ja jakamisen kautta mahdollistuu asukkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen syveneminen. Yhteistyösuhteen rakentumisen myötä voidaan päästä työstämään asukkaan elämän merkityksellisiä asioita ja hahmottamaan yhdessä konkreettisia tulevaisuuden tavoitteita. (Granfelt 2013, 243.) Riittävän luottamuksellisen yhteistyösuhteen luominen asukkaan kanssa korostuu osana asumissosiaalista työskentelyä. Asumissosiaalisen työn työskentelyorientaatiossa painottuu asukkaan kunnioitus sekä myötätuntoinen ja lämmin suhtautuminen. Asiakassuhteet voivat näyttäytyä hyvin monimuotoisena ja asukkaat voivat kokea tarvitsevana yhteistyösuhteelta hyvin erilaisia asioita. Osa asukkaista esimerkiksi haluaa pitää etäisyyttä työntekijään ja rajata henkilökohtaiset asiat työskentelysuhteen ulkopuolelle. Etäiseltäkin vaikuttava suhde voi kuitenkin olla asukkaalle hyvin merkityksellinen ja asumista tukeva. (Granfelt 2013, 224-225.)

3.3 Vuorovaikutuksellinen tukeminen

Vuorovaikutuksen käsite pitää sisällään kommunikaation ja suhteet yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välillä. Ammatillisen vuorovaikutuksen käsite on hyvin laaja, ja se pitää sisällään monia erilaisia toiminta- ja lähestymistapoja. Ihmissuhdealojen ammattilaisten käyttämät vuorovaikutukseen liittyvät käsitteet ovat usein dialogisuuteen, asiakaslähtöisyyteen, voimaantumiseen ja verkostoitumiseen liittyviä termejä. (Mönkkönen 2018, 18-19.) Vilén, Leppämäki & Ekström (2002, 21) kuvaavat ammatillisen vuorovaikutuksen monipuoliseksi taidoksi, jonka taustalla on tietoa ja oppimista. Ammatillisen vuorovaikutuksen käsitteeseen sisältyy viestiminen monella eri tapaa, kuten sanojen, ilmeiden, eleiden, kuvien ja toiminnan kautta. Havainnointi, vaikuttaminen, tiedon hankkiminen sekä asioiden eteenpäin vieminen asettuvat myös osaksi ammatillista vuorovaikutusta. Ammatillinen vuorovaikutus pitää usein sisällään myös neuvomista, opettamista, tiedottamista sekä ohjaamista, jolloin työntekijän ote muotoutuu asiakasta aktiivisemmaksi.

Mönkkönen (2018, 17, 19, 31-32) esittää, että asiakkaan kohtaamiseen kuuluu samanlaisia ilmiöitä kuin ihmisten välisiin kohtaamisiin yleisesti. Yksittäisten sanomisten ja tekemisen sijaan keskeiseksi elementiksi vuorovaikutuksessa nousee asenne, jolla toisen ihmisen kohtaamme. Mönkkösen mukaan vuorovaikutusoppien tai erityisten temppujen sijaan merkityksellistä on läsnäolon taito sekä kiinnostuneisuus toisen maailmasta ja ajattelutavasta. Lähestymistapa, jossa kohtaamisessa annetaan tilaa toiselle ja hänen ajatuksilleen, nousee metodeja tärkeämmäksi ammatillisissa tilanteissa. Mönkkönen nostaa teoksessaan esiin

vuorovaikutusosaamisen käsitteen sekä siihen liittyvän näkökulman, jonka mukaan vuorovaikutusosaaminen on nostettu yhdeksi tulevaisuuden keskeisiksi sosiaalialan koulutuksen tuottamaksi osaamiseksi. Mönkkösen mukaan vuorovaikutusosaaminen käsittää monia eri ulottuvuuksia, kuten teknisiä taitoja, viestintää, erilaisia kykyjä, valmiuksia tai oppimista. Vuorovaikutusosaamiseen liitetään yleensä myös ymmärrettävyyteen, tarkkuuteen, viestinnän selkeyteen sekä dialogisuuteen, tehokkuuteen ja tarkoituksenmukaisuuteen liittyviä ulottuvuuksia. Mönkkösen kuvailee itse hahmottavansa vuorovaikutusosaamisen rohkeutena astua asiakkaan kanssa samalle tietämättömyyden alueelle, etsien yhdessä uusia oivalluksia. Tämän edellytyksenä hän pitää vuorovaikutukseen olennaisesti vaikuttavien tekijöiden tunnistamista sekä omien vuorovaikutustaitojen jatkuvaa kehittämistä.

Käytännössä ammatillinen vuorovaikutus ilmenee asiakkaan tukemisena vuorovaikutuksen keinoin. Vuorovaikutuksellisen tukemisen käsite saattaa vaihdella, mutta sen pohjimmaisena tavoitteena on ihmisen kuuntelu ja hänen olemassa olevien voimavarojen tukeminen. Tavoitteena on ammatillisten valmiuksien pohjalta auttaa asiakasta ratkomaan hänen päivittäisen elämänsä ongelmia sekä synnyttämään voimaantumisen kokemuksia. Voimaantumisen voidaan ajatella olevan sisäistä voimantunnetta, joka syntyy ihmisen omien oivallusten ja kokemusten kautta. Onnistuneella kohtaamisella on suuri merkitys voimaantumisen syntymisessä. Vuorovaikutuksen eri keinoin voidaan auttaa ihmistä omien tarpeiden tunnistamisessa, voimavarojen löytämisessä, ja sitä kautta vahvistamaan hänen tunnetta elämänhallinnastaan. Vuorovaikutuksellista tukemista voi olla hetken empaattinen kuuntelu ja lyhyt rohkaiseva keskustelu, mutta usein se vaatii paljon aikaa ja perehtymistä asiakkaan kokonaisvaltaiseen tilanteeseen. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 21-24.)

Särkelä (2011, 27) kirjoittaa teoksessaan hyvän asiakassuhteen merkityksestä auttamistyön perustana. Jotta työntekijällä olisi mahdollisuus auttaa ja tukea asiakasta, on pystyttävä ensin luomaan sellainen vastavuoroinen työskentelysuhde, jossa molemmat osapuolet haluavat toimia. Asiakassuhteessa vastavuoroisuudella tarkoitetaan dialogisen vuorovaikutuksen olennaista elementtiä, jossa suhde nähdään molemminpuolisen ymmärryksen rakentamisena, ja jossa ei edetä yksin työntekijän tai asiakkaan ehdoilla (Mänkkönen, 2018, 107-108). Särkelän (2011, 27-29) mukaan asiakasta ei pidä asettaa tarkastelun ja muutostyön kohteeksi, vaan tukea häntä omaa elämäänsä ohjaavaksi subjektiksi. Asiakas ja työntekijä pohtivat rinnakkain eri näkökulmista, kuinka asiakas voisi toimia omassa elämäntilanteessaan mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti. Eri näkökulmien sekä todellisuuskuvien kohtaamisella, jakamisella sekä niiden yhdessä tutkimisellä, voidaan mahdollistaa yhteisen ymmärryksen syntyminen. Dialogin kautta rakentunut uusi todellisuuskuva voi hyödyttää asiakasta hänen suunnatessaan kohti muutosta ja parempaa elämäntapaa. Myös Helmisen (2013, 82-83) tutkimuksessa sosiaaliohjaajaopiskelijat ovat nostaneet vastavuoroisuuden toteutumisen toimivan vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen perustaksi. Tutkimuksessa vastavuoroisuuden käsitteeseen liitettiin suhteen molempien osapuolten välinen kunnioitus ja hyväksyntä, luottamus, arvostus sekä

turvallisuuden kokemus. Sosiaaliohjaajaopiskelijoiden mukaan vastavuoroisuuden toteutumiseen vaaditaan ennen kaikkea tahtoa toisen ymmärtämiseen sekä kuuntelemisen, viestin vastaanottamisen, ja siihen vastaamisen taitoja. Näiden toteutuminen mahdollistaa asiakkaan muutokseen tähtäävän tukemisen sekä neuvottelun, sovittelun ja sopimisen asiakkaan ja työntekijän välillä. Avoimessa ja vastavuoroisessa sekä moniäänisyyden sallivassa yhteistyösuhteessa on mahdollista työskennellä vaikeidenkin asioiden parissa, ja asioista pystytään keskustelemaan rehellisesti niiden oikeilla nimillä.

Mönkkönen (2018 20-21) nostaa esiin, kuinka ammatilliseen kohtaamiseen liittyy paljon keskustelua työntekijän ammatillisuudesta asiakassuhteen toteuttamisessa. Nykykäsityksen mukaan ammatillisuus ei enää tarkoita sitä, että työntekijän tulisi täysin hallita tunteensa tai varoa omien näkemystensä esiin tuomista. Ammatillisissa kohtaamisissa ammatillisuus voidaan pikemminkin ajatella olevan uskallusta asettua avoimesti asiakassuhteeseen, tiedostaen kuitenkin ammattirooliin liittyvän vastuun. Mönkkösen mukaan niin ammatillisessa, kuin missä tahansa vuorovaikutustilanteessa, olennaista on ennen kaikkea omana itsenä oleminen. Tärkeää on myös luottaminen omaan tunteeseen siitä, mikä on kussakin tilanteessa sopivaa ja luontevaa. Granfelt (2013, 242) kuvaa asiakassuhteen työskentelyotteen rakentumista vuorovaikutuksessa, joka tapahtuu ajassa ja tilassa, eikä sen vuoksi voi koskaan olla mitään pysyvää ja valmista. Koulutuksen kautta hankitun ammatillisen osaamisen hyödyntäminen sekä asiakkaan elämäkokemusten, arvostusten ja näkemysten sisäistyminen osaksi työskentelyorientaatiota, mahdollistaa aidosti yksilöllisen ja kokonaisvaltaisen työskentelyotteen rakentumisen.

4 Asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä

Tutkimukset ovat osoittaneet, että asiakkaiden osallisuus hyvinvointipalveluiden ja sosiaalityön arvioinnissa ja kehittämisessä on jäänyt suhteellisen pieneksi, vaikka asiakaslähtöisyys palveluissa on asetettu laajalti tavoitteeksi. Erilaisissa sosiaalialan palveluissa on näkyvillä vahvasti pyrkimys asiakkaan kokonaisvaltaisen elämäntilanteen kohenemiseen. Järjestelmä on täten tarkoitettu tuottamaan hyvinvointia ihmisille, jotka syystä tai toisesta ovat yhteiskunnan tuen ja palvelujen tarpeessa. Olennaista ja perusteltua on täten huomioida asiakkaiden näkemykset myös tärkeänä osana palvelun tai toiminnan arviointia ja kehittämistä. (Hänninen ym. 2007, 9-10.)

Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas (2011, 11-12,18) ovat todenneet, että asiakasymmärryksen syntymiseksi, ei kehittämistä tule lähestyä ainoastaan organisaation näkökulmasta, vaan keskeiselle sijalle tulisi asettaa asiakkaiden näkemykset ja kokemukset palvelusta sekä sen tarpeisiin vastaavuudesta. Palveluntarjoajan asiakasymmärrys, ja toisaalta asiakkaan palveluymmärrys tukee yhteisymmärryksen syntymistä, joka parhaimmillaan lisää palvelun vaikuttavuutta, tehokkuutta ja tuottavuutta.

Asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen edellyttää asiantuntijuuden uudenlaista ymmärrystä. Nykyään asiantuntijuutta voidaan lähestyä niin ammattilaisten kuin asiakkaiden näkökulmasta. Olennaista on asiakkaiden tasavertainen mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen. Tässä konkretisoituu asenteiden muutos, jossa asiakkaat nähdään oman elämänsä asiantuntijuuden lisäksi myös tärkeänä voimavarana ja resurssina palvelutapahtumassa ja -tuotannossa. Palvelujen asiakaslähtöisen kehittämisen olennaisin asia on, että palveluita tuotetaan ja kehitetään aidosti asiakkaiden tarpeista käsin ja kuunnellen kuunnellen sekä heidän mielipiteitään arvostaen. (Stenvall & Virtanen 2012, 165, 176-177.) Hyväri (2016, 123) esittää, että asiakkailla on olemassa paljon elämänkokemukseen pohjautuvaa tietoa, kokemusta ja näkemyksiä, joita tulisi hyödyntää. Syrjäytyneiden ihmisten kokemustiedon vahvistaminen, ja heidän osallistumisensa kehittämiseen onkin muutos kohti kansalaisten osallistumiseen perustuvia palveluita.

Asiakkaiden osallisuus palvelujen kehittämisessä voidaan nähdä neljällä eri tasolla. Ensimmäisellä tasolla on asiakkaiden ymmärtäminen, jossa korostuu asiakkaiden suhteellisen passiivinen rooli. Ymmärrykseen pohjautuvalla tasolla on kuitenkin edetty ajattelusta, jonka mukaan ammattilaiset pyrkisivät itse näkemään asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Osallisuus kehittämiseen todentuu kuuntelemalla ja selvittämällä asiakkaiden näkemyksiä, jotka ohjaavat itse kehittämistä. Seuraavalla tasolla nähdään asiakkaiden rajoitettu osallistuminen, jossa asiakkaiden mielipiteiden ja näkemysten kuulemisen lisäksi asiakkaat osallistuvat itse kehittämiseen. Rajoitetun osallisuudesta tekee se, että kehittämisen tavoite ja muoto on yleensä asetettu etukäteen ulkoapäin. Asiakkaiden tasavertainen osallistuminen palveluiden kehittämiseen on jo syvempi osallisuuden taso, jossa asiakkaat nähdään kokemusasiantuntijoina ammattilaisten rinnalla. Asiakkaiden osallistumista ei nähdä vain apuprosessina kehittämiseen, vaan asiakkailla on tasavertaiset oikeudet vaikuttaa kehittämisen tavoitteisiin ja lopputulokseen kuin muillakin toimijoilla. Viimeisenä osallistumisen tasona voidaan nähdä se, että asiakkaat ovat itse päämiehiä kehittämistyössä. Asiakkaat eivät osallistu pelkästään esimerkiksi tutkimukseen vaan kontrolloivat sitä. (Toikko 2011, 107-108.)

Yhtenä merkittävänä lähtökohtana voidaan nähdä se, että asiakkaiden osallisuus vahvistuu, kun he voivat osallistua kehittämistoimintaan aktiivisina toimijoina, joiden ajatukset ja toiveet nähdään merkityksellisinä. Tällä osallisuuden kokemuksella on myös voimaannuttava merkitys ihmisille sen lisäksi, että palveluita kehitetään asiakkaiden näkemykset huomioiden. (Vogt & Koski 2015, 143.) Isola ym. (2017, 30) ovat todenneet, että voimattomuutta ja toivotomuutta tuntevien ihmisten kohdalla yhtenä osallisuuden merkittävänä osa-alueena on elinympäristöön vaikuttaminen. Onnistunut vaikuttaminen tuo sisältöjä ja merkityksellisyyttä elämään. Kokemus, että pystyy vaikuttamaan tai omalla toiminnallaan olemaan mukana jonkin asian arvioinnissa, luomisessa tai kehittämisessä voi olla erityisen merkittävää. Tämä voi lisätä tahtoa tavoitella jotain enemmän, mutta myös synnyttää aitoa osallisuutta

osallistumisen kautta. Vaikuttaminen voi innostaa tietyllä tavalla kääntymään itsensä ulkopuolelle, lisätä uteliaisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa.

5 Toimintaympäristön kuvaus

Tammipolun asumisyksikkö on osa Vantaan kaupungin asunnottomien asumispalveluita. Asumisyksikkö tarjoaa tilapäistä tuettua asumista vantaalaisille aikuisille asunnottomille. Tammipolun asukkaaksi ohjaututaan Vantaan kaupungin asunnottomien sosiaalityön kautta, jossa työskentelee kolme sosiaalityöntekijää. Sosiaalityöntekijät tapaavat asiakkaan ja laativat palvelutarpeen arvioinnin yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan elämäntilanteen ja tuen tarpeen pohjalta sosiaalityöntekijä arvioi jatkoa ja mahdollisesti ehdottaa asiakasta Tammipolun asumisyksikköön, johon järjestetään tutustumiskäynti.

Tammipolun asumisyksikössä on yhteensä 31 asuntoa asukaskäyttöön, ja yksikössä työskentelee kolme sosiaalihjaajaa arkipäivisin kello 8-18 välillä. Tilapäisellä tuetulla asumisella tarkoitetaan, että vuokrasopimukset ovat määräaikaisia. Asukkailla on huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus ja vuokranantajana toimii Tilakeskus. Ensimmäinen vuokrasopimus laaditaan kolmeksi kuukaudeksi, jonka jälkeen määräaikaisia sopimuksia jatketaan tilanteen ja tarpeen mukaan. Asumisen aikana kullekin asukkaalle pyritään etsimään hänelle sopiva pysyvä asumisratkaisu. Jokaisen asukkaan kanssa laaditaan yksilöllinen suunnitelma yhdessä asunnottomien palveluiden sosiaalityöntekijän kanssa. Tämän suunnitelman pohjalta asumisyksikössä toteutetaan tavoitteellista työskentelyä asukkaan kanssa. Työskentelyn tavoitteina on vähentää tai poistaa itsenäisen asumisen esteitä. Tavoitteena on lisätä asukkaiden asumisvalmiuksia ja elämän- ja arjenhallinnan taitoja pysyvien asumisratkaisujen löytymiseksi sekä mahdollistumiseksi. Lisäksi merkittävänä tavoitteena on asunnottomuuden uusiutumisen ennaltaehkäisy. Tammipolun asumisyksikössä tuetaan myös yhteisöllistä asumista ja asukkaiden aktiivista osallistumista toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen.

Tammipolun asumisyksikössä asukkailla on taustalla asunnottomuus. Asunnottomien ihmisten elämässä näkyy usein monenlaista ennakoimattomuutta ja turvattomuutta sekä jopa toivottoomuutta ja osattomuutta. Usein asunnottomien ihmisten elämäntilanteita varjostavat monet sosiaaliset ja käytännön ongelmat unohtamatta marginaalissa elämisen ja huono-osaisuuden leimaa. Tammipolun asumisyksikössä asukkaiden elämäntilanteet sekä tuen ja ohjauksen tarpeet vaihtelevat paljon. Keskeisiksi tuen ja ohjauksen muodoiksi lukeutuvat sosiaalihjaajien toteuttamat kotikäynnit, palveluohjauksellinen työskentely, matalan kynnyksen saavutettavuus sekä yhteisöllinen toiminta.

Ihmisten hyvinvoinnin osatekijöinä nähdään ennen kaikkea asuminen, arjen sujuminen, riittävä toimeentulo ja sosiaaliset suhteet. Asumissosiaalisen, kuten Tammipolun asumisyksikön työn tavoitteena on tukea ihmisten arkea niissä tilanteissa, joissa se on tilapäisesti tai pitkäkestoisesti heikentynyt. Asumissosiaalisen työn ytimessä on asiakkaiden arjen, toimintakyvyn

ja elämänhallinnan tukeminen ja ohjaus. Tuen ja ohjauksen rinnalla työn tärkeä tehtävä on tukea selviytymis- ja kuntoutumisprosessin kautta asiakkaan täyttä osallisuutta ja kansalaisuutta. Tavoitellaan ihmisten voimaantumista ja elämän haltuunottoa sekä valtaistumista ja sosiaalisesti merkityksellisen roolin saavuttamista. (Hyväri 2016, 115-116,120.)

6 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda tuen ja ohjauksen toimintamalli tilapäiseen tuettuun asumiseen. Toimintamallin kannalta on olennaista tunnistaa jo olemassa olevia hyviä käytänteitä sekä kehittää moninäkökulmaisesti toimintaa asunnottomien asukkaiden tarpeisiin vastaamiseksi. Opinnäytetyömme tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, millaisia tuen ja ohjauksen tarpeita asukkailla on, ja kuinka näihin voidaan vastata tilapäisessä tuetussa asumisessa. Tavoitteena on vahvistaa asukkaiden osallisuutta toiminnan kehittämisessä.

Opinnäytetyömme on tutkimuksellista kehittämistoimintaa, jossa keskeisellä sijalla on asukkaiden ja työntekijöiden osallisuus. Toimintamalli on rakentunut asukkaiden ja työntekijöiden haastatteluiden sekä kehittämisiltapäivän pohjalta.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaista tukea ja ohjausta tarvitaan tilapäisen tuetun asumisen aikana?
2. Millaisia kokemuksia asukkailla ja työntekijöillä on asumisesta, tuesta ja ohjauksesta sekä asiakasprosessista?
3. Millaisia näkemyksiä asukkailla ja työntekijöillä on tuen ja ohjauksen sekä toiminnan kokonaisuuden kehittämiseksi?

Tammipolun asumisyksikössä ei ole olemassa tuen ja ohjauksen selkeää toimintamallia. Toimintamallin luomisen myötä on mahdollista selkiyttää tuen ja ohjauksen kokonaisuutta tilapäisessä tuetussa asumisessa. Toimintamalli mahdollistaa myös yhdenmukaisten käytäntöjen toteutumisen sekä helpottaa ja sujuvoittaa työn organisointia. Tämä tukee myös asiakasprosessin etenemistä vahvistamalla suunnitelmallisen ja tavoitteellisen työskentelyn toteuttamista asiakaslähtöisesti. Opinnäytetyömme tuotos tukee asukkaiden ja työntekijöiden yhteistyön vahvistumista ja mahdollistaa osapuolten välisen ymmärryksen syventymisen. Tämän kautta voidaan vahvistaa suunnitelmalliseen työskentelyyn sitoutumista ja edesauttaa tavoitteiden saavuttamista. Toimintakäytäntöjen mallintamisen avulla mahdollistuu myös toiminnan laadun edistäminen sekä tehokkaamman asiakastyön suunnittelu, toteuttaminen ja arviointi.

7 Opinnäytetyön toteuttaminen

7.1 Opinnäytetyön lähtökohdat

Opinnäytetyömme lähestymistapa on laadullinen eli kvalitatiivinen. Laadullinen tutkimus pitää sisällään paljon erilaisia lähestymistapoja ja menetelmiä ihmisen ja hänen elämänsä tutkimiseksi. Erilaisia traditioita ja tutkimusotteita yhdistävä tekijä on elämysmaailman tutkiminen sekä keskeisenä elementtinä merkitykset ja niiden monimuotoinen ilmeneminen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Todellisen elämän monimuotoisuus ja sen kuvaaminen ovat laadullisen tutkimuksen lähtökohtana. Pyrkimyksenä on tutkimuskohteen mahdollisimman kokonaisvaltainen tutkiminen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157) sekä tutkittavan ilmiön syvällisen ymmärtämisen mahdollistuminen (Kananen 2015, 71). Laadullisen tutkimuksen aineiston hankinnassa suositaan tyypillisesti haastatteluja tai havainnoiteja, jotka mahdollistavat parhaiten tutkittavien äänen ja näkökulmien esiin tulemisen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160).

Opinnäytetyössämme selvitämme Tammipolun asumisyksikön asukkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia toiminnan nykytilasta, joiden pohjalta tuen ja ohjauksen kehittäminen sekä toimintamallin luominen ovat mahdollistuneet. Kehittämisen kannalta on olennaista saada asukkailta ja työntekijöiltä käytännön kokemuksia siitä, millaista tukea ja ohjausta tarvitaan, millaisin keinoin tarpeeseen kyetään vastaamaan ja miten tätä tulisi kehittää.

Opinnäytetyömme sijoittuu tutkimuksellisen kehittämistoiminnan asetelmaan. Tutkimuksellisella kehittämistoiminnalla tarkoitetaan niin sanottua yleiskäsitettä, jonka kautta voidaan kuvata tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan yhteyttä. Usein tutkimuksellinen kehittämistoiminta sijoittuu tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteyspaikkaan, jolloin sitä voidaan lähestyä molemmista suunnista. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta pyrkii tiedontuotantoon, jossa lähtökohdat ja kysymyksenasettelut nousevat käytännön rakenteista ja toiminnasta. Tutkimustietoa ei ainoastaan sovelleta, vaan pyritään muodostamaan uutta tietoa, jossa tutkimus on avusteisessa roolissa. Tavoitteet ovat konkreettisesti muutoksessa, mutta samalla pyritään myös perusteltuun tiedon tuottamiseen. Pääpaino nähdään kehittämisessä, joka määrittää reunaehdot tutkimukselle. Tutkiva työote ja tutkimukselliset asetelmat nähdään lisäarvona kehittämistoiminnalle, jolloin myös tulosten käyttökelpoisuuden ja siirrettävyyden mahdollisuus on parempi. (Toikko & Rantanen 2009, 11, 21-23.)

Opinnäytetyömme sisältää tutkimuksellista tietoa Tammipolun asumisyksikön toiminnan nykytilasta, joka on mahdollistanut konkreettisen kehittämisen. Opinnäytetyömme asettuu täten asunnottomuuden tutkimuksen ja asunnottomuustyön kehittämisen risteyspaikkaan, jossa pääpaino on kehittämisessä ja Tammipolun asumisyksikön toimintamallin luomisessa.

7.2 Aineiston hankinta

Valitsimme aineistonkeruumenetelmäksi asukkaiden ja työntekijöiden teemahaastattelut, joiden avulla oletimme saavamme parhaiten haastateltavien oman äänen kuuluviin. Hirsjärven ja Hurmeen (2004, 48) mukaan teemahaastattelun keskeinen oletus on, että sen avulla voidaan tulkita yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia sekä tunteita. Teemahaastattelun oleellisinta ydintä ovat ihmisten tulkinnat sekä heidän antamansa merkitykset asioille. Haastattelu etenee tiettyjen keskeisten, etukäteen valittujen teemojen varassa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. Tämä mahdollistaa tutkittavien oman elämysmaailman avautumisen sekä erilaisten merkitysten syntymisen haastateltavan ja haastattelijan välisessä vuorovaikutuksessa. Haastatteluiden avulla saimme selville haastateltavien omia ajatuksia ja kokemuksia eri elämäntilanteista, monimuotoisista tuen tarpeista, Tammipolun asumisyksikössä toteutusta tuesta ja ohjauksesta sekä kuvauksen toiminnan kokonaisuuden nykytilasta. Haastattelimme kymmentä asukasta ja haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina heinä-elokuun 2018 aikana. Työntekijöiden haastattelu toteutettiin neljän hengen ryhmähaastatteluna syyskuussa 2018. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ääninauhurilla haastateltavien suostumuksella.

Toisena aineistonkeruumenetelmänä yhteistoiminnallisen kehittämisen toteuttamiseksi käytimme mukailen ”Learning cafe” -menetelmää. Haastatteluaineiston pohjalta nousi esiin neljä toimintamallin kannalta oleellista osa-aluetta, joihin halusimme saada lisää eri toimijoiden näkemyksiä. Järjestimme kehittämisiltapäivän marraskuussa 2018, johon osallistui kaiken kaikkiaan 17 henkilöä. Osallistujissa oli nykyisiä ja entisiä asukkaita, asunnottomien sosiaalityön sosiaalityöntekijä, Tammipolun asumisyksikön työntekijät sekä yksikön sen hetkinen ja tammikuussa 2019 aloittanut esimies.

Toikko ja Rantanen (2009, 90-91,162) esittävät, että asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden sidosryhmien osallistumisesta on monenlaista hyötyä itse kehittämistoiminnalle. Kehittämis-toiminta on erityisesti sosiaalinen prosessi, joka edellyttää osallistujien aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Keskeistä on kumppanuussuhde ja avoin vuorovaikutus, jossa korostuu yhteinen oppiminen. Yhteistoiminnallisessa kehittämisessä lähdetään siitä, että jokaisella osallistujalla on olemassa arvokasta tietoa ja kokemusta, joka tuodaan yhteiseen keskusteluun. Kehittämisellä on sama kohde ja tavoitteet, joita kukin osallistuja lähestyy omista lähtökohdistaan. Opinnäytetyössämme luontevaksi tavaksi osoittautui yhteistoiminnallisen kehittämisen asetelma, joka mahdollisti eri toimijoiden näkemysten esiin tuomisen sekä yhteisen vuorovaikutuksen kautta syntyvän ymmärryksen löytymisen.

Osallisuuden kautta on mahdollista myös varmistaa, että eri tahojen tarpeet ja intressit pysytään huomioimaan parhaalla mahdollisella tavalla. Lisäksi on nähty, että osallisuus vaikuttaa suoraan myös kehittämistyöhön sitoutumiseen. Ensisijaisen tärkeää on kuitenkin, että osallisuus nähdään jo itsessään tärkeänä. Osallisuus tai osallistaminen ei ole pelkästään keino parempiin tuloksiin, vaan se pitää sisällään paljon laajempia merkityksiä toimijoiden

kannalta. (Toikko & Rantanen 2009, 90.) Aukkaiden, työntekijöiden ja esimiesten osallisuuden ja dialogin myötä tavoittelimme jokaisen mahdollisuutta tulla kuulluksi omista lähtökohdistaan. Yhteisen vuorovaikutuksen ja osallisuuden kautta saimme kehitettävistä osa-alueista paljon konkreettisia näkemyksiä toimintamalliin, jonka lisäksi toivoimme, että osallistujat kokisivat oman osallisuutensa sekä yhteisen dialogin voimaannuttavana ja merkityksellisenä.

7.2.1 Asukashaastattelut

Päädymme toteuttamaan asukkaiden haastattelut yksilöhaastatteluina, sillä tavoitteena oli selvittää haastateltavien omakohtaisia kokemuksia heidän yksilöllisiin tuen tarpeisiin sekä Tammipolun asumisyksiköstä saatuun tukeen ja ohjaukseen liittyen. Halusimme teemahaastatteluiden avulla saada tietoa eri asukkaiden elämäntilanteisiin ja Tammipolun asumisyksikössä asumiseen liittyvistä henkilökohtaisista näkemyksistä ja ajatuksista, jonka vuoksi valinta yksilöhaastatteluiden toteuttamisesta tuki parhaiten opinnäytetyön tavoitteita ja tarkoitusta. Teemahaastattelurunko muotoutui tutkimuskysymysten ohjaamina. Teemoiksi muodostui elämäntilanne ennen Tammipolun asumisyksikköön muuttoa, asiakkuuden alkaminen ja yhteistyön käynnistyminen, arjen- ja elämänhallintaan sekä tuen ja ohjauksen tarpeisiin liittyvät tekijät, tavoitteellisen työskentelyn toteutuminen sekä asukkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhte. Aihepiiriin liittyvät ydinolettamukset ja esiyymmärrys tutkittavasta kohteesta auttoivat ja ohjasivat teemojen rakentumisessa, vaikka tutkimusta lähdettiin tekemään mahdollisimman vähäisillä ennako-oletuksilla (Eskola & Suoranta 78-80). Teemojen valintaan vaikuttivat perehtyminen aihepiiriin, mutta myös aiemmalla kokemuspohjaisella tiedolla oli vaikutuksensa teema-alueiden valinnassa. Teemoja valitessa tulee ottaa huomioon, että teemahaastattelussa käsitellään ne teemat tai aihealueet, jotka ovat välttämättömiä tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Teemahaastattelussa käsitellään etukäteen valitut teemat, mutta käsittelyjärjestyksellä ei ole merkitystä haastattelua tehtäessä. (Vilka 2005, 101-102.)

Jaoimme kaikille 31 asukaille opinnäytetyöhön liittyvät tiedotekirjeet (liite 1) toukokuussa 2018, jossa kuvailimme opinnäytetyön tavoitteita, kerroimme alustavasta aikataulusta ja kutsuimme asukkaat osallistumaan erilliseen tiedotustilaisuuteen. Lisäksi Tammipolun asumisyksikön työntekijät informoivat ja mainostivat tilaisuutta asukaille. Järjestimme asukaille tiedotustilaisuuden kesäkuussa 2018, jossa esittelimme opinnäytetyötämme ja siihen kuuluvia prosesseja. Tavoitteena oli saada mahdollisimman monta asukasta kiinnostumaan haastatteluihin osallistumisesta. Tiedotustilaisuuteen saapuneille kuudelle asukkaalle kerroimme tarkemmin opinnäytetyön tavoitteista ja tarkoituksesta, haastatteluihin liittyvistä käytännöistä sekä osallistumiseen liittyvistä eettisyyden ja luotettavuuden tekijöistä. Saimme tiedotustilaisuuden yhteydessä kaikkien siihen osallistuneiden suostumuksen haastatteluihin osallistumiseen ja sovimme heidän kanssaan yhteydenpidosta haastatteluajankaluluihin liittyen. Tammipolun asumisyksikön työntekijät olivat alusta alkaen kiitettävästi yhteistyössä haastateltavien hankintaprosessissa ja heidän avullaan saimme tavoitettua lisää haastateltavia. Yhteydenpito

tapahtui tekstiviestitse, puhelimitse sekä sähköpostin välityksellä. Haastatteluihin osallistui lopulta yhteensä kymmenen asukasta.

Emme olleet asettaneet erityisiä kriteerejä haastatteluihin osallistuville, sillä koimme jokaisen Tammipolun asumisyksikössä asuvan asukkaan näkökulman ja kokemuksen yhtä tärkeäksi ja merkitykselliseksi opinnäytetyömme kannalta. Tavoitteena kuitenkin oli, että saisimme haastateltaviksi mahdollisuuksien mukaan yhdeksästä kahteentoista Tammipolun asumisyksiköön eri aikoihin muuttanutta asukasta. Valintaamme tukee myös Tuomen ja Sarajärven (2018, 97-98) esittämä tekijä, jonka mukaan laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tiedonantajilla on mahdollisimman paljon tietoa tai kokemusta tutkittavasta ilmiöstä, ja että heidän valinta on tarkoitukseen sopivaa. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koko ei ole ratkaisevassa asemassa, sillä sen tarkoituksena ei ole pyrkiä tilastollisiin yleistyksiin.

Annoimme asukkaiden valita, järjestetäänkö haastattelut heidän kotonaan vai Tammipolun asumisyksikön yhteisessä tilassa, Olkkarissa. Yhtä haastattelua lukuun ottamatta kaikki haastattelut toteutettiin Olkkarissa, joka sopi puitteiltaan ja rauhallisuudeltaan hyvin haastattelu-ympäristöksi. Haastatteluajan valinnalla on tärkeä merkitys haastatteluiden onnistumiseksi. Tutussa ja turvallisessa ympäristössä toteutettu haastattelu mahdollistaa rennon ilmapiirin sekä vähentää tilanteessa mahdollisesti esiintyviä epävarmuustekijöitä. (Eskola & Vastamäki 2007, 28-29.) Tarjosimme haastateltaville kahvia ja pientä syötävää ja aloitimme tapaamiset epävirallisilla keskusteluilla luodaksemme luontevan ja epämuodollisen ilmapiirin. (Hyvärinen 2017, 39). Ennen haastattelujen aloittamista kerroimme vielä kaikille haastateltaville opinnäytetyön aiheesta, tavoitteista ja toteutustavoista, sekä kuvasimme kuinka tulemmme käsittelemään haastatteluaineistoa. Kerroimme myös haastateltavan oikeudesta keskeyttää haastattelu niin halutessaan sekä tarjosimme mahdollisuuden esittää kysymyksiä ennen haastattelun aloittamista. Kaikki haastateltavat allekirjoittivat suostumuslomakkeet (liite 2).

Pyrimme pitämään haastattelutilanteet mahdollisimman rauhallisina, rentoina ja keskustelunomaisina. Olimme ennen jokaista haastattelua sopineet toisen haastattelijan keskittyvän teemojen (liite 4) keskustelunomaiseen läpikäyntiin, toisen esittäessä tarvittaessa tarkentavia lisäkysymyksiä ja varmistaessa, että kaikki teemat ovat käsitelty. Näin toimimalla mahdollistui vuorovaikutuksellinen ja avoin haastattelutilanne sekä haastattelun luonteva eteneminen. Teemahaastattelua kuvataankin keskustelunomaiseksi tilanteeksi, jossa haastattelijalla on mahdollisuus keskittyä paremmin haastatteluun, eikä etukäteen mietittyjen yksityiskohtaisten kysymysten pikkutarkkaan läpikäymiseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Haastattelut kestivät keskimäärin tunnin, ja kaikki haastattelut toteutuivat keskeytyksittä.

7.2.2 Työntekijöiden ryhmähaastattelu

Työntekijöiden haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna, sillä halusimme työntekijöiden haastattelun avulla saada selville työyhteisön omaksumia näkemyksiä ja kokemuksia tuesta,

ohjauksesta sekä asiakasprosessin kokonaisuudesta. Vilkan (2005, 101-102) mukaan ryhmähaastattelut soveltuvat tiedonkeruumenetelmäksi silloin, kun halutaan tutkia yhteisön käsitystä tietyistä asiasta tai tavoitteena on yhteisten toimintatapojen, kielen ja käsitteiden luominen. Opinnäytetyössämme ryhmähaastattelu sijoittuu toteutukseltaan lähelle ryhmäkeskustelua, jolle on tyypillistä tilan avautuminen ryhmän sisäiselle vuorovaikutukselle sekä moniäänisyyden mahdollistuminen. (Pietilä, 2017, 112-113). Vaikka ryhmähaastatteluissa keskustelu onkin suhteellisen spontaania ja vapaamuotoista, tulee haastattelijan kuitenkin huolehtia keskustelun pysymisestä valituissa teemoissa. Haastattelijan tulee myös varmistaa, että jokaisella osanottajalla on mahdollisuus osallistua keskustelun kulkuun. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61.)

Ryhmähaastatteluun kutsuttiin sähköpostitse kaikki Tammipolun asumisyksikön sosiaaliohjaajat sekä kaksi asunnottomien palveluiden sosiaalityön sosiaalityöntekijää. Lähetimme kutsun liitteenä tutkimussuunnitelmamme kokonaisuudessaan sekä tiivistelmän tästä. Tammipolun asumisyksikön sosiaaliohjaajien kokemukset ja näkemykset ovat asukkaiden tuottaman tiedon rinnalla keskeisessä roolissa tuen tarpeiden selvittämisessä, tuen ja ohjauksen toteuttamisessa sekä toiminnan kokonaisuudessa. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluun osallistumisella tavoiteltiin monipuolista näkökulmaa asunnottomien palveluiden toteuttamisesta sekä erityisesti asiakasprosessin kokonaisuudesta. Tuen ja ohjauksen toimintamallin luomisen kannalta myös työntekijöiden väliset yhteistyösuhteet nousevat tärkeään rooliin. Halusimme ryhmähaastattelun avulla selvittää eri toimijoiden keskeisiä rooleja, toimintatapoja sekä yhteistyön merkitystä.

Ryhmähaastatteluun pääsi osallistumaan kaikki Tammipolun kolme sosiaaliohjaajaa, sekä yksi sosiaalityöntekijä. Ryhmähaastattelu toteutettiin Tammipolun yhteisessä tilassa Olkkarissa ja sen kesto oli noin kaksi tuntia. Kaikki haastateltavat allekirjoittivat suostumuksensa (liite 3) osallistua ryhmähaastatteluun. Haastateltaville kerrottiin lyhyesti haastattelun etenemisestä ja kaikille osallistujille jaettiin ennen haastattelun alkua väljästi muotoiltu teemarunko (liite 5) haastattelun kulun seuraamiseksi ja käsiteltävin teemojen hahmottamiseksi. Tavoitteena oli kaikkien haastateltavien tasapuolinen keskusteluun osallistuminen, sekä rento ja avoin ilmapiiri. Koimme, että jokaisella haastatteluun osallistuneella oli tarpeeksi tilaa omien näkemysten esiin tuomiseen.

7.2.3 Kehittämisiltapäivä

Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että aineistoa kerätään erilaisin menetelmin, useassa eri vaiheessa. Tutkijan rooli on aktiivinen ja hän analysoi, havainnoi ja tekee tulkintaa läpi koko prosessin. Aineiston keruu- ja analysointivaiheiden välillä tapahtuva vuoropuhelu lisää tutkimuksen joustavuutta, ja se mahdollistaa muutosten tai uusien päätösten tekemisen jo empiirisen aineiston keruuvaiheessa. (Puusa 2011, 114-115.) Opinnäytetyöprosessissamme tutkimuksen joustavuus näyttäytyi mahdollisuutena kerätä lisää aineistoa haastatteluaineiston

keruu- ja analyysivaiheissa tehtyjen havaintojen ja tulkintojen perusteella. Haastatteluaineistosta nousi esiin neljä aihealuetta, joista koimme tarvittavan lisää tietoa, näkökulmia ja yhteistä keskustelua. Järjestimme marraskuussa 2018 kehittämisiltapäivän, joka toteutettiin ”Learning cafe” -menetelmää mukaillen. Kehittämisiltapäivään kutsuttiin (liite 6) Tammipolun työntekijät ja asukkaat, Tammipolun asumisyksiköstä pois muuttaneita asukkaita, asunnottomien palveluiden sosiaalityöntekijät sekä esimiehiä. Rakensimme kehittämisiltapäivän sisällön neljän eri haastatteluaineistosta nousseen aihealueen (liite 7) ympärille, jotka olivat asumisvalmiudet sekä tuen ja ohjauksen toteuttaminen, yhteistyösuhde, tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus, sekä asumisen päättyminen ja tulevaisuus.

”Learning cafe”, eli oppimiskahvila, on keskusteluun sekä tiedon luomiseen ja siirtämiseen tarkoitettu yhteistoimintamenetelmä, jota olemme opinnäytetyössä käyttäneet toisena aineistonkeruumenetelmänä. ”Learning cafe” on luova ja käytännöllinen menetelmä, jossa keskeistä on keskustelun syntyminen sekä näkemysten ja kokemusten jakaminen. ”Learning cafe” osallistujat keskustelevat aiheen kannalta olennaisista asioista ja kysymyksistä pienissä pöytäryhmissä. Osallistujien välisen dialogin kautta mahdollistuu hiljaisen tiedon esiin saaminen ja yhteisöllinen tiedon luominen. Menetelmän avulla voidaan lisätä yhdessä ajattelemisen kykyä sekä mahdollistaa yhteisen ymmärryksen löytäminen ja uuden oppiminen. (Räihä 2004, 69-72; Innokylä)

Kehittämisiltapäivän toteuttamisen tavoitteena oli näkemysten ja kokemusten jakamisen myötä mahdollistaa yhteisen ymmärryksen lisääntyminen sekä yhteisöllisesti tuotetun tiedon saaminen osaksi tuen ja ohjauksen toimintamallin luomista. Valitut aihealueet näyttäytyivät tärkeinä kokonaistoiminnan kannalta, mutta niiden eri osa-alueet eivät tulkintamme mukaan kuitenkaan olleet täysin selkeitä eri toimijoille. ”Learning cafe” -menetelmän avulla pystyimme nostamaan keskusteluun haastatteluaineistosta nousseita tärkeitä teemoja ja saamaan vastauksia niihin liittyviin kysymyksiin.

”Learning cafe” toteutettiin neljässä pöytäryhmässä, joista kullekin annettiin etukäteen laaditut teemat, ja niihin liittyvät apukysymykset pohdittavaksi. Jokaisen neljän teeman yhteydessä oli aiheisiin liittyviä haastatteluaineistosta nostettuja orientoivia sitaatteja. Pöydissä oli tyhjiä konsepteja, joihin ryhmien tuottama tieto saatiin dokumentoitua. Pöytäryhmissä työskennelleet ryhmät kirjoittivat ajatuksia ja näkökulmia tyhjiin konsepteihin. Aikaa yhden teema-alueen käsittelyyn oli varattu noin kaksikymmentä minuuttia. Menetelmän alkuperäisen idean mukaan pöytäryhmän jäsenet siirtyvät pöydästä toiseen prosessin edetessä (Räihä 2004, 71), mutta tilan ahtauden vuoksi syntyi yhteisöllinen päätös pysyä saman pöydän ääressä teemapapereiden liikkeessa ryhmältä toiselle. Edellisen pöytäryhmän tuottamat kirjoitukset siirtyivät aina seuraavan ryhmän nähtäväksi, jotta uusi ryhmä pystyi synnyttämään uusia näkökulmia ja edelleen kehittämään teemoihin liittyviä aihealueita. Tilaisuuden lopuksi tehtiin lyhyt yhteenveto jokaisesta aihealueesta.

7.3 Aineiston analyysi

Laadullista aineistoa analysoidessa pyritään ensisijaisesti selkiyttämään hajanaista aineistoa sekä tuottamaan uutta tietoa tutkittavasta aiheesta. Aineiston analyysin avulla aineistosta pyritään luomaan tiivis, selkeä ja ymmärrettävä kokonaisuus, kadottamatta kuitenkaan sen sisältämää informaatiota. Tutkittavasta ilmiöstä pyritään tekemään analyysin avulla luotettavia johtopäätöksiä, ja laadullisen aineiston käsittely perustuu loogiseen päättelyyn sekä tulkitaan. Aineiston käsittelyssä edetään aineiston osiin hajottamisesta sen käsitteellistämiseen sekä uudelleen kokoamiseen, jonka avulla aineistosta saadaan muodostettua looginen, informatiivista lisäävä kokonaisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122; Eskola & Suoranta 2014, 138.)

Laadullista aineistoa on mahdollista analysoida monin eri tavoin, eikä analyysin tekemiseen ole tiukkoja sääntöjä. Tärkeintä on kuitenkin löytää sellainen analyysitapa, jolla saadaan parhaiten vastaus kyseisen tutkimuksen tutkimusongelmiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 219). Eskolan ja Suorannan (2014, 162) mukaan eri analyysitavat saattavat olla usein kietoutuneita toisiinsa, eikä yleensä ole mahdollista soveltaa ainoastaan yhtä analyysitapaa. Tämän opinnäytetyön aineisto on analysoitu aineistonlähtöisellä sisällönanalyysillä, sillä oletimme näin saavamme parhaiten esiin haastateltavien oman äänen tutkimuskysymyksiin vastaukseksi.

Haastattelujen toteuttamisen jälkeen aloitimme haastatteluaineiston käsittelyn litteroinnilla eli puhtaaksikirjoittamisella sanasanaisesti, kirjoittaen auki koko kerätyn aineiston. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 217). Litteroitua tekstiä kertyi yhteensä 88 sivua fontilla 11 kirjoitettuna. Litteroinnin jälkeen luimme yhdessä sekä itsenäisesti, aukikirjoitettua aineistoa läpi useita kertoja ja teimme muistiinpanoja. Tämän jälkeen käynnistimme aineiston järjestelyn teemoittelulla, joka valikoitui sen luontevuuden perusteella. Teemoittelua pidetäänkin yleisesti hyvänä tapana käsitellä aineistoa, joka on hankittu teemahaastatteluilla. Teemahaastattelun teemat toimivat aineiston jäsentäjänä, joka helpottaa analyysin liikkeelle saattamisessa. Teemahaastattelurungon avulla pystytään seulomaan aineistosta esiin kyseisiin teemoihin liittyviä kohtia. (Eskola & Suoranta 2014, 152-153.)

Käytimme aineiston pilkkomisen apuvälineenä teemakortistoa Eskolan ja Suorannan (2014, 154-155) teoretietoa mukaillen. Kävimme aineistoa läpi haastattelu kerrallaan ja erottelimme kutakin teemaa koskevat tekstikohdat. Olimme valinneet kullekin teemalle oman värikoodin, ja värikynien avulla erottelimme tekstistä eri teemoista puhutut kohdat. Havaitimme pian aloittamisen jälkeen, että useampi eri teema sisältyi samaan tekstikohtaan, jonka vuoksi kopioimme litteroitua aineistoa useampia sivuja. Suoritimme teemakortiston kokoamisen leikkaamalla saksilla tekstistä kuhunkin teemaan liittyvät tekstikohdat ja siirsimme ne kirjekuoriin, jotka olivat merkattu kutakin teemaa kuvaavien väritunnistein. (Eskola & Suoranta 2014, 154-155). Vaikka kyseessä oli suhteellisen laaja aineisto, koimme valitsemamme manuaalisen aineiston pilkkomisen kuitenkin itsellemme sopivaksi ja mielekkääksi.

Kuten aiemmin todettu, aineiston analyysin tekemiseen on useita eri vaihtoehtoja. Opinnäytetyömme aineistolähtöinen sisällönanalyysi mukailee Milesin ja Hubermanin (1994) kolmivaiheista prosessia, jonka Tuomi ja Sarajärvi (2018, 122-127) teoksessaan esittävät. Prosessi voidaan karkeasti jakaa aineiston pelkistämiseen, ryhmittelyyn, sekä käsitteellistämiseen.

Keräämämme haastatteluaineisto oli runsas ja mielenkiintoinen, jonka vuoksi jouduimme useaan otteeseen kertaamaan tutkimuskysymyksiä ja kirkastamaan itsellemme opinnäytetyön tavoitetta karsiessamme tutkimusongelman kannalta epäolennaisia lausumia olennaisista. Teemakortistojen muotoutumisen jälkeen kävimme yhdessä läpi kortistot yksi kerrallaan ja luimme alkuperäisilmaisuja ääneen toisillemme useaan otteeseen. Tämän jälkeen aineistoa tiivistettiin listaamalla alkuperäisilmaisuista johdettuja pelkistettyjä ilmaisuja. Pelkistämisen jälkeen alkoi aineiston ryhmittely, joka prosessissamme käsitti aineistosta poimitujen ilmauksien tarkkaa läpikäymistä ja samaa tarkoittavien käsitteiden etsimistä. Samaa tarkoittavat käsitteet ryhmiteltiin ja edelleen yhdisteltiin alaluokiksi. Nimesimme luokat niiden sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Aineisto tiivistyi entisestään, kun alaluokkia yhdisteltiin ja niistä muodostettiin yläluokkia (liite 8). Yläluokiksi muodostui asunnottomuuden taustalla vaikuttavat tekijät, muutto ja alkuvaiheen tuki, tuen ja ohjauksen tarpeet, tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus, tuen ja ohjauksen keskeiset toteuttamistavat, yhteistyö sekä näkemyksiä tulevaisuudesta.

Tuomen ja Sarajärven (2018, 125-127) mukaan ryhmittelyä seuraa aineiston käsitteellistäminen, jossa valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Käsitteellistämistä voidaan kuvata prosessiksi, jossa rakennetaan käsitteiden avulla kuvaus tutkimuskohteesta. Tuloksissa on esitetty aineiston luokittelun pohjalta muodostetut käsitteet sekä niiden sisällöt. Kaikissa analyysin vaiheissa pyrkimyksenä oli ymmärtää asioiden merkityksiä osallisille, jotka tukivat toimintamallin kehittämistä.

”Learning cafe” -työskentelyn työpisteissä tuotetun aineiston analyysi toteutettiin sisällönanalyysityyppisesti (liite 9). Aineisto oli itsessään suhteellisen selkeä ja tiivis, sillä tekstiä oli tuotettu teemakohtaisesti ranskalaisin viivoin ja lyhyin lausein. ”Learning cafe” -aineiston analyysi eteni puhtaaksikirjoittamisen jälkeen aineiston pelkistämävaiheeseen, jossa pelkistimme lauseet tai sanat yksittäisiksi ilmaisuiksi. Osa tuotetusta aineistosta oli itsessään jo hyvin pelkistettyä, jonka vuoksi osa alkuperäisilmaisuista säilyi analyysissä sellaisenaan. Pelkistämävaiheen jälkeen ilmaiset ryhmiteltiin samaa tarkoittavien ilmaisujen joukoiksi. (Puusa 2011, 121.) Aineiston ryhmittely jatkui muodostamalla alaluokkia, jotka nimettiin sisältöä kuvaavilla käsitteillä. Käsiteryhmiä yhdistämällä muodostettiin yläluokat, joiden pohjalta muodostui keskeiset aineistoa kuvaavat teemat.

Aineisto	Aineistonkeruumenetelmä	Aineiston analyysimenetelmä
asukashaastattelut n 10	teemahaastattelu, yksilö- haastattelu	aineistolähtöinen sisäl- lönanalyysi
työntekijöiden haastattelu n 4	teemahaastattelu, ryhmä- haastattelu	aineistolähtöinen sisäl- lönanalyysi
kehittämisiltapäivä n 17	”Learning -cafe”	aineistolähtöinen sisäl- lönanalyysi

Kuvio 1: Yhteenvedo aineistosta

7.4 Luotettavuus ja eettisyys

Tieteellinen tutkimus pyrkii aina luotettavaan tietoon, joka voidaan varmentaa tekemällä tutkimus hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkimuksessa käytetään ja noudatetaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti hyväksytyjä tutkimusmenetelmiä. Tutkimuseettinen valiokunta esittelee, että hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu rehellisyys, tarkkuus ja objektiivisuus tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Tämä voidaan varmistaa sillä, että tutkimuksessa käytetään tieteellisiä aineistonkeruu-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä, joiden valinta on perusteltu suhteessa tutkimusongelmaan. Tutkimuksen tuloksissa tulee noudattaa avoimuutta ja vastuullisuutta. Tutkimukseen tulee sisältyä myös alan teoriapohjaa ja muiden tutkimusten tulosten tarkastelua. Tässä suhteessa tutkijoilta edellytetään kunnioittavaa suhtautumista muiden tutkijoiden tekemää työtä kohtaan sekä esimerkiksi asianmukaisia lähdeviittauserkintöjä. Tutkimuksen toteuttaminen edellyttää tutkimusluvan lisäksi tutkimuksen eettisyyden pohtimista aina suunnitteluvaiheesta arviointiin asti. (Kananen 2017, 189-191.) Opinnäytetyöllemme haettiin tutkimuslupaa (liite 11) Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalta, ja se myönnettiin toukokuussa 2018.

Ihmistieteisiin luettavaa tutkimusta koskevat periaatteet on jaettu kolmeen osaan. Ensimmäisenä osana on tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, jossa opinnäytetyömme kannalta olennaisessa osassa oli huomioida osallistumisen vapaaehtoisuus ja tutkittavien informointi. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta.) Tutkimukseen osallistumiseen tarvitaan tutkittavilta suostumus, joka voi olla vapaamuotoinen. Suostumus voi olla joko suullinen tai kirjallinen. Kirjallinen suostumus on kuitenkin syytä pyytää aina, kun käsitellään arkaluontoisia tietoja. Asianmukainen tutkimuksesta informointi on myös ensi arvoisen tärkeää. Tutkittavien informointi lisää tutkimuksen läpinäkyvyyttä sekä tutkittavien luottamusta tutkimusaineistojen vastuullisesta käsittelystä. Informointi syventää myös tutkijoille itselleen sitä, miten aineistoja voidaan käsitellä ja raportointia tehdä. (Kananen 2017, 191-193.)

Opinnäytetyössämme panostimme asukkaiden ja työntekijöiden informointiin. Ennen haastatteluita laadimme asukkaille tiedotekirjeen, jossa kuvailimme opinnäytetyömme tarkoitusta ja tavoitteita sekä kutsuimme asukkaita osallistumaan erilliseen tiedotustilaisuuteen. Järjestimme tiedotustilaisuuden kaikille kiinnostuneille asukkaille Näätäkujan asumisyksikön tiloissa

kesäkuussa 2018, jossa kuvailimme tarkemmin opinnäytetyömme toteutusta, eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyviä tekijöitä sekä aikataulullisia asioita. Asukkaat saivat esittää myös tarkentavia kysymyksiä liittyen opinnäytetyöhöemme, joihin vastasimme mahdollisimman kattavasti. Työntekijöiden informointi tapahtui sähköpostin välityksellä niin, että kaikki kutsutut saivat mahdollisuuden ensin tutustua tutkimussuunnitelmaamme. Lisäksi informaatio kulki koko ajan myös haastatteluun kutsuttujen esimiehille. Ennen molempia toteutettuja haastatteluja kertosimme asukkaille ja työntekijöille eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyvät tekijät niin suullisesti kuin kirjallisesti ja kaikki osallistujan allekirjoittivat erilliset suostumuslomakkeet.

Tutkimusaineiston käsittelyssä tulee varmistaa haastateltavien anonyymiyden ja yksityisyyden toteutuminen läpi koko prosessin. Tärkeää on myös selvittää tutkimukseen osallistujille, millä keinoilla luottamuksellisuus taataan. Mäkisen (2006) mukaan myös organisaation yksityisyyden eri näkökulmat on huomioitava tutkimusta tehtäessä, erityisesti nykyisin, kun eri sektoreiden rajat eivät enää ole niin selviä. Julkisen organisaation tulisi olla avoin julkiselle tarkastelulle sen yhteiskunnallisen tehtävän vuoksi. Julkisen organisaation tehtävän voidaan ajatella olevan yhteisen hyvän edistäminen, jolloin tutkimuksen edesauttamista voidaan pitää olettamuksena. (Mäkinen 2006, 115-119.)

Opinnäytetyössämme käsiteltävät aiheet ja asiat voidaan määritellä olevan arkaluontoisia. Emme ole keränneet osallistujien henkilötietoja missään vaiheessa ja olemme huomioineet anonyymiyteen ja luottamuksellisuuteen liittyvät kysymykset kaikissa opinnäytetyöprosessin vaiheissa. Olemme käyttäneet asumisyksiköstä keksittyä nimeä, jolla turvaamme asukkaiden ja asumisyksikön anonyymiteettia. Nauhoitettu haastattelumateriaali myös hävitettiin litteroinnin jälkeen.

Koska opinnäytetyö on toteutettu toisen tekijän omaan työpaikkaan, jouduimme tästäkin syystä pohtimaan ja kiinnittämään erityistä huomiota eettisyyden ja luotettavuuden eri näkökulmiin. Entuudestaan tuttu organisaatio ja yhteisö sekä vahva esiyymmärrys ja käsitys aihepiiristä toimi hyvänä lähtökohtana opinnäytetyön tekemiselle. Tiedostimme kuitenkin opinnäytetyön tekemiseen liittyvät eettiset kysymykset tilanteessa, jossa tutkimuskohteena on oma organisaatio. Kyseinen opinnäytetyön tekijä on ollut hoito- ja opintovapaalla yli kaksi vuotta, jonka aikana voidaan ajatella toiminnan jossain määrin kehittyneen ja muuttuneen. Uusia asukkaita on tullut tänä aikana lisää ja vanhoja asukkaita muuttanut pois. Vaikka organisaatio, työyhteisö ja osa asukkaista ovatkin ennestään tuttuja, pitkän poissaolon myötä mahdollistui paremmin objektiivisuuden toteutuminen. Eskolan ja Suorannan (2008, 17) mukaan objektiivisuus on tutkijan tärkeä tavoite, mutta se ei ole välttämättä edes täysin mahdollista. Sitä tärkeämpää on yrittää tunnistaa omia esioletuksiaan ja uskomuksiaan.

Tutkijan roolin omaksuminen ja siinä pysyminen ovat myös tärkeitä huomioon otettavia asioita eettisyyden ja luotettavuuden toteutumisen kannalta. On tärkeää muistaa olevansa ensisijaisesti tieteellisen tiedon tuottaja, eikä tässä tapauksessa esimerkiksi sosiaaliohjaaja tai työtoveri. (Mäkinen 2006, 149.) Toisen tekijän ulkopuolisuudella suhteessa tutkimuskohteeseen pystyimme vahvistamaan eettisyyden ja luotettavuuden toteutumista. Ennestään tuntematon organisaatio ja kohderyhmä tukivat sitä, että kaikki olennaiset asiat tulivat käsitellyiksi, eivätkä olleet missään vaiheessa itsestänselvyyksiä. Kuten Eskola ja Suoranta (2008, 18) toteavat, tulisi olennaisten asioiden olla tutkimusta tehtäessä periaatteellisesti ja tiedostetusti epäselviä. Objektiivisuus syntyy kaiken subjektiivisuuden tiedostamisesta.

8 Haastatteluiden tulokset

8.1 Asunnottomuuden taustalla vaikuttavat tekijät

Haastateltavien kokemukset asunnottomuudesta ja elämäntilanteistaan ennen Tammipolun asumisyksikköön muuttoa olivat hyvin monimuotoisia. Talousvaikeudet ja haasteet raha-asioiden hoitamisessa nousivat esiin usealla haastateltavalla. Huono taloudellinen tilanne, velkaantuminen sekä maksuhäiriöt olivat vaikuttaneet asukkaiden elämänhallintaan heikentävästi asunnottomuuden aikana.

Osalla haastateltavista asukkaista asunnottomuuden taustalla vaikuttavat tekijä liittyivät sairastumiseen tai sairauskierteeseen. Fyysisen tai psyykkisen sairastumisen seurauksena tapahtuneen toimintakyvyn laskun myötä asioiden hoitaminen oli käynyt ongelmalliseksi tai ylittämättömäksi. Asukkaat kuvasivat, kuinka sairastumisesta oli seurannut laajoja arjen- ja elämänhallinnan ongelmia. Hoitamatta jääneiden asioiden kasaantumisen vaikutukset näkyivät haastateltavilla muun muassa talouden hoidon laiminlyönnissä ja häätöön johtaneen vuokravelan kertymisessä. Sairastumisen vaikutukset ulottuivat haastateltavien mukaan usealle elämän eri osa-alueelle. Osa asukkaista toi esille, että sairastuminen oli johtanut esimerkiksi ihmissuhteiden päättymiseen sekä sosiaalisten suhteiden vähentymiseen.

”Mun historia on ihan normaalin naisen historia, töitä ja perhettä ja sitten sairaalakierre vei mut niin sanotusti puun alle. Kaikkea mahdollista, mitä ihmiselle voi tapahtua... niin on tapahtunut.” (Asukas 6)

”Sit ku oikeen kunnolla masentu niin kaikki jäi hoitamatta.” (Asukas 8)

Erilaisten vaikeuksien tai kriisien päällekkäisyyttä kuvattiin kierteenä, josta ulospääsy koettiin vaikeaksi. Usean tapahtuman samanaikaisuus oli johtanut eräällä haastateltavalla kokemukseen elämänhallinnan menettämisestä.

”Se oli mulle niin kuin nuijalla päähän. Siellä sit teit duunia kaikella teholla ja sit tulee tommosii, että. Mut se on niin, se on vaan kumma, et miten noi jutut

voi mennä. Sit tippuu itte niinku vekka sillai, ettei oo enää omassa hallussa. Mun piti samaan aikaan tehdä liian monta asiaa. Sen yrityksen lopettaminen ja sitten tää avoero ja kaikki terveys meni ja tuli liian monta asiaa.” (Asukas 4)

Osa asukkaista oli kokenut asioiden kasaantumisesta aiheutuneen stressiä ja toivottomuutta, jolloin koettiin vaikeaksi löytää ratkaisuja ja keinoja tilanteen parantamiseksi. Vaikeuksien pakeneminen nähtiin ratkaisuna konkreettisten keinojen ja voimavarojen puuttuessa.

”Hirveen raastava elämänvaihe. En jaksanu mitään. Olin niin lösähtänyt olemaan siinä vaan, olemaan siinä elämäntilanteessa.” (Asukas 2)

Toisaalta aktiivinen toimijuus ja kaikkensa yrittäminen ei ollut tuottanut tulosta osan haastateltavien kohdalla. Haastateltavat esimerkiksi kuvasivat, kuinka aktiivisesta työhausta huolimatta he eivät olleet työllistyneet. Osalla asukkaista oli useampia ammatillisia koulutuksia, mutta työllistyminen ei tästä huolimatta ollut onnistunut. Toisilla taas oli taustallaan pitkä työhistoria, mutta vaikeiden elämäntapahtumien myötä he olivat joutuneet työttömiksi tai menettäneet työkykynsä.

”Mä sanonki et mä oon syrjäytetty. Varmaan kolmesataa semmosta työhakemusta tehny jonka olis voinu saada, enkä oo työllistyny. Niin että kuitenkin paljon oon tehny sen eteen. Se että sitten sitä kautta mulle on syntyny se vakavan masennuksen ongelmat ku on tuntenu itsensä niin ulkopuoliseks ja sen että tietyllä tavalla on opiskellut turhaan.” (Asukas 8)

”Mulla on ollu varmaan lapsesta saakka kaksisuuntainen mielialahäiriö diagnosoitu niin se on tässä ollut semmosena hidastavana tekijänä elämässä monta kertaa. Että en oo saanu hyödynnettyä lahjojani sillä tavalla.” (Asukas 2)

Asukkaiden haastatteluista nousi esiin ulkopuolisuuden kokemukset suhteessa yhteiskuntaan. Omalle tilanteelle oli haasteellista löytää selkeitä selittäjiä. Osalla asukkaista nousi vahvasti esiin pettymys yhteiskuntaa, ja sen rakenteita kohtaan. Erityisesti avun saaminen koettiin vaikeaksi tilanteessa, jossa ongelmat eivät olleet vielä kasaantuneet. Eräs asukas toi esille kokemustaan siitä, ettei vaikeudet tai ongelmat asetu yhteiskunnan palvelujärjestelmässä samalle tasolle.

”Sehän on kaiken aikaa ollu ongelma, että jos on pitkäaikaistyötön ja ilman rahaa mutta ei ole mukuloita, eikä aineiden käyttöä eikä mielenterveysongelmia, että tällasten asioiden kanssa vaan on olemassa, niin silloin loppujen lopuksi on vähemmän juttuja mistä...” (Asukas 5)

Joillakin haastateltavilla oli taustalla päihteidenkäyttöä, josta oli aiheutunut haasteita heidän arjen- ja elämänhallinnalleen. Säännöllisen elämänrytmin puuttuessa asioiden hoitaminen oli

ongelmallista ja taloudellinen tilanne näyttäytyi heikkona runsaan päihteiden käytön sekä mahdollisten velkojen seurauksena. Häiriökäyttäytymisestä ja epäsäännöllisestä elämäntavasta seurannut häätö esiintyi erään haastateltavan haastattelussa.

”Rahat meni alkoholiin, lainasin rahaa, ei maksettu takasin, tuli stressiä. Tuntematon kaveri tuli yöllä ja rikkoi sen ulko-oven, sitte seuraavana päivänä sain sen häädön.” (Asukas 1)

8.2 Muutto ja alkuvaiheen tuki

Asukkaat ja työntekijät kertoivat, että ennen varsinaista muuttoa Tammipolun asumisyksikössä yleensä järjestettiin tapaaminen, jossa kartoitettiin tilannetta sekä hoidettiin erilaisia käytännön asioita esimerkiksi etuuksiin liittyen. Tapaamisessa asukkaille annettiin suullisesti ja kirjallisesti informaatiota asumiseen, hakemuksiin, sopimuksiin ja asumisyksikön käytäntöihin liittyen. Työntekijän kanssa sovittiin erikseen tulevasta muuttopäivästä ja tarvittaessa selviteltiin muuttoavun eri mahdollisuuksia.

Asukkaiden haastatteluissa kokemus muuttovaiheesta oli hyvin pitkälle samansuuntainen. Vastanotto koettiin yleisesti hyväksi, ja kokemus muutosta Tammipolun asumisyksikköön oli pääsääntöisesti myönteinen. Ainoastaan yhdellä haastateltavalla muuttoon liittyi ristiriitaisia tunteita. Hänen kokemuksensa mukaan vaikuttamismahdollisuudet muuton suhteen olivat olleet heikot. Toisaalta hän kertoi muuttoon liittyvän ristiriitaisen tunteen olleen osa normaalia muutosvastarintaa tilanteessa, jossa ei vaihtoehtoja muuttamisen suhteen ollut olemassa.

Muuttaessaan Tammipolun asumisyksikköön asukkaat kokivat saaneensa riittävästi informaatiota asumisyksikön tavoista ja käytännöistä, ja heille oli esitelty talon tiloja ja ympäristöä. Työntekijöihin tutustuminen tapahtui pikkuhiljaa asioiden hoitamisen ja yhdessä tekemisen kautta. Muuttovaiheessa korostui muuttoon, ja siihen liittyvien käytännön asioiden hoitamisen tärkeys. Haastateltavat kokivat saaneensa alussa henkilökunnalta runsaasti tukea ja ohjausta eri etuuksien selvittämiseen ja hakemiseen. Hakemusten tekeminen ja asioinneissa tukeminen sekä apu asumaan asettumisessa nousivat esiin useammassa haastattelussa. Haastateltavat kertoivat tuen ja ohjauksen olleen alussa tiivistä ja säännöllistä. Myös työntekijät kokivat tärkeäksi, että asukas saa alussa rauhassa asettua asumaan.

”No varmaan se just alussa et saa ne asiat rullaa. Se kun mä en tunne niitä systeemejä, et kertoo miten ne toimii. Et jossain vaiheessa piti paljonkin olla yhteydessä, että mitä mun nyt pitää tehdä. Hän joutu sit hoitaa niitä kyllä ensin, hän sitten sieltä hoiteli eri puolille niitä. Et siin alussa oli enempi.” (Asukas 6)

Asukkaita kannustettiin heti alusta alkaen osallistumaan asukaskokouksiin. Asukaskokoukseen osallistuminen mahdollisimman pian muuton jälkeen nähtiin mahdollistavan uusiin ihmisiin tutustumisen sekä toimintaan ja käytäntöihin perehtymisen. Työntekijöiden näkökulmasta

asukaskokoukseen osallistuminen asumisen alkuvaiheessa saattoi myös madaltaa kynnystä toimintaan osallistumiseen tulevaisuudessa. Työntekijöiden ja asukkaiden haastatteluissa nousi esiin myös Tammipolun asumisyksikössä aiemmin toteutunut mentoritoiminta. Kyseinen mentorointi oli pohjautunut talossa pidempään asuneiden asukkaiden järjestämään toimintaan, jonka tavoitteena oli ollut talon sääntöihin, tapoihin ja käytäntöihin perehdyttäminen. Kyseinen toiminta oli haastatteluhetkellä tauolla, mutta tämän uudelleen käynnistämistä oli mietitty. Useat asukkaat olivat kokeneet kyseisen toiminnan tärkeäksi ja heiltä nousi esiin myös ajatuksia mentoritoiminnan kehittämistä. Haastateltavien mukaan olisi tärkeää tutustuttaa tarvittaessa uusia asukkaita myös lähiympäristöön ja -palveluihin.

”Olis ollut ihan kiva että olis ollu pari kävelyreissua. Ja siinähan toki tutustuu samalla työntekijä ja asukas, mutta samalla sitten myös alkaa tulla ympäristötutuks. Semmonen kotiseutukierros. Kävely. Asiointipaikkoja, viranomaisto-hoja jne. Ettei jännittäis missään vaiheessa.” (Asukas 2)

Useat asukkaat kuvailivat asumistaan uuden aluksi, johon liittyi vahvasti helpottuneisuuden tunne mahdollisesti pitkän ja rankan asunnottomuusjakson jälkeen. Asunnon saaminen ja tilanteen rauhoittumisen mahdollisuus koettiin erityisen merkittäviksi elämänhallinnan kohene- misen ja hyvinvoinnin edistämisen kannalta. Asunnottomuuden aika näyttäyty selviytymisenä päivä kerrallaan, jolloin asioiden edistymistä oli harvemmin tapahtunut. Tulevaisuuden hah- mottaminen ja oman elämäntilanteen kohenemisen mahdollisuus olivat tuntuneet kaukaisilta. Konkreettinen asunnon saaminen Tammipolun asumisyksiköstä mahdollisti rauhoittumisen, voimavarojen keräämisen sekä oman elämäntilanteen kannalta merkittävien tekijöiden huo- mioimisen ja edistämisen. Asukkailla oli takanaan myös useita muuttoja, jolloin oman paikan löytyminen ja asettuminen oli ollut hankalaa.

”Mun mielestä tää on ollu silleen hyvä paikka ja tuki ku on joutunu kauheita asioita läpikäymään. Ni tää on mulle uus alku ja varmaan ihan hyväks tää on ollutkin.” (Asukas 6)

”Nyt kuitenkin mul on rauha maassa ja kukaan ei tuu mulle tonne komentele- maan eikä mitään. Niin mitä mä en oo saanu tehdä oikeen koskaan. Se että saa rauhoittua ja tavallaan kerätä voimia, et mul oli paha stressi vuosikautia ja niin tota tää on jotenki sellanen aika et mä oon ehkä tarvinnu sitä yksinäi- syyttä ihan just sen takia. Nyt mä tavallaan puran pois sitä mennyttä painolas- tia ja sit tavallaan lataan uusia akkuja.” (Asukas 9)

”Mä jouduin kuitenkin kolmessa vuodessa seittemän kertaa muuttamaan, niin sitä ei missään vaiheessa asettunu aloilleen, niin nyt on hyvä.” (Asukas 8)

Tuen ja ohjauksen tarve asumisen alussa oli hyvin vaihtelevaa, riippuen asukkaan yksilöllisestä elämäntilanteesta Tammipolun asumisyksikköön muuttaessaan. Asukkaat kuvasivat, kuinka välttämättömimmät hoitamista tai selvitystä vaativat asiat olivat olleet työskentelyn alussa keskiössä, jonka jälkeen keskityttiin muihin tukea ja ohjausta vaativiin asioihin. Kokeemukset asioiden etenemisvauhdista olivat vaihtelevia. Osan mielestä tahti oli sopiva, kun taas osa oli kokenut kiireen leimaavan asumisen alkuvaihetta.

8.3 Tuen ja ohjauksen tarpeet

Tammipolun asukkailla tuen ja ohjauksen tarpeet vaihtelivat paljon niin sisällöltään kuin laajuudeltaan. Tarpeiden moninaisuuteen vaikuttivat erilaiset elämäntilanteet sekä osaltaan myös aika, jonka he olivat Tammipolulla asuneet. Osa asukkaista koki, ettei tuen ja ohjauksen tarvetta ollut kuin itsenäisen asumisen etsimiseen, kun taas osa tarvitsi laaja-alaista tukea elämänhallinnan ja asumisvalmiuksien kohentumiseksi. Asukkaiden ja työntekijöiden haastatteluista nousi esiin vahvasti asukkaiden elämäntilanteiden kokonaisvaltaisen huomioimisen tärkeys heidän hyvinvointinsa lisääntymiseksi. Keskeisenä nähtiin asioiden etenemisen tavoite kaiken tuen ja ohjauksen lähtökohtana.

Tuen ja ohjauksen yhdeksi keskeiseksi tarpeeksi nousi niin asukkaiden kuin työntekijöiden näkemyksestä talous- ja raha-asioiden hoitaminen. Useimmilla asukkailla tulot koostuivat pääsääntöisesti erilaisista etuuksista, jolloin tärkeäksi tekijäksi taloudenhallinnan kannalta osoitautui säännöllisyys ja tukien katkeamattomuus. Useat asukkaat kokivat erilaisten hakemusten täyttämisen hankalaksi ja tarvitsivat konkreettista apua näihin. Asukkaat kokivat tärkeäksi myös työntekijöiden ammattitaidon ja tietämyksen erilaisista etuusmahdollisuuksista, joihin he olivat oikeutettuja. Ilman työntekijöiden tukea ja ohjausta näitä ei oltaisi kaikilta osin osattu hakea lainkaan. Osa asukkaista toi esille myös rahan käyttöön liittyviä vaikeuksia. Rahan käyttäminen koettiin hankalaksi, ja siitä puuttui suunnitelmallisuus sekä taito priorisoida asioita. Kyseiset asukkaat kokivat tärkeäksi taloudenhallinnan taitojen harjoittelun ja oppimisen työntekijöiden tuella. Myös työntekijöiden kokemuksesta rahan käyttöön liittyvät ongelmat muodostuivat tuen ja ohjauksen tarpeiksi. Osaltaan tätä on hankaloittanut se, että eri etuuksilla on eri maksupäivät, jolloin rahatilanteen hahmottamisen kokonaisuus on ollut vaikeaa.

”Mä en osaa niitä hakemusten liitteitä. Kyllä mä osaan ne hakemukset tehdä, mutta kun noi Kelasysteemit muuttu ni ne on jotenki niin monimutkaisia.”

(Asukas 9)

”Mul on rahankäyttö ongelma, et ku mä nään rahaa mun tilillä, ni se jotenki puhuu mut ympäri.” (Asukas 10)

”On tehty hyvä suunnitelma ja sit työt loppuu kesken, ei tuukaan enää 500 ja 600e kaks kertaa kk tilille vaan tulee ehkä 100 ja sitte ei tuu yhtään. Ja sitte joudutaan lähtee hakemaan etuuksia ja se on jo semmonen viidakko kelle tahansa. Asukkaallekin vaikee ymmärtää et mistä haetaan mitä ja mitä toimitetaan et saa itekkin olla tosi skarppina.” (Työntekijä 1)

Talous- ja raha-asioihin liittyvissä tuen ja ohjauksen tarpeissa korostui niin asukkaiden kuin työntekijöiden näkemyksistä myös erilaiset velkatilanteiden selvittelyyn ja hoitamiseen liittyvät asiat. Suurella osalla asukkaista oli kertynyt jossakin elämänvaiheessaan erilaista velkaa. Työntekijöiltä tarvittiin tukea velkojen selvittämiseksi, sillä usein asukkailla ei ollut tietoa näiden laajuudesta. Työntekijöiden haastattelusta korostui asukkaiden tuen ja ohjauksen tarpeena erilaisten maksusuunnitelmien laadinta ja noudattaminen. Niin asukkaat kuin työntekijät näkivät talous- ja velka-asoiden hoitamisen ensi sijaisen tärkeäksi tulevaisuuden jatkoasumisen kannalta.

”Ainaki vähä tarkkailee, et toi vuokra menee niinku pitää. Ja haluunki, että se nyt menee silleen et ei oo taivasalla tuolla. Se olis aika persaukinen meininki. Se olis sitte, että sais asunnon ja sitte ei sais siitä huolehdittuu, että täällä on hyvä treenata sitä että saa niitä valmiuksia sitte jatkoon.” (Asukas 7)

”Tietysti aina tavoitteena asukkaalla on maksaa ja noudattaa sitä maksusuunnitelmaa mut sit jos se ei noudata, sit on tehty niin että on maksettu yhdessä että asukas tulee ja näyttää että hän maksaa sen. Että erilaisii tällasii joutuu kontrolloimaan ja vähä hallinnoimaan, sit saattaa olla et asukas on sanonu et on maksanu, mut sit huomataan et ei ookaan maksanu ja sitte vähän aikaa tuetaan voimakkaammin ja sit annetaan taas palloa asukkaalle, et asukas vois sitte nyt koittaa sitä taas ja sit moni motivoituukin, toiset ei.” (Työntekijä 1)

Asukkaiden asunnottomuusjaksot vaihtelivat paljon kestoaltaan ja muodoltaan. Syrjäytymisen ja osattomuuden vaikutukset asukkaiden elämäntilanteisiin olivat moninaisia. Yhteiskuntaan integroituminen koettiin tärkeäksi mahdollisesti pitkän ja rankan asunnottomuuden jälkeen. Useat asukkaat kertoivat siitä, miten asunnottomuuden aikana tietämys erilaisista yhteiskunnan tarjoamista mahdollisuuksista tai palveluista oli vähäistä sekä koko elämän sisältö oli kaupunut.

”Et kolme vuotta tuolla asunnottomana. Et kyllä mulla oli kännykkä ja tietokonekin jossain vaiheessa, mutta sitte oon tipahtanut ja maailma menee nopeesti eteenpäin. Sitte ku ei oo kolmeen vuoteen tehny mitään niin moni asia on ehtiny muuttumaan ja menny eteenpäin.” (Asukas 6)

Asukkaat ja työntekijät esittivät tärkeäksi tuen ja ohjauksen tarpeeksi myös mielekkään tekemisen ja elämän sisällön löytymisen. Osa asukkaista oli itsenäisesti lähtenyt etsimään erilaista tekemistä ja toimintaa, osa taas koki tarvitsevansa työntekijöiltä apua tähän ja osa ei kokenut asiaa lainkaan tarpeelliseksi haastatteluhetkellä. Mielekkään tekemisen ja toiminnan löytymisen tarpeet olivat asukkailla hyvin erilaisia tilanteesta riippuen. Toiset asukkaista tarvitsivat tukea työntekijöiltä harrastuksen tai työpaikan löytämiseen ja ylläpitämiseen, kun taas toisilla tavoitteet olivat asunnosta ulos lähtemisessä tai mahdollisten kiinnostuksen kohteiden kartoittamisessa. Työntekijät näkivät tärkeäksi tukea ja ohjata asukkaita osallistumaan erityisesti talon ulkopuoliseen toimintaan.

”Toi on vähä paha, ku on taistellu tän oman mielen kanssa ni se vaatii oman aikansa, mut sit tää tekeminen. Pitäis päästä tekemään pikku hiljaa. Mun mieli kuitenkin rakentaa sitä tekemistä koko aika, vähän niinku suuntaa mua sinne.” (Asukas 10)

”Osa on tietysti sitä, että yritetään löytää ihmisille jotain tekemistä että olis jotain sellasta niinku mistä sit saa kiinni tai mitä kautta pystyis rakentamaan sitä jatkoa sitten et ei olis täysin tän paikan varassa.” (Työntekijä 1)

Asukkaiden arkielämän valmiudet vaihtelivat paljon. Suurin osa asukkaista kykeni itsenäisesti huolehtimaan esimerkiksi kodinhoidollisista asioista, siisteyden ylläpidosta ja ruoan valmistuksesta. Osa asukkaista kuitenkin koki tarvitsevansa tukea ja ohjausta näiden harjoitteluun. Eriyisesti asukkaat tarvitsivat työntekijöiltä muistuttelua, kannustusta ja seurantaa.

”Siivoaminen on yks asia, et mä en oo mikään sellanen, et huomaisin et tulee likasta. Et sitten niistä juttelee kun tulee käymään jos näkee jotain, että hei. Vaikka niin kuin uuni on nyt tullu sotkukseks siitä pinnalta niin voi sanoa sit siitä, et ootko muuten huomannut.” (Asukas 8)

Arkielämän valmiuksien yhteydessä niin asukkaat kuin työntekijät nostivat esille itsestä huolehtimisen tärkeyden. Arkielämän valmiuksiin ja asunnosta huolehtimiseen vaikuttivat esimerkiksi mielenterveyteen tai päihteiden käyttöön liittyvät ongelmat. Näiden nähtiin heikentävän kykyä huolehtia asumisesta ja asunnosta, jolloin työntekijöiden merkitys korostui erityisesti asukkaiden hyvinvoinnin tilan havaitsemisessa sekä tarvittaessa siihen puuttumisessa. Työntekijät toivat esiin arkielämän valmiuksiin liittyen myös tarvittaessa tiiviimmän tuen tarjoamisen, mikäli asukkaan hyvinvointi ja jaksaminen tätä edellyttivät.

”Sellanen just, ettei niinku jää sinne neljän seinän sisälle ja ettei niinku pääse siinä tavallaan karkaamaan sellanen siisteys ja itsestä huolen pitäminen ja tän tyyppiset asiat. Et ne mitä hyvin vakavassa masennuksessa voi tulla. Jos se

alkaa tulemaan, niin siinä on se seuranta ja ne huomaa kyllä sitten muutoksen. Et se niinku on tärkein.” (Asukas 8)

”Osalla on sitte psyykkisten tai päihdeongelmien kautta ollu asunnon kunnon kanssa ongelmia, siivouksissa ohjaamista ja siivouspalveluiden selvittämistä et jos ei se oma kyky riitä sitte.” (Työntekijä 2)

Asukkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi, ja sen tukeminen nousivat myös muilta osin haastatteluissa keskiöön. Osalla asukkaista oli erilaisia psyykkiseen tai fyysiseen terveyteen liittyviä ongelmia, joihin tarvittiin tukea ja ohjausta. Suurin osa asukkaista kykeni huolehtimaan näistä itsenäisesti, kun taas osa asukkaista koki tarvetta konkreettiselle tuelle esimerkiksi ajanvarauksiin tai käynteihin liittyen. Palveluohjauksellisen toiminnan tarve nousi myös haastatteluista esille.

”Mulla on paljon tärkeitä asioita, ku etin sitä duunia ja sitä asuntoa ja mun täytyy terveyttäki rupee hoitaa. Mut ku mä oon vasta itte nyt päässy oikeesti pikku hiljaa pienillä askelilla tosta hirveestä stressistä. En oo päässy vielä, mut pikku hiljaa. Mä yritän et sais in edes sen lääkäriaajan varattua. Se vois auttaa mua.” (Asukas 4)

”Ohjataan sit sinne puolelle erilaisiin terveydenhuoltoon liittyen psyykkiseen ja fyysiseen terveydenhoitoon liittyviä asioita ja tämmösiä.” (Työntekijä 1)

Psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin tukemisen lisäksi asukkaat toivat esille tärkeänä sosiaalisen hyvinvoinnin tukemisen tarpeen. Asukkaiden sosiaaliset verkostot, ja tavoitteet näiden suhteen vaihtelivat paljon. Osa asukkaista oli tyytyväisiä tilanteeseensa ja heillä oli kokemuksensa mukaan riittävästi läheisiä ihmissuhteita elämässään. Toisilla tuen ja ohjauksen tarpeena oli taas selkeästi sosiaalisen kanssakäymisen harjoittelu sekä tuki sosiaalisten suhteiden luomiseen ja ylläpitämiseen. Yksinäisyys liittyi useiden asukkaiden elämään hyvin vahvasti.

”Et ku mullaki oli tos just sen parin vuoden aikana silleen aika hiljasta, melkein unohdin et miten puhutaan ku mä en puhunu paljoo, ni ku tänne tulin ni sit tuli tää sosiaalisuus. Pääsi vähä niinku puhuu sitte tuntemattomien kaa.” (Asukas 10)

”Ja silleen niinku mä oon aika erakko luonne ja aina ollu niin, että se on yks tavoitteista, että mä pääsis in enemmän. Kyllähän mä oon valmis keskustelea ja muuta, mut mä oon ehkä vähän sellanen huono lähtemään.” (Asukas 8)

Haasteelliseksi tavoitteellisen työskentelyn kannalta osoittautuivat sellaiset tilanteet, joissa asukkaalla ei niin oman kuin työntekijän näkemyksestä ollut tarvetta tuelle ja ohjaukselle. Toisaalta myös tilanteet, joissa asukkaan näkemykset tuen ja ohjauksen tarpeista olivat

eriäviä työntekijöiden näkemyksistä, aiheuttivat hankaluutta asioiden etenemisen kannalta. Työntekijät toivat esille haasteena myös asukkaan kieltäytymisen tuen ja ohjauksen vastaanottamisesta. Mikäli asukas kieltäytyi tuesta ja ohjauksesta tuli mieltä asukkaan kanssa yhdessä vaihtoehtoja. Työntekijät esittivät, että kyseisissä tilanteissa asukkaille oli annettu erilaisia vaihtoehtoja keskustelemalla kokonaistilanteesta. Keskeiselle sijalle nousi tilanteen realisoimisen tärkeys asukkaalle, jolloin usein myös sitoutuminen tuen vastaanottamiseen oli lisääntynyt. Vaikeimmissa tilanteissa tukeen sitoutumattomuus voi johtaa lyhyempien vuokrasopimusten laatimiseen tai jopa tuetun asumisen päättymiseen. Kyseiset tilanteet olivat harvinaisia ja usein avoin keskustelu asukkaan kanssa oli tuottanut tuloksia lisäten asukkaan motivaatiota ja sitoutumista.

”..Ensin asukas on ihan täysin kieltäytynyt kaikesta ja ollu et tänne minun kohtiin ei tulla ja sosiaalityöntekijän tapaamiset peruuntuu ja aina on joku muu juttu. Ni sit ku kerrotaan, et nyt on sellanen tilanne, et me ei voida jatkaa, jos sä et sitoudu, et saa niinku faktat. Et ku tää on tuettua niin sitten usein on se motivaatio tuen vastaanottamiselle löytynyt ihan tämmösten realiteettien ja faktojen kertaamisella.” (Työntekijä 1)

8.4 Tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus

Tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus nähtiin tärkeänä osana tilapäisen tuetun asumisen näkökulmasta. Työskentely asukkaan kanssa perustuu sosiaalityön suunnitelmaan, jossa tavoitteet määrittävät vahvasti työskentelyä asukkaan kanssa. Työntekijät ja asukkaat näkivät asumisen tilapäisyyden määrittävän asumista ja työskentelyn etenemistä melko paljon. Työntekijät kokivat tärkeäksi heti alussa painottaa asukkaalle, että asiakkuus asunnottomien sosiaalityössä on tilapäistä, vaikka prosessien kestot vaihtelevat paljon. Työntekijät kokivat ajoittain haasteelliseksi ylläpitää tätä tausta-ajatusta asukkaiden tietoisuudessa, sillä etenemisen tulee kuitenkin tapahtua ilman painostusta.

”Se on hyvin perusosa meidän työskentelyä ja aloitusprosessia et asiakkaalle kerrotaan et asiakkuus asunnottomien sosiaalityössä on aina tilapäistä, et pyrkimys on kaikki saada sitte omaan itsenäiseen vuokra-asumiseen jossain vaiheessa, mutta prosessien kestothan on kuukausista kymmeneen vuosiin.” (Työntekijä 3)

”..Me ollaan yritetty enemmän vähän panostaa siihen että ku jossain vaiheessa tuntui siltä et tää on asukkaita, joille vähän hämarty käsitys siitä että mennään eteenpäin, jotka eivät halua lähteä. Se on niinku tarkotus et pääsee asetumaan tänne mut et se ei täysin jää unholaan. ” (Työntekijä 1)

Työntekijöiden näkemyksissä korostui erityisesti Tammipolun työntekijöiden ja asunnottomien sosiaalityön sosiaalityöntekijöiden yhteistyön merkitys suunnitelmien laadinnassa asukkaan kanssa. Suunnitelmat ja tavoitteet tulisi laatia yhdessä, vaikka käytännön työskentely asukkaan kanssa toteutuu Tammipolun työntekijöiden tuella ja ohjauksella. Erillistä asumisen sosiaaliohjauksen suunnitelmaa ei asukkaiden kanssa haastatteluhetkellä ollut laadittu. Työntekijät kokivat, että suunnitelma asukkaan kanssa tulisi laatia vasta, kun asukas on asettunut ja asunut jonkin aikaa Tammipolulla. Tämä mahdollisti asukkaan elämäntilanteeseen ja asumisvalmiuksiin perehtymisen paremmin. Asukkaat kokivat myös tärkeäksi asettumisen ja tilanteen rauhoittumisen ennen suunnitelmien laadintaa sekä suunnitelmallisen työskentelyn käynnistymistä.

”Suunnitelma pitäis sitte vielä tehdä yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Et on saanu hetken asettua ja siinä vaiheessa sit kokoonnutaan ja yhdessä tehdään. Kun meilläkin on siinä vaiheessa enemmän tietoa siitä asumisesta, tiedetään jo vähän jotakin. Meillä on siihen vähän tuoda, et mihin kiinnitetään huomiota, et mitkä sit on niit tavoitteita mitkä asetetaan yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa ku tehään suunnitelma. Et kyl se usein menee ainaki kuukauden ennenku sitä on ees järkevää ruveta tekemää, koska jos tehään liian pian ni sit paljastuu niit varsinaisia haasteita ja tavoitteita ja sit joutuu taas olemaan yhteydessä ja sit menee liikaa resursseja.” (Työntekijä 1)

”Semmonen ehkä jonkinnäköinen suunnitelmallisuus sitte kun toinen alkaa olee pikku hiljaa paremmissa voimissa niin mieltä jotain asioita eteenpäin, tietysti ei voi liikaa kiirehtimällä mennä koska sekään ei oo hyvä homma.”
(Asukas 9)

Asukkaiden näkemykset tuen ja ohjauksen tarpeista sekä yhteisen työskentelyn etenemisestä olivat usealle selkeitä, mutta kokemukset varsinaisista suunnitelmista vaihtelivat paljon. Useilla asukkailla muistikuvat suunnitelman laadinnasta ja sisällöstä olivat hämärtyneet, eivätkä he kokeneet näitä näkyväksi osaksi arkeaan. Toisilla asukkailla suunnitelmia oli laadittu ja tarkasteltu säännöllisesti yhdessä Tammipolun työntekijän ja sosiaalityöntekijän kanssa, kun taas toisilla viimeisestä kerrasta oli kulunut jo paljon aikaa.

”No kun en muista nyt, voisin sanoa, et ei tehty mitään ihmeempää mut varmaan jotain on tehty. Mä en muista et tehtiiks siinä sellasta tarkempaa suunnitelmaa.” (Asukas 2)

”Oon käyny siellä sosiaalitoimistossa, et meil on aina ollu varattu se aika sitten sinne jos on ollu siihen tarvetta. Ja ens kuussa mulla on taas toi aika niin katotaan jatkosuunnitelmia.” (Asukas 3)

”Mä en oo sosiaalivirkailijan kanssa ollu missään tekemisissä 2,5 vuoteen, mut kun ei, mul ei oo mitään semmosia että minkä takia olis niinku kauheesti ihmetelty.” (Asukas 5)

Työntekijät esittivät samanlaisia näkemyksiä suunnitelmien laadintaan sekä erityisesti näiden arviointiin tai päivittämiseen liittyen. Haastatteluhetkellä ei ollut käytännössä selkeää säännöllistä aikaväliä, jolloin suunnitelmaa ja tavoitteita sekä niissä etenemistä olisi tarkasteltu. Työntekijät kertoivat, että suunnitelmien säännöllinen seuranta ja arviointi yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa on pitkälti työntekijöiden muistin varassa, sillä käytössä oleva asiakastietojärjestelmä ei vielä mahdollistanut muistutusta tai hälytystä asiasta. Suunnitelmia arvioitiin ja päivitettiin pääsääntöisesti asiakaskohtaisesti, erityisesti mikäli asukkaan tilanteessa tapahtui isompia muutoksia tai asukas kieltäytyi tuesta ja ohjauksesta. Näiden lisäksi suunnitelman tarkastelua edellyttivät tilanteet, joissa esimerkiksi tavoitteissa ei oltu edetty suunnitelman mukaisesti tai nämä olivat osoittautuneet epärealistisiksi. Tavoitteisiin sitoutuminen nousi niin asukkaiden kuin työntekijöiden haastattelussa merkittävällä sijalle suhteessa laadittuun suunnitelmaan. Asukkaiden oma motivaatio ja usko omiin etenemismahdollisuuksiinsa vaikuttivat sitoutumiseen paljon.

”Täähän on vähän tekninen asia et sinänsä tota. Nyt se on hirveesti työntekijän muistin varassa et milloin suunnitelma päättyy ja tota tai milloin päivitys on katottu. Nykyinen asiakastietojärjestelmä ei hälytä siitä et milloin suunnitelma päättyy tai milloin päivitysaika.” (Työntekijä 3)

”..Yhden asukkaan kanssa tehtiin niin että hänelle tehtiin suunnitelma ja yksikään siitä, samantien se kaatu se koko suunnitelma melkein heti liittyen työtoimintoihin ja tämmösiin mitkä oli siinä tärkeitä. Sit me tehtiin sosiaalityöntekijän kanssa uus suunnitelma, et koska tää ei toteutunu, me tehtiin se aika pian, aika nopeella aikataululla. Koska asukas ei menny sinne toimintoihin, ni sitte tavallaan jotenki ajateltii et se asukas ei pääse jäämään semmoseen tilanteeseen et hän luulee et nyt tässä voi vaan olla eikä tehdä mitään.” (Työntekijä 1)

”Kyllähän täs niinku suunnitelmiahan nää on tehny mut tietenki mä oon vähä huono toteuttamaan suunnitelmia. Se on vaan silleen et mä en jotenki osaa toteuttaa sitä mitä on kirjotettu. Mul on omat jutut mitä mä haluisin niinku itekin, mut se on vaan ku ei jaksa. Ei saa sitä alkujuttuu.” (Asukas 10)

8.5 Tuen ja ohjauksen keskeiset toteuttamistavat

8.5.1 Kotikäynnit

Työntekijöiden ja asukkaiden haastatteluiden pohjalta kotikäynnit olivat keskeisellä sijalla Tammipolun asumisyksikössä toteutettavan sosiaaliohjauksen kannalta. Haastatteluista nousi esiin, että kotikäyntien määrä ja sisältö vaihtelivat paljon asukkaasta ja tämän tilanteesta riippuen. Kotikäyntejä pystyttiin joustavasti lisäämään esimerkiksi tuen tarpeen hetkellisesti kasvaessa. Haastateltavista asukkaista osa ei kokenut tarvitsevansa säännöllisiä kotikäyntejä, mutta tuen olemassaolo nähtiin merkityksellisenä turvallisuuden tunteen rakentumiselle. Asukkaat kokivat tärkeäksi työntekijöiden tiiviin tilanteen seurannan oman hyvinvointinsa kannalta.

”Riippuu ihan asukkaasta, et jollakin voi olla tosi harvoin et vaikka kerran kuussa tai näin mut et jollain voi olla sitte kerran viikossa, mutta tota se on ehkä vaihdellen ja tilanteen mukaan. Et joku tilanne tulee ja silloin nähdään sit monta kertaa viikossa jos on tarve, mut sit tilanne usein rauhoittuu ja se tuen määrä vähenee.” (Työntekijä 2)

”Käyntejä voi olla siinä tapauksessa enemmänkin, että jos on havaittavissa se, että alkaa lipsumaan ja mopo karkaa käsistä. Yleensä niissä on tuo yleisen siisteuden tarkastus ja katotaan et siellä paikat pysyy vuokrasopimuksen mukaisesti.” (Työntekijä 3)

”Ja tietysti jos mulle jotain tulee ni mä tiedän et mä voin ottaa yhteyttä, niinku nyt kun mä olin hirveen kipeenä niin mä soitin tänne toimistolle ja pyysin et joku tulis käymään. Et tota ku oli jotenki niin sellanen avuton olo, pelkäsin et joudun sairaalaan, olin niin heikossa kunnossa. Siit mä oon tosi mielisäni et ne tuli käymään sitte ja kattoo vähä.” (Asukas 9)

Kotikäyntien tarkoituksena ja tavoitteena on asukkaan arkielämän valmiuksien ja asumisen taitojen arviointi sekä niiden kehittämisessä tukeminen, ohjaus ja neuvonta. Haastatteluista nousi esiin, että kotikäynneillä erityisesti mahdollistuu asukkaan kokonaisvaltaisen arjen- ja elämäntilanteen seuranta sekä yhdessä työskenteleminen asioiden edistämiseksi. Kotikäynneillä erilaisten hakemusten tekemisen ja päivittämisen, asioiden selvittelyn, laskujen maksamisessa tukemisen, sekä konkreettisissa arjen asioissa ohjaamisen tärkeys nousivat esiin niin asukkaiden kuin työntekijöiden haastatteluista. Myös kotikäynneillä tapahtuvat ohjauskeskustelut nousivat haastatteluissa tärkeään rooliin. Osalle asukkaista tilanteen ja voimien seuranta, kuulumisten vaihtaminen ja työntekijöiltä saatu henkinen tuki ja turva nousivat merkityksellisimmiksi tekijöiksi kotikäynneillä tapahtuvasta tuen ja ohjauksen osa-alueista.

”Sitte voidaan kotikäynnillä tehdä ihan siinä missä muuallakin vaikka Kelan hakemus kun meillä on koneet mukana tai soittaa puheluita. Tietysti meidän pitää välillä myös kattoo, missä kunnossa se koti on. Usein siit asunnon kunnostaki voi nähä et mikä asukkaan vointi on.” (Työntekijä 1)

”Se kuuluu tähän asumiseen, että noi kotikäynnit on ja niitä pitää kans noudattaa. Että kyllä se kerran viikkoon olis hyvä semmonen, ainakin. Ja sit muutenki täs just näkee ja pystyy vaihtaa kuulumiset ja muut.” (Asukas 7)

”Sitte ihan sellasia motivoivia keskusteluja esimerkiks päihdeongelman hoitoon tai muuhun, et tuodaan niitä vaihtoehtoja esille ja tota oli päihdeongelmaa, peliongelmaa tai velkojen selvittelyä niin kerrotaan vaihtoehtoista mitä on tarjolla et tavallaan semmosta alkumotivointia asioiden hoitamiseen.” (Työntekijä 2)

Asunnon siisteyden ylläpitäminen, kauppa-asioinnit, sekä riittävästä ravinnon saannista huolehtiminen hoituivat asukkailta pääsääntöisesti itsenäisesti. Työntekijöiden mukaan osa asukkaista kuitenkin tarvitsi säännöllistä ohjausta, motivointia ja muistuttelua, joka mahdollistui kotikäynneillä. Asukkaan kotona tapahtuva työskentelyn nähtiin mahdollistavan asumisen taitojen harjoittelun ja taitojen karttumisen tulevaisuuden itsenäisen asumisen onnistumiseksi sekä asunnottomuuden uusiutumisen ehkäisemiseksi. Tarvittaessa työntekijät antoivat ohjausta ja neuvontaa sekä yhdessä harjoittelivat asukkaan kanssa arkiaskareiden eri toimintoja.

Työntekijät esittivät, että kotikäynnit tehdään pääsääntöisesti yhden työntekijän toteuttamana, mutta ajoittain kahden työntekijän läsnäolo oli tarpeellista. Toisen työntekijän arvion tai mielipiteen vaativa tapaus, sekä turvallisuuden varmistaminen epävarmassa tilanteessa olivat työntekijöiden näkemyksen mukaan perusteita kahden työntekijän kotikäynnille. Myös silloin kun asukasta ei oltu tavattu tai tavoitettu useista yrityksistä huolimatta, tehtiin huolen nousemisen seurauksena kotikäynti yhdessä työparin kanssa. Työntekijöillä ei ole hallussaan avaimia asuntoihin, joten tarvittaessa toimittiin yhteistyössä huoltomiehen kanssa.

”Kotikäynnit tehdään yleensä yksin, mut et voidaan tehdä myös kaksin, jos on semmoselle niinku tuntuma et olis tarvetta joko turvallisuuden tai ylipäättään toisen mielipiteen tarve. Et tuntuu et siitä olis hyötyä siihen asiakastilanteeseen.” (Työntekijä 2)

Osalla asukkaista itsenäisen asumisen ainoana esteenä oli asunnon saamisen vaikeus. Näissä tapauksissa säännöllisille kotikäynneille tai tapaamisille ei nähty tarvetta. Kotikäyntien rinnalla Tammipolun asumisyksikön toimisto ja siellä tapahtuvat ohjaustapaamiset sekä kontakti puhelimitse nousivat tärkeänä esiin sekä asukkaiden että työntekijöiden haastatteluissa.

”Muutamia asukkaita on sellasia, joilla oikeesti se ainoa syy miks he asuu täällä on pelkästään se asunnottomuus. He osaa itse hakee etuudet, itsenäisesti hoitaa asiansa, käy mahdollisesti töissä, on kaikki sosiaaliset asiat ok ja kämppä on kunnossa eikä oo mitään mihin tarvis puuttua, ni silloin se asettaa jonkin verran haasteita. Et tavallaan tuntuu sit hullulta mennä vaan menemisen vuoksi et ehkä jotain muuta ja vaikka soittaa sit.” (Työntekijä 1)

Matalan kynnyksen tavoitettavuus nousi asukkaiden näkemyksistä esiin tärkeänä tekijänä tukeen ja ohjaukseen liittyen. Asukkaiden mielestä tärkeä osa työntekijöiltä saatua tukea olivat toimistolla ja yhteisessä tilassa ”Olkkarissa” tapahtuvat kohtaamiset. Työntekijöiden tavoitettavuus koettiin helpoksi joko puhelimitse tai toimistossa asioimalla. Toimistossa asukkaat pysyivät sovitusti hoitamaan työntekijän kanssa erilaisia käytännön asioita. Vaikka työntekijöillä on mahdollisuus hyödyntää tietokonetta kotikäynneillä, he kokivat ajoittain käytännöllisemmäksi sopia tapaaminen toimistolle. Tammipolun asumisyksikön toimiston tiloissa on käytössä tietokone, skanneri ja tulostin, jolloin esimerkiksi hakemusten tekeminen ja erinäisten liitteiden toimittaminen pystyttiin hoitamaan tehokkaasti saman tapaamisen aikana. Asukkaiden kokemuksista nousi esiin toimistossa asioinnin mutkattomuus, ja usealle haastateltavista oli merkityksellistä työntekijöiden kohtaaminen, vaikkei hoidettavia asioita olisi ollutkaan.

8.5.2 Palveluohjauksellinen työskentely

Haastatteluista nousi esiin, että asukkaan etujen toteutumisen valvonta ja asioiden ajaminen olivat osa päivittäistä ohjaustyöskentelyä Tammipolun asumisyksikössä. Asukkailla ei aina ollut tietoa oikeuksistaan tai mahdollisuuksistaan eri etuuksiin tai palveluihin. Asukkaiden ohjaaminen tuen ja avun tarpeen mukaisten palvelujen piiriin sekä heidän tukeminen palvelun käyttämisessä, nousivat osaksi palveluohjauksellista työskentelyä Tammipolun asumisyksikössä. Työntekijöiden haastattelussa työskentelyn kuvattiin olevan ”luotsina” toimimista, jossa korostuu palvelujärjestelmän tunteminen, sekä asiakaslähtöinen ohjaustyöskentely.

”Hirveen paljo korostuu just se oikeudenmukaisuustyö ja asiakkaan etujen valvonta.” (Työntekijä 3)

Työntekijät esittivät, että osalle asukkaista oli riittänyt palvelujen kartoitus ja selvittäminen yhdessä asukkaiden kanssa. Asukkaat olivat saaneet tietoa eri palveluista ja niihin hakeutumisesta, jonka jälkeen he olivat kyenneet itsenäisesti ohjautumaan näihin. Haastatteluista nousi esiin myös kokemuksia, joiden mukaan osalle asukkaista työntekijän mukana oleminen uuteen palveluun tutustumisessa tai sen käynnistymisessä oli ollut ratkaisevaa. Työntekijöiden ja asukkaiden haastatteluista ilmeni useita esimerkkejä erilaisista palveluohjauksellisista ja asiointiavun toimintatavoista. Asukkaiden kanssa oli käyty tutustumassa esimerkiksi työhön ja koulutukseen liittyviin palveluihin sekä tuettu asukasta erinäisten sosiaali- ja terveystieteiden asiakkuuksien käynnistymisessä, tai niissä asioitaessa. Työntekijöiden mukaan tavoitteena

on asukkaan itsenäinen asioiden hoitaminen, mutta asioiden edistämisen, tavoitteiden saavuttamisen sekä tarvittavan tuen tai avun saamisen näkökulmasta oli työntekijän läsnäolo ajoittain tarpeellista. Useat asukkaat kokivat työntekijän mukaan lähtemisen tärkeäksi erityisesti silloin, kun asiointiin liittyi jännitystä ja epävarmuutta. Työntekijän läsnäolon merkitys nähtiin hyödylliseksi myös asioiden etenemisen sekä erilaisten asiointitilanteiden harjoittelun näkökulmasta.

”Omatyöntekijä oli mun mukana tuolla mielialapolilla niin se autto myös asiaa tosi paljon. Että pysty vähä kertoo tilanteesta ja ettei oo pelkästään se mun oma näkemys. Se luo aina semmosta turvaa, et on toinen puhumassa ja kuulemassa. Se auttaa, et saa tukihenkilön mukaan. Aina ajaa sitä asiaa paljon paremmin.” (Asukas 7)

”Se on ihan kivaki tavallaan et saa jonku asian hoidettua niinku eteenpäin. Koska se voi olla just se juttu et mitä asukas tarvitsee päästäkseen sit itsenäisesti eteenpäin. Se vois olla just se yks käynti, et jos se ei toteudu, ni voi olla et ne muutkaan asiat ei etene, tai just se, että joku jännittää tai joku muuten vaan tarvii siihen tukea.” (Työntekijä 1)

Haastatteluissa nostettiin esiin useita erilaisia verkosto- ja yhteistyötahoja. Verkot näyttävät hyvin monimuotoisina asukkaiden erilaisista elämäntilanteista, lähtökohdista sekä taustavaikuttajista johtuen, ja ne levittäytyvät laajasti monen eri sektorin sisälle.

8.5.3 Yhteisöllisyys ja toiminnallisuus

Haastatteluista ilmeni moninaiset yhteisöllisyyden eri merkitykset ja ilmentymismuodot asukkaille. Toiminnallisuus, erilaiset ryhmät ja eri teemojen ympärille rakentuvat tilaisuudet nostettiin esiin yhteisöllisyydestä kerrottaessa. Asukkaiden kokemuksissa yhteisöllisyys näyttäytyi myös arkisina kohtaamisina ja keskusteluna naapureiden kanssa. Hyvä naapurisopu ja toisten auttaminen liitettiin myös yhteisöllisyyden ilmentymiseen. Vertaiskokemukset ja niiden merkitys nousivat esiin haastatteluista. Asukkaat kokivat tärkeäksi mahdollisuuden kohdata samankaltaisessa tilanteessa olevia ihmisiä.

”Mä kävin tänäänkin tosiaan naapurin luona maksamassa laskuja ja sit mä kävin hänelle vähän kaupassa myöhemmin ja kun mä menin viemään ne ostokset niin siellä olikin sitten lohta valmiina semmonen pala vastapaistettuna. Että semmosta. Että tämmönen mikroyhteisö.” (Asukas 2)

”Tässä talossa ihmiset on kuitenkin suht eri syistä, mut samanlaisessa tilanteessa, että aina voi, saa sitten jotain vaikka naapurilta kysytyä. Että siinä mielessä on tärkeitä.” (Asukas 6)

Tammipolun asumisyksikössä on viikoittaista työntekijöiden ohjaamaa ryhmä- ja yhteistoimintaa sekä ajoittain myös ulkopuolisten toimijoiden tai asiantuntijoiden järjestämiä tapahtumia tai tilaisuuksia. Toiminnan järjestämisessä keskiössä oli asukkaiden toiveet ja tarpeet. Haastatteluhetkellä toiminta oli painottunut liikuntaan, pelaamiseen, luovaan toimintaan sekä ympäristön ja asumisyksikön sisäisten tehtävien hoitamiseen yhteisvastuullisesti. Erilliset tapahtumat olivat liittyneet esimerkiksi juhlapäiviin, toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen sekä hyvinvointia tukeviin kursseihin.

”Piirtäminen, lukeminen, telkkarin katsominen olohuoneessa yhteisessä tilassa. Parempi se kun yksin kotona neljän seinän sisällä. Joskus tietokoneella. On mukava tavata ihmisiä olohuoneessa, on paikka mihin mennä jos neljän seinän sisällä oleminen väsyttää.” (Asukas 1)

”Tässä oli tää vuosittainen kokous tai mikä se oli, mut täällä on sellanen et tälle tulee nää näiden esimiehet ja sitten me tehdään sellasta, et keskustellaan mitä hyvää, mitä vois parantaa.” (Asukas 8)

Osalle asukkaista yhteistoiminta ja yhteisöllisyys olivat täysin merkityksettömiä, eivätkä he kokeneet tarvetta tutustua muihin asukkaisiin tai viettää aikaa heidän kanssaan. Yhteisölliseen toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista, eikä tukisopimukseen sisälly velvoitetta osallistumiseen. Vapaaehtoisuus koettiin tärkeänä tekijänä toiminnallisuuden ja yhteisöllisyyden osalta. Asukkaiden mielestä oli hyvä, että heille tarjotaan mahdollisuus osallistua, mutta ketään ei pakoteta toimintoihin.

”Mä olen sellainen ihminen, että mua ei pätkäkään kiinnosta mitä naapurikämpässä sattuu ja tapahtuu. Mun ideaalinaapuri on sellainen että mä en edes tiedä, että se naapuri. Mulla ei oo mitään tarvetta hankkia täältä sellaisia ystäviä tai tuttavii. Mä oon käyny täällä vaan silloin kun täällä on ollu joku kahvitilaisuus, et niinku sit on sanottu, et sunkin pitää tulla käymään niin sit mä oon tullu jos mä oon ollu paikan päällä. Mut mä en muuten oo täällä kauheesti harrastanu olemista. Mulla ei oo sillä tavalla tarvetta.” (Asukas 5)

”On mahdollisuuksia ja mun mielestä todella hyviä, ja sitte osallistuu jos osallistuu, kenenkään ei oo pakko, mutta saa jos haluaa. Se on mun mielestä sellanen tosi iso juttu.” (Asukas 8)

Osalla asukkaista arkeen sisältyi työtä, opiskelua tai muuta kodin ulkopuolista toimintaa. Sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen, sekä vapaa-ajan harrastukset täyttivät monella asukkaalla ison osan arjen ajasta. Tällöin yhteistoiminnalle ei koettu tarvetta, eikä sille riittänyt aikaa. Toisilla taas arjen sisällöttömyys, tekemisen puute ja yksinäisyys näyttäytyivät vahvasti elämäntilanteiden kuvauksessa. Työntekijöiden näkemyksen mukaan osa asukkaista voisi hyötyä

merkittävästi yhteisöllisestä toiminnasta, mutta on osoittautunut haasteellista saada asukkaita sitoutumaan toimintaan. Työntekijöiden mukaan tarvittiin paljon motivointia, kannustamista ja muistuttelua, jotta asukkaita saatiin osallistumaan yhteistoimintoihin. Tällaiseen motivointityöhön ei aina ollut aikaa tai mahdollisuutta. Isompiin tapahtumiin, erityisesti jos tarjolla oli ruokaa tai pientä syötävää, osallistuminen oli ollut runsaampaa, mutta viikoittaisissa ryhmätoiminnoissa osallistujamäärä oli usein vähäinen. Myös asukkaat toivat esiin näkemyksiä pieniin osallistujamääriin liittyen. Toiminnan sisältö koettiin mielekkääksi ja tarpeelliseksi, mutta oma osallistuminen oli syystä tai toisesta jäänyt vähäiseksi.

”Mä oon toki ihan kannatuksen kannalla ja sillai, mut en oo mitenkään aktiivinen koska mulla on niin paljon tekemistä.” (Asukas 5)

”Sit on semmosii asukkaita joiden kokis hyötyvän siitä, mut ne ei kerta kaikkiaan suostu, ei niinku halua. On ihmisiä jotka on yksinäisiä selvästi, ei oo mitään tekemistä. Jos on jotain ruokaa niin ne on sellasii et sitte tulee enemmän.” (Työntekijä 1)

”Mut se että kun täällä on kaikennäköistä peli-iltapäivää ja on näitä levyraatia ja tietovisaa ja näitä, mut siel on sit ne yhet ja samat eli kaks asukasta suurin piirtein paikalla. Ja työntekijät.” (Asukas 2)

Asukkailla oli mahdollisuus vaikuttaa ryhmien teemoihin ja sisältöihin. Osallistumisen lisääntymiseksi oli ideoitu esimerkiksi asukkaiden ryhmänohjausta ja toimintojen siirtämistä ilta-aikaan. Toiminnallisuus ja ryhmätoiminta olivat työntekijöiden mukaan olleet säännöllisesti keskustelun aiheena ja oli mietitty erityisesti sitä, kuinka toiminnasta saataisiin asukaslähtöisempää. Asukkaita oli pyritty osallistamaan enemmän toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen sitoutumisen ja motivaation vahvistumiseksi.

”Kun tulee uus asukas ni usein sanotaan et jos olet kiinnostunut, esim jossain vaiheessa pyöriteltiin ajatusta asukkaiden vetämistä ryhmistä. Siihenki oli keskustelun tasolla jonkin verran innostusta, mut sitten kun kysyttiin haluatko ruveta vetämään ryhmää ni sit kaikki hävis jonnekin.” (Työntekijä 1)

Tammipolun asumisyksikön yhteisessä tilassa, ”Olkkarissa” pidettiin myös viikoittain asukaskokous, jossa käytiin läpi asioita liittyen asumiseen ja toimintaan. Näitä pidettiin tärkeänä myös yleisen keskustelun kannalta. Osa asukkaista koki merkitykselliseksi mahdollisuuden vaikuttaa asukaskokouksissa. Erityisen tärkeänä asukkaat nostivat sen, että kokouksesta laadittiin pöytäkirja, joka jaettiin jokaiselle asukkaalle kokouksen jälkeen.

8.6 Yhteistyö

Yhteistyö, ja sen toimivuus asukkaan ja työntekijän välillä on merkittävällä sijalla asumisen ja asioiden etenemisen kannalta. Tammipolun asumisyksikössä jokaisella asukkaalla on nimetty omatyöntekijä, mutta tärkeäksi koettiin myös se, että kaikki työntekijät kykenivät auttamaan jokaista asukasta tilanteen mukaan. Työntekijät pitivät toisiaan ajan tasalla asukkaiden tilanteista, joka välittyi myös asukkaille niin, että heillä oli matala kynnys kysyä asioista tai käydä toimistolla milloin tahansa. Omatyöntekijä asukkaalle määrätty pitkälti asukasmäärien mukaan, jolloin esimerkiksi uusi asukas siirtyy poisuuttaneen asukkaan työntekijälle. Asukkaiden vaikutusmahdollisuudet omatyöntekijän valikoitumiseksi ovat pienet, mutta tämä ei muodostunut haasteeksi asukkaiden näkemyksistä. Ainoastaan yksi asukas ei muistanut haastatteluhetkellä, onko hänellä nimettyä omatyöntekijää, mutta hän koki, että on saanut tukea ja ohjausta riittävästi kaikilta työntekijöiltä. Asukkaiden ja työntekijöiden henkilökemiat eivät aina kohdanneet täysin, mutta ammatillisuus ja asukkaan asioiden edistäminen toteutuivat siitä huolimatta.

”Mun mielestä tää toimii tosi hyvin, koska voi koska vaan mennä koputtamaan tohon oveen, koska vaan voi soittaa jos on mitä vaan kysyttävää.” (Asukas 4)

Yhteistyösuhteessa korostui niin asukkaiden kuin työntekijöiden näkemyksissä luottamuksellisuuden ja rehellisyyden merkitys. Tähän liittyi vahvasti avoimuus ja rohkeus ottaa puheeksi ajoittain hankaliakin asioita molemminpuolisesti. Tilanteen peittely, salailu tai vääristely näkyivät ajoittain asukkaiden arjessa, jolloin tärkeäksi koettiin tukea luottamuksellisen ilmapiirin syntymistä ja rohkeutta puuttua tilanteisiin syylälistämättä.

”Se on sillain just tosiaan ku on just erilaisii, että joillakin voi olla jotain tosi voimakasta ahdistusta tai masennusta. Et kuinka paljon esittää jotain asiaa tai kuinka akuutissa vaiheessa on päihdeongelma ni sitte niinku osaa olla riittävän rohkeesti siinä. Että se koska sen asiakkaan etu ei oo se että lähetään mukaan siihen juttuun, et ne asiat ei sellasella selviä.” (Työntekijä 1)

”Ehkä se asioiden rohkeesti puheeksi ottaminen työntekijän puolelta on semmonen iso asia joka usein sitte laukaseekin aika monta tilannetta, että sitten ku tietää et tästä voi puhua tän henkilön kanssa et se tietää missä mennään oikeesti, ettei tarvii vetää roolia tai esittää et asiat menis paremmin ku ne on.” (Työntekijä 2)

Yhteistyösuhteessa koettiin merkityksellisenä myös ammatillisuus, ystävällisyys sekä aito välittäminen ja läsnäolo. Myös huumori ja työntekijöiden työskentely omalla persoonallaan koettiin tärkeäksi. Työntekijöiden ammattitaitoa arvostettiin sekä sitä, että työskentelystä puuttui jyrkkä hierarkia tai työntekijä-asukas vastakkainasettelu. Yhteistyöltä odotettiin tuen

ja ohjauksen lisäksi myös sitä, että voidaan jakaa arkisia asioita sekä muita iloja ja suruja työntekijän kanssa. Työntekijöiden aito halu auttaa ja tukea asukkaita näkyi asukkaiden kokemuksissa vahvasti. Yhteistyösuhteen kannalta olennaisessa osassa tässä näyttäytyy työntekijöiden aito välittäminen ja läsnäolo, asiakaslähtöisyys, ja sovitusta asioista kiinni pitäminen eli molemminpuolinen sitoutuminen tavoitteelliseen työskentelyyn.

”No ainaki se, että osaa kohdata toisen ihmisen eikä oo semmonen ylimielinen tai sano pahasti. Just se ystävällisyys ja rinnalla eläminen ja sitte ehkä kannustaminen niinku hyviin uusiin asioihin.” (Asukas 9)

”..myös semmonen huumori tai semmonen tietynlainen läheinen työote, jotta ihmiset sitte uskaltaa, kokee et sä et oo semmonen jäykkä ammattilainen, et uskaltaa vähän kertoo niit juttujansa.” (Työntekijä 1)

”Todella voimakkaasti täällä tulee se tunne ja sitte tietää, että nää oikeesti haluu sen asukkaan hyvää ja sitte näillä on vielä se osaaminen, niinku tollaset tekstiviestit, et ku sä pyydät ni se oikeesti tulee myös, eikä oo vaan et sanotaan ja jää lähettämättä. Ne on aina sellasii et mulle ainakin isoja asioita suuntaan tai toiseen, et niistä näkee aika hyvin sen et mikä se oikee työntekijän taso on. Mua kuunnellaan ja sit on myös kuultu.” (Asukas 8)

Yhteistyösuhteen kannalta tärkeäksi koettiin työntekijän taito lukea asukkaiden luonteita sekä tilanteita arjen kohtaamisissa. Asukkaiden vaihtelevat elämäntilanteet ja jokaisen yksilöllisyys edellyttivät työntekijöiltä vahvaa asiakaslähtöisyyttä myös kohtaamisessa. Tärkeäksi koettiin, että työntekijä oppii tuntemaan jokaisen asukkaan. Vuorovaikutuksen ja työskentelyn odotukset vaihtelevat asukkailla paljon, joten tarvitaan vahvaa luonteen lukutaitoa sekä myös tietynlaista herkkyyttä sille, mikä toimii kunkin asukkaan kohdalla ja milloin.

”Et se on sellanen mitä mä arvostan et opetellaan myös se asukkaan luonne ja sen mukasesti sitte. Ehkä kuunnellaan vähän ja sitte sen kuuntelemisen perusteella vedetään omii johtopäätöksiä ja et miten kenenki kanssa toimitaan. Et se on se luonteen lukeminen ni se on semmonen minkä mä koen tärkeeks. Ja se on tääl toiminu hyvin.” (Asukas 8)

”..sitte lukee sitä asukasta. Must se on aika tärkeä asia, et missä vaiheessa voi vähän, et hei nyt oikeesti, nyt riitti, ja missä vaiheessa annetaan vähän löyhää, et nyt näkee et ihminen niinku. Et tulee liikaa, et sen tavallaan käyttäminen siinä hyväkseen että.” (Työntekijä 1)

Erityisesti työntekijät nostivat esille vastuun ja sen jakautumisen merkityksen myös yhteistyösuhteeseen liittyen. Asukkaiden omien voimavarojen löytäminen ja tukeminen sekä

elämänhallinnan ja asumisvalmiuksien vahvistaminen ovat tilapäisessä tuetussa asumisessa keskeisiä. Tällöin myös nähtiin tärkeäksi kannustaa asukasta ottamaan vastuuta omasta elämästään ja toimimaan omien tavoitteidensa mukaisesti. Haasteeksi koettiin ajoittain se, kuinka asukas saataisiin motivoitumaan asioiden itsenäiseen hoitamiseen Tammipolun asumisyksikön ulkopuolella, eikä ainoastaan turvautumaan talon työntekijän tukeen ja ohjaukseen.

”Että vähän niinku potkiminen eteenpäin itsenäisesti hoitamaan niitä asioita, että vaikka välillä menee palvelutorille hoitamaan niitä asioita mielummin ku tulee tänne ettei tuu liian riippuvaiseks siitä ohjaajasta. Oon välillä havaitsevinani sitä, että asukkaalla on ihan selvä tarve tavata ohjaaja, et on sillai jotenki tottunut siihen että joku kannattelee tai ettei mee siihen että joutuu kaikista muistuttelee tai tekeen puolesta.” (Työntekijä 1)

8.7 Näkemyksiä tulevaisuudesta

Asukkaiden elämäntilanteissa oli tapahtunut monenlaisia muutoksia Tammipolun asumisyksiköön muuton jälkeen. Kaikilla asukkailla oli kokemus tai kokemuksia eriasteisista elämäntilanteensa kannalta merkittävien asioiden edistymisestä asumisensa aikana. Asumisen, tuen ja ohjauksen rooli koettiin näissä yksilöllisissä muutoksissa keskeisenä. Osalla asukkaista painotui muutosten mahdollistajana itse asunto ja asuminen, kun taas toisilla erityisesti työntekijöiden tuki ja ohjaus.

”Suurin hyöty saattaa olla siis, mikä nyt on tässä puhjennut kuitenkin, että vuoden verran ollut raittiina, eikä siinä mitään. Oon niinku päässy kiinni semmoseen sanotaan nyt sieltämään semmosta vaatimatonta elämää, ettei tarvii turruttaa päätä tainnuksiin.” (Asukas 2)

”Nyt kun on päässy asettumaan aloilleen niin tää on niinku silleen, että sitte on tuo mieliala noussu hirveesti ja muutenki on tota silleen hyvä ollu olla täällä. Ja sit on luottavainen olo, että täällä ei tarvii pelätä sitä että ne asiat jäis hoitamatta.” (Asukas 8)

Asumisen, tuen ja ohjauksen merkitys näkyi myös asukkaiden lisääntyneenä luottamuksena heidän kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa. Tuki ja ohjaus asukkaiden yksilöllisiin elämäntilanteisiin oli vaikuttanut osalla asukkaista elämänhallinnan ja asumisvalmiuksien kohenemiseen sekä näiden kautta myös vahvistanut itseluottamusta ja uskoa tulevaisuutta kohtaan.

”Itse asiassa aika usein ollu niin, että täällähän on ihan siistiä ja on tullu sellanen kuva, että he niinku kokee sen positiivisena, et mä oon pystyny pitää siistinä. Mut se tuo sen luottamuksen itelleen että okei, mä oon pystyny hoitaa nämä hommat hyvin.” (Asukas 8)

Asukkaiden haastatteluista asumisen tilapäisyys nousi osaltaan rajoittavaksi ja osaltaan eteenpäin suuntaavaksi tekijäksi. Asukkaiden tulevaisuuden odotuksiin ja tavoitteisiin liittyi vahvasti pysyvän asumisratkaisun löytyminen. Vaikka asuminen Tammipolun asumisyksikössä koettiin positiiviseksi, liittyi siihen paljon myös huolta ja pelkoa. Osa asukkaista koki asumisen tilapäisyyden asettumista estäväksi tekijäksi. Asunnottomuus, ja mahdollisesti useat muutot esimerkiksi hätämajoituksesta toiseen koettiin ahdistaviksi ja osa asukkaista koki, että vasta pysyvän asumisratkaisun löytyminen mahdollistaisi asunnottomuudesta irtautumisen.

”Että se väijyy tuolla takaraivossa koko ajan, että jos mulle tulee niit koulujuttuja ja muuta, eikä koskaan tiedä mitä näille asumisasioille tapahtuu. Että se kaikki semmonen tilapäinen, kolme vuotta asunnottomana oli jo tarpeeks hirveetä ja mulla ei oo mitään alkoholi- tai semmosia päihdeongelmia, et se on ihan muista syistä. Se tilapäisyys on mun mielestä se hirvein asia. Et mä koen edelleenkin olevani asunnoton, kun mulla ei oo vakituista asuntoa.” (Asukas 6)

”Se vähän rajoittaa sitä, että mä en viiti tuolla mennä kauheesti mitään tavaroita, pitää saada helposti pakattua. Et se semmonen väliaikaisuus tekee semmosen just, että se rajoittaa. Ettei saa semmosta, niin ku normaalia fiilistä, kun oma koti on kiva.” (Asukas 4)

Pysyvän asumisratkaisun mahdollistuminen ja löytyminen koettiin hyvin vaihtelevasti. Toisilla asukkailla oli kokemus siitä, että asuminen Tammipolun asumisyksikössä kestäisi vielä vuosia ennen kuin mahdollisuudet ja edellytykset itsenäiseen asumiseen toteutuisivat ilman tuen ja ohjauksen olemassaoloa. Toisilla asukkailla taas pysyvän asumisen löytyminen oli ainoana etenemistä hidastavana tekijänä. Asunnon löytyminen koettiin erittäin vaikeaksi ja hitaaksi prosessiksi. Osalla asukkaista maksuhäiriömerkinnät luottotiedoissa erityisesti hankaloittivat uuden asunnon löytymistä. Asukkaat kuvailivat tilannetta toivottomaksi. Elämäntilanne saattoi olla hyvinkin tasapainossa niin elämänhallinnan kuin asumisvalmiuksien kannalta, mutta pysyvää asumisratkaisua ei kaikesta huolimatta ollut toistaiseksi löytynyt. Yhteiskunnan rakenteelliset tekijät, ja niiden epäkohdat nousivat usean asukkaan puheesta kritiikin kohteeksi ja erityisesti epäoikeudenmukaisuuden kokemusta aiheuttavaksi. Työntekijät toivat esille samansuuntaisia ongelmia pysyvän asumisratkaisun löytymiseksi. Osalla asukkaista selkeää tuen ja ohjauksen tarvetta ei enää ollut, ja heillä oli kaikki edellytykset itsenäiseen asumiseen, mutta asuntoja asukkaille ei yksinkertaisesti ollut löytynyt.

”Mun tilanne tuntuu olevan, että mä jään tänne loppuelämäks asumaan vaikka tän pitäis olla tilapäistä. Mutta se jää sitten nähtäväks.” (Asukas 6)

”Täs on kaiken aikaa ollu se ongelma, että vaikka mulla on kaikki vuokratästit jo maksettu ja tällasta. Mut kumminkaan kun ei oo luottotiedot kunnossa niin se että sais jostain muualta asunnon niin se on ollut se ongelma.” (Asukas 5)

”Sit ku mä tiedän, ku mä oon niin paljon kulkenu tuolla niin siellä on helvetin paljon tyhjiä asuntoja. Että täällä ei yhteiskunta keskustele keskenään ollenkaan. Ja sitten taas esimerkiks minä en pysty saamaan vapailta markkinoilta mitään asuntoja, vaikka niitä on vapaana Vantaalla ja ympärillä todella paljon.” (Asukas 6)

Osalla asukkaista tulevaisuuteen ja Tammipolun asumisyksikössä asumisen päättymiseen liittyi pelkoa ja jännitystä. Luottamus omaan pärjäämiseen ja elämän rakentumiseen asumisyksikön ulkopuolella ei kaikilla ollut erityisen vahvana. Pelkoa herätti eritoten ajatus muutosta ennestään tuntemattomalle alueelle. Uusi alue, ihmiset ja palvelut edellyttivät aina jonkin asteista uuden opettelua ja tämä aiheutti huolta. Pelko yksin jäämisestä ja syrjäytymisestä liittyi vahvasti joidenkin asukkaiden tulevaisuuteen. Useat asukkaat kokivat tärkeäksi tuen ja ohjauksen jatkumisen Tammipolun asumisyksiköstä muuton jälkeen. Tuen ja ohjauksen jatkuvuus nähtiin edellytyksenä itsenäisen asumisen mahdollistumiseksi esimerkiksi kevennettynä. Jonkinasteinen kontakti työntekijöihin haluttiin säilyttää. Osalla asukkaista pelko ja jännitys vaikuttivat jopa niin, etteivät he halunneet muuttaa pois Tammipolun asumisyksiköstä, vaikka tuen ja ohjauksen tarvetta ei niinkään enää ollut olemassa.

”On siinä jännitystä ja ihan pelkoakin, että minne sitä joutuu. Et huomaa, että käytän sanaa joutuu, eikä pääsee.” (Asukas 2)

”Et mä pelkään, et mä syrjäydyn ihan kokonaan, jos mä joudun jonnekin vantaalaiseen lähioon, mitä mä en oikeen tunne ja liikennevälineet ja kaikki. Taas se uuden opettelu ja uus alue.” (Asukas 2)

”Et mun mielestä tällä hetkellä on aika hyvä tilanne ja sitte ku tässä saa tavallaan sen luottamuksen siihen ettei tartte koko ajan olla muuttamassa, niin sitte ku täältä lähtee ni pystyy heti asennoitumaan siihen et tää on sitten nyt mun koti ja sinne asettuu. Mut sitte et on sellanen tuki että sinne ei niinku jää ja jos alkaa asiat menee huonompaan suuntaan ni siin on sitte joku sivusta katomassa.” (Asukas 8)

Työntekijät tunnistivat asukkaiden pelon ja jännityksen tuntemukset myös käytännössä näkyviksi. He toivat esille yhtenä tekijänä, että erityisesti pitempään asumisyksikössä asuneilla asukkailla saattoi olla kyse myös jonkin asteisesta tottumisesta niin asumiseen kuin tuen ja ohjauksen tuottamaan turvallisuuteen, josta lähteminen aiheuttaa pelkoa ja turvattomuuden tunnetta. Työntekijät näkivät, että asukkaiden rohkaisemiseen ja luottamuksen

vahvistamiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota kyseisissä tilanteissa. Asukkaiden toive tuen ja ohjauksen jatkumisesta Tammipolun asumisyksiköstä pois muuttaessa on myös mahdollinen. Tammipolun työntekijöillä oli esimerkiksi etätuettuja asukkaita, joka tarkoitti tuen ja ohjauksen jatkumista sovitulla tavalla vielä muuton jälkeen. Tämän lisäksi osa pois muuttaneista asukkaista kävi myös Tammipolun asumisyksikössä ajoittain erilaisissa tapahtumissa tai muutoin tapaamassa työntekijöitä. Tammipolun työntekijöiden etätuen lisäksi on mahdollista hankkia asukkaalle tilapäisesti jatkotuki myös ostopalveluna. Keskeistä oli huomioida asukkaan tarve poismuuttotilanteessa ja räätälöidä tuki sen mukaan. Työntekijät pohtivat haastattelussa, että tuen ja ohjauksen jatkumisen mahdollisuutta tulisi asukkaille käytännössä korostaa enemmän. Tämän lisäksi työntekijät kokivat tärkeäksi sen, kuinka asumisen aikana kyseisiin pelkoa aiheuttaviin tekijöihin voitaisiin vaikuttaa. Haastattelutilanteessa työntekijöiden keskusteluista nousi konkreettinen kehittämisajatus tähän liittyen. Erityisesti siinä vaiheessa, kun asukas saa tiedon uudesta asunnosta olisi mahdollista koota yhdessä asukkaan kanssa kyseisestä alueesta ja sen palveluista kattava infopaketti. Yhdessä alueeseen etukäteen tutustuminen nähtiin myös mahdolliseksi toteuttaa.

”Musta tuntuu, että pelko on enemmän näillä jotka on ollu pidempään. Täällä asunu ja siinä mielessä tavallaan tottunutkin siihen liikaa ja ovat kokeneet sen kirjon, mitä voi sattua ja tapahtua elämässä johon ovat saaneet tukea. Jotenki siinä omassa työssä varmasti sitä vois lisätä sitä rohkasuu et sä osaat kyllä hoitaa tän itekkin taikka mä vähän siinä autan nyt ni jatkossa sä voisit mennä Keilaan ihan vaan kysymään, miten tää menee.” (Työntekijä 2)

”..kukaan ei jää ilman tukea jos halua sitä tukea et meidän työssä pitäis ehkä vielä enemmän korostaa sitä. Ainaki jos sen tuen tarpeen ilmasee ni ilman tukea ei jää, et on mahdollista että täältä tuodaan etätuettuna se tuki tai me voidaan ostaa se vaik ostopalveluna, mut usein tehdään suunnitelma et jatketaan silleen asteittain madaltaen ja suunnitellaan se palvelu silleen yksilökohtaisesti. Et kyl se tukikontakti pidetään yllä aina jos asukas haluaa. Vaikka se nyt on toki kustannuskysymys myös, mutta isompi kustannus on se kunnalle et asukas palaa alkuruutuun.” (Työntekijä 3)

”Sitäki vois miettiä, et jotain infopakettia. Tämmösistä sen alueen jutuista mihin asukas on muuttamassa. Et tos on toi palvelutori ja siel on asiointiin neuvoo ja sit tänä ja tänä päivänä on totaki ja voit mennä sinne ja sit tos on kirjasto ja lähin sosiaalitoimisto. Et vois vaikka yhden käynnin tehdä kun asukas on muuttanu et kierretään vaikka nää palvelut, et se on ihan mahdollista.” (Työntekijä 1)

Asukkaiden erilaiset elämäntilanteet ja tulevaisuuden tavoitteet vaihtelivat paljon. Läheskään kaikilla ei korostunut itsenäisen pysyvän asumisratkaisun löytyminen ensisijaisena tavoitteena, vaan tulevaisuuteen liittyi monenlaisia muitakin ajatuksia ja odotuksia. Osalla asukkaista tulevaisuus näyttäytyi itsessään vaikeasti hahmotettavana. Tammipolun asumisyksikössä asuminen nähtiin mahdollisuutena rakentaa elämän sisältöä sekä vahvistaa elämänhallinnan osa-alueita siten, että myös tulevaisuus näyttäytyisi omien tavoitteiden ja toiveiden suhteen selkeämmältä.

”No mä koen sillä tavalla et ehkä mä jossain vaiheessa varmaan pääsen ainakin jollakin tavalla opiskelemaan ja saan jonkunlaisen ammatin, vaikkei siitä ikinä tulis mulle oikeesti ammattia niin että mä pääsisin töihin oikeesti, niin on mulla ainakin jotain tekemistä. Koska mä en voi jäädä lojumaan neljän seinän sisälle ihmettelee. Enhän mä ole kuule elämässä sit mukana ollenkaan, jos mä makaan tuolla sisällä, että siellä on vaan valo. Siis kukaan ei varmaan pysty tietää, eikä sanomaan, että mikä se lopputulos tulee olemaan, mutta että mulla on ainakin mielenkiintoista tekemistä. Sitten taas, kun lähtee jonnekin, tapaa uusia ihmisiä ja siin on niinku ihan erilainen tatsi sitte.” (Asukas 6)

”Mut on se tietty silleen, et mä joudun tavallaan löytää kokonaan jonku uudenlaisen kuvion omaan elämään, emmä tiiä miten mä sen löydän, mutta täytyy vaan luottaa siihen et se ajan myötä löytyy.” (Asukas 9)

9 Kehittämisiltapäivän tulokset

9.1 Asukaslähtöiset tavoitteet

Haastatteluaineistosta nousi esiin tärkeänä tavoitteellisen työskentelyn merkitys osana asiakasprosessin kokonaisuutta. Tavoitteet jäivät kuitenkin osalle haastateltavista epäselviksi, eivätkä ne olleet riittävän näkyvänä osana arjessa. Tämän myötä yhdeksi kehittämisiltapäivämme teemaksi nousi tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus. Tarkoituksenamme oli herättää ajatuksia ja keskustelua tavoitteellisesta työskentelystä sekä henkilökohtaisten tavoitteiden merkityksestä tilapäisessä tuetussa asumisessa. Lähestyimme teemaa seuraavien apukysymysten kautta:

Millainen olisi hyvä ja asiakaslähtöinen tapa laatia ja arvioida tavoitteita?

Miten tavoitteet tukevat asioiden etenemistä?

Mikä on tavoitteiden merkitys tilapäisessä tuetussa asumisessa?

Kehittämisiltapäivässä tavoitteellisuus nostettiin tärkeäksi elementiksi tilapäisessä tuetussa asumisessa. Oman kodin saaminen, ”normaaliin kiinni pääseminen” ja itsenäinen asuminen koettiin keskeisiksi päämääriksi. Tavoitteet nähtiin tärkeänä osana itsenäisen asumisen

esteiden poistamisessa matkalla kohti itsenäisyyttä ja pysyvää asumisratkaisua. Tuloksista nousi esiin, kuinka tilapäisyys määrittää aikaan liittyvät raamit tavoitteelliselle työskentelylle, jonka seurauksena työskentelyn tulisi olla sidottuna säännöllisesti toteutettavaan seurantaan ja arviointiin.

Tavoitteiden aito asukaslähtöisyys nousi lähtökohdaksi tavoitteiden asettamisessa. Osallistujien mukaan tavoitteet tulisi luoda yhteistyössä työntekijän kanssa, asukkaan tarpeet ja kokonaisvaltainen tilanne huomioiden. Tuloksissa nostettiin esiin rauhallinen, pienin askelin eteneminen, sekä tavoitteiden konkreettisuus ja selkeys. Tärkeänä pidettiin tavoitteiden asettamista tärkeysjärjestykseen sekä tarvittaessa pilkkomista pienempiin osiin. Tavoitteiden kirjaaminen, säännöllinen arviointi sekä seuranta nostettiin osaksi tavoitetyöskentelyn prosessia. Osallistujien näkemysten mukaan asukkaan motivaatio, aktiivisuus sekä sitoutuminen suunnitelmaan tukevat tavoitteiden saavuttamisessa. Tuloksissa nousi tärkeäksi työntekijän ja asukkaan yhteinen keskustelu ja pohdinta siitä, kuinka tavoitteet voidaan saavuttaa sekä arviointia tekijöistä, jotka mahdollisesti voivat estää tai hidastaa näiden saavuttamista. Tärkeäksi nähtiin myös keskustelu onnistumisista sekä toiminnan arviointi tavoitteen saavuttamisen jälkeen. Tavoitteiden näkyväksi tekeminen koettiin selkiyttävän tilannetta ja helpottavan kokonaisuuden hahmottamista. Tulosten mukaan tavoitteiden saavuttaminen tukee asukkaiden etenemistä sekä synnyttää myönteisiä kokemuksia ja tunteita.

9.2 Asumisen taidot

Haastatteluaineistosta nousi esiin vahvasti asumisen taitojen harjoittelun merkitys. Haluimme Learning Cafe- työskentelyssä syventää ymmärrystä siitä, mitä kaikkea asumisvalmiuksiin kuuluu sekä minkälaisia merkityksiä osallistujat näille puheessaan antavat. Tavoitteenamme oli herättää keskustelua ja mahdollistaa osallistujien yhteisen ymmärryksen syntyminen asumiseen ja asumisen taitoihin liittyvistä tekijöistä. Lähestyimme teemaa seuraavien apukysymysten kautta:

Mitä ovat asumisvalmiudet ja kuinka niitä voidaan vahvistaa Tammipolun asumisyksikössä?

Minkälainen merkitys Tammipolun asumisyksikön toiminnalla on tulevaisuuden itsenäiselle asumiselle?

Asumisvalmiudet kuvattiin kokonaisvaltaisiksi itsestä, asunnosta ja ympäristöstä huolehtimisen kyvyiksi ja taidoiksi. Omien asioiden hoitaminen, riittävä ravinnosta huolehtiminen sekä asunnosta ja sen siisteydestä huolehtiminen nostettiin esiin tuloksissa. Raha- ja talousasioiden hoitaminen, kuten etuuksiin, velkoihin ja laskujen maksamiseen liittyvät tekijät nousivat esiin asumisvalmiuksia kuvatessa. Asumisvalmiuksiin liitettiin myös yleisesti asumiseen kuuluvia tekijöitä, kuten asumisen lait ja järjestyssäännöt sekä hyvien naapurisuhteiden ylläpitäminen. Tärkeinä huomioina nostettiin esiin itsestä huolehtimisen taitojen kehittyminen Tammipolun

asumisyksikössä asumisen aikana sekä opittujen taitojen hyödyntäminen tulevaisuuden itsenäisessä asumisessa. Tuloksissa korostui, että asumisen aikana pystytään ennaltaehkäisevästi tarttumaan tiettyihin haasteisiin, jotka ovat mahdollisesti esteenä tulevaisuuden itsenäisen asumisen onnistumiselle. Rutiinien muodostuminen nostettiin myös esiin tärkeänä tekijänä asumisen taitoihin liittyen.

Tammipolun asumisyksikössä asumisella nähtiin olevan monimuotoisia merkityksiä nykyhetken elämäntilanteelle sekä tulevaisuuden itsenäiselle asumiselle. Asumisvalmiuksien lisäksi Tammipolun asumisyksikössä asumisen koettiin mahdollistavan turvallisuuden tunteen vahvistumisen sekä henkisen voimaantumisen. Rauhoittuminen ja aikalisän ottaminen nousivat esiin merkittävinä tekijöinä. Muutto Tammipolun asumisyksikköön oli mahdollistanut osalle kokemuksen turvapaikasta ja uudesta alusta. Tuloksissa nostettiin esiin myös näkökulmia yhteisöllisestä asumisesta. Näkökulmien mukaan yhteisöllinen asumismuoto mahdollisti sosiaalisuuden kehittymisen sekä edesauttoi erilaisten ihmisten hyväksymistä. Yhdessä tekeminen ja yhteistoiminnallisuus koettiin osaltaan tärkeäksi mahdollisuudeksi asumisyksikön arjessa.

9.3 Yhteistyösuhteen tärkeät elementit

Työntekijän ja asukkaan välistä toimivaa yhteistyötä pidettiin tärkeänä kokonaisuuden kannalta. Haastattelutuloksista nousi esiin useita erilaisia hyvän yhteistyösuhteen elementtejä, mutta arjessa esiintyi myös tilanteita, jotka asettivat haasteita yhteistyölle. Tämän vuoksi nostimme yhdeksi kehittämisiltapäivän teemaksi yhteistyösuhteen. Lähestyimme teemaa seuraavien apukysymysten kautta:

Miten voidaan vahvistaa yhteisen ymmärryksen rakentumista asukkaan ja työntekijöiden välillä?

Mitkä tekijät edistävät avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirin syntymistä?

Yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja hyvän yhteistyösuhteen muodostumiseen nähtiin vaikuttavan ennen kaikkea kohtaamiseen liittyvät tekijät. Läsnäolon merkitys tapaamisessa, kuten kuulluksi tulemisen kokemus sekä keskittyminen ajan kanssa kohtaamistilanteeseen koettiin tärkeäksi. Tutustuminen, suunnitelman yhdessä laatiminen ja selkeät tavoitteet työskentelylle tukivat näkemysten mukaan hyvän yhteistyösuhteen kehittymistä. Lisäksi vuorovaikutuksellisuus, hyvät vuorovaikutustaidot sekä yhteisen kielen merkitys nousivat esille tuloksissa. Avoimuus, rehellisyys ja asioista puhuminen niiden oikeilla nimillä, loivat näkemysten mukaan pohjan luottamukselliselle yhteistyösuhteelle. Turvallisen ilmapiirin koettiin syntyvän tuomitsemattomuudesta sekä luottamuksen kokemuksesta puhuttaessa vaikeustakin asioista. Ihminen tulisi näkemysten mukaan kohdata kokonaisuutena, ja tarvittaessa pyrkiä eläytymään toisen asemaan sekä huomioimaan tasavertaisuuden näkökulma yhteistyösuhteessa. Persoonallisuus, huumori ja tilannetaju liitettiin hyvään yhteistyösuhteeseen sekä mahdollisimman

aitona, omana itsenä oleminen. Yhdessä tekeminen ja yhteisöllinen toiminta nostettiin esiin myös yhteistyösuhdetta vahvistavaksi tekijäksi.

9.4 Valmistautuminen tulevaisuuteen

Asumisen tilapäisyys korostui monin tavoin niin asukkaiden kuin työntekijöiden haastatte- luissa. Asumisen päättymiseen liittyi paljon erilaisia ajatuksia ja tuntemuksia, joihin tulisi kiinnittää erityistä huomiota myös yhteisessä työskentelyssä. Haluisimme nostaa teeman ke- hittämisiltapäivän yhdeksi aihealueeksi, sillä tavoittelimme yhteisen keskustelun ja kehittämi- sen myötä mahdollisimman konkreettisia ajatuksia ja ideoita siitä, kuinka asumisen päättymi- seen voidaan valmistautua jo asumisyksikössä asumisen aikana.

Lähestyimme teemaa seuraavien apukysymysten kautta:

Mitä tulee ottaa huomioon asumisen päättymisvaiheessa?

Mitä kukin toimija voisi tehdä poismuuttoon ja tulevaisuuteen valmistautumiseksi?

Yksilöllisistä tarpeista lähtevän tuen merkitys nousi esiin osana asumisen päättymisvaihetta. Tammipolun työntekijän roolin arvioitiin olevan yhdistelmä henkistä tukea sekä tukea käytän- nön asioiden selvittämiseen ja hoitamiseen. Asumisen päättymisvaiheessa tulisi tulosten mu- kaan ottaa huomioon asukkaan kokonaisvaltainen tilanne, kuten fyysinen ja psyykinen hyvin- vointi, tukiverkostojen kartoittaminen sekä raha- ja talousasioihin liittyvät tekijät. Lisäksi tuki konkreettisten asioiden hoitamiseen nousi esiin osana muuttovaihetta, kuten jätesäkkien ja muuttolaatikoiden hankinta.

Tuloksista nousi esiin eri palveluiden ja yhteistyötahojen kartoittaminen ennen muuttoa. Tu- levan sosiaalityöntekijän ja hänen yhteystietojensa selvittäminen nousi tärkeäksi tehtäväksi muuttovaiheessa. Tuloksissa nostettiin esiin myös tarve ”tietopakettin” kokoamisesta, joka voisi osallistujien mukaan pitää sisällään kaupunginosakohtaisen yhteystietolistan eri palve- luista ja alueen toimijoista. Tämän koettiin helpottavan tulevaa itsenäistä asiointia ja yhtey- den ottamista tarpeen mukaisiin palvelunjärjestäjiin. Lisäksi mahdollinen tutustuminen uu- teen asuinalueeseen nähtiin tärkeänä, jotta muuttoon liittyviin epävarmuuden ja jännityksen tunteisiin olisi mahdollista vaikuttaa ennalta. Asumisen päättymisvaiheen olennaiseksi osaksi koettiin myös jatkotuen tarpeen arviointi sekä mahdollisen tuen suunnittelu ja organisointi.

Asukkaiden henkilökohtaisen toimijuuden eri elementit muuttovaiheessa liittyivät kehittä- misiltapäivän tulosten mukaan henkiseen valmistautumiseen ja tilanteen hyväksymiseen sekä tukiverkoston kartoittamiseen ja hyödyntämiseen. Vaikka asukkaiden tavoitteena ja päämää- ränä on itsenäinen asuminen, saattaa muuttoon joissain tapauksissa liittyä myös epävar- muutta ja pelkoa pärjäämisestä. Tuloksissa nousi esiin kokemus, jonka mukaan tunne yksin- jäämisestä liittyi voimakkaasti asumisen päättymisvaiheeseen. Tämän yhteydessä nousi esiin

myös näkökulma siitä, kuinka yksinäisyyteen voitaisiin etsiä ratkaisuja ennen muuttoa. Tärkeää olisi löytää sellainen tukiverkosto, joka toimisi voimavarana myös tulevaisuuden itsenäisessä asumisessa.

10 Yhteenveto aineiston tuloksista

Nousiainen (2016, 173) on todennut tutkimuksessaan, että rankat elämäkokemukset ja useat paikanvaihdokset elämän aikana voivat merkittävästi vaikuttaa kiinnittymisen ja kuulumisen kokemuksiin. Nämä taas ovat yhteydessä lisääntyneeseen riskiin sairastua tai laskea psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Tammipolun asumisyksikössä asukkaiden elämäntilanteet ja kokemukset asunnottomuudesta olivat hyvin erilaisia. Muutto asumisyksikköön oli ollut suurimmalle osalle asukkaista erittäin myönteinen ja konkreettisesti merkinnyt jonkin uuden alkua. Vaikka muuttoa ja asumista pidettiin myönteisenä, esiintyi useilla asukkailla tietynlaista pelkoa ja turvattomuuden tunnetta, sillä kyseessä oli jälleen tilapäinen asumisratkaisu.

Tammipolun asumisyksikössä tilanteen rauhoittuminen mahdollisesti pitkän ja rankan asunnottomuuden jälkeen nousi niin asukkaiden kuin työntekijöiden näkemyksistä merkittäväle sijalle. Nousiainen (2016, 191) tutkimus on osoittanut, että paikoilleen asettumisen mahdollisuus, turvallisuuden tunne sekä mahdollisuus uudella sosiaalisiin suhteisiin asunnottomuuden jälkeen voivat edistää kodin kokemuksen syntymistä. Tammipolun asumisyksikössä tavoitteellisen työskentelyn käynnistyminen yhdessä asukkaan kanssa edellytti kokonaisvaltaisen elämäntilanteen hahmottamista, joten tässä ei haluttu kiirehtiä. Asumaan asettumiselle haluttiin antaa aikaa.

Asukkaiden tuen ja ohjauksen tarpeet vaihtelivat paljon. Työntekijät korostivat asukkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin osa-alueiden huomioimisen tärkeyttä kaiken työskentelyn lähtökohdana. Tätä kokonaisvaltaisuutta tukee myös Granfeltin (2013, 224-225) näkemys, jonka mukaan asumiseen kohdistuvaa tukea ei voi irrottaa asukkaan muusta elämästä. Riittävän luottamuksellisen yhteistyösuhteen luominen asukkaan kanssa on ensiarvoisen tärkeää mahdollistaen yhteisen ymmärryksen syntymisen ja työskentelyn eri elämän osa-alueilla.

Asukkaiden asumisvalmiuksien lisääntyminen, itsenäisen asumisen mahdollistuminen ja tulevaisuuden asunnottomuuden uusiutumisen ehkäiseminen muodostuivat työntekijöiden näkemyksistä isoiksi tavoitteiksi, jotka määrittivät myös työskentelyä asukkaan kanssa. Asukkaat kuvailivat tuen ja ohjauksen tarpeitaan omista lähtökohdistaan käsin. Tammipolun asumisyksikössä asumisajan pituus ja asukkaiden elämäntilanteiden moninaisuus vaikuttivat tuen ja ohjauksen tarpeisiin hyvin paljon. Keskeisiksi tuen ja ohjauksen tarpeiksi nousivat talous- ja raha-asoiden hoitaminen, elämän sisällön ja mielekkään tekemisen löytäminen, arkielämän valmiuksien lisääminen sekä fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin lisääminen. Kokemukset syrjäytymisestä vahvistivat tarvetta ja halua yhteiskuntaan integroitumiselle.

Työntekijät kokivat haasteelliseksi tilanteet, joissa tuen ja ohjauksen tarpeisiin liittyi asukkaan ja työntekijän välisiä näkemyseroja tai asukas kieltäytyi tuesta ja ohjauksesta. Tammipolun asumisyksikössä asuminen edellyttää sitoutumista tuen vastaanottamiseen, mutta käytännössä esiintyi myös tilanteita, jolloin näin ei tapahtunut. Keskustelun ja tilanteen realisoinnin kautta onnistuttiin usein lisäämään asukkaan motivaatiota ja sitoutumista. Vaikeammissa tilanteissa jouduttiin rajoittamaan asumisaikaa laatimalla lyhyempi vuokrasopimus tai päättämällä asuminen, joka kuitenkin oli harvinaista. Granfelt (2013, 225) esittää, että asuissosiaaliseen työhön sisältyy tuen lisäksi myös asumisen arviointia ja siihen liittyvää kontrollia, joka voi osaltaan asettaa haasteita luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentumiselle. Tämä voi kuitenkin myös vahvistaa työntekijän ja asukkaan tavoitteellista työskentelyä itsenäisen asumisen mahdollistumiseksi.

Tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus nousivat tärkeiksi työskentelyä ohjaaviksi periaatteiksi tilapäisen tuetun asumisen näkökulmasta. Asumisen tilapäisyys asettaa tiettyjä raameja asumiselle ja korostaa suunnitelmallisuuden merkitystä. Työntekijät kokivat ajoittain haastavaksi löytää tasapaino asukkaiden hyvinvoinnin aktiiviseksi tukemiseksi, mutta kuitenkin niin, ettei sitä koeta painostavaksi. Asukkailla esiintyi vahvasti erilaisia näkemyksiä asumisen tilapäisyyteen liittyen. Tämän nähtiin aiheuttavan ehkä eniten epävarmuutta ja tietynlaista pelkoa. Tilapäisyys nähtiin osaltaan rajoittavana ja osaltaan eteenpäin suuntaavana tekijänä.

Asukkaiden kokemukset suunnitelman laatimisesta yhdessä Tammipolun työntekijän ja asunnottomien palvelun sosiaalityöntekijän kanssa vaihtelivat. Asukkaat eivät mieltäneet suunnitelmaa kovin suurelta osin näkyväksi omassa arjessaan, eivätkä laaditut tavoitteet aina olleet edes muistissa. Siitä huolimatta, että osa asukkaista koki suunnitelman sisällön epäselväksi, oltiin asioiden edistymiseen sekä saatuun tukeen ja ohjaukseen tyytyväisiä. Varjonen (2007, 40-41) on todennut omassa kehittämishankkeen arvioinnissa, että suunnitelman laatiminen sekä asiakkaiden tarpeiden ja tavoitteiden kokoaminen yhteisesti jaetuksi tiedoksi parantavat yhteisen työskentelyn mahdollisuuksia. Tammipolun työntekijät kertoivat, että suunnitelmien laadintaan sekä erityisesti arviointiin ja päivittämiseen liittyi erilaisia käytänteitä. Tälle ei ollut varsinaisesti säännöllistä aikaväliä, vaan päivittämiseen vaikuttivat vahvasti asukkaan elämäntilanteissa, tarpeissa tai tavoitteissa tapahtuneet muutokset.

Kotikäynnit, asiointiapu, matalan kynnyksen saavutettavuus, palveluohjauksellinen työskentely ja yhteisöllinen toiminta asettuivat tärkeiksi tuen ja ohjauksen toteuttamisen kannalta. Asukkaiden kokemukset kotikäyntien määrästä ja sisällöstä vaihtelivat heidän yksilöllisten tarpeiden ja tavoitteiden mukaan. Työntekijät korostivat, että käyntejä oli mahdollista lisätä tai harventaa joustavasti asukkaiden tilanteesta riippuen. Vaikka kaikilla asukkailla ei ollut tarvetta kotikäynneille, he kokivat tärkeäksi tuen olemassaolon ja työntekijöiden helpon saavutettavuuden. Kotikäyntien myötä mahdollistui erityisesti kokonaisvaltaisen arjen- ja

elämänhallinnan seuranta ja yhdessä työskenteleminen asioiden edistämiseksi. Asukkaat kokivat tärkeäksi myös epävirallisemmän keskustelun mahdollisuuden kotikäyntien yhteydessä.

Asukkaat ja työntekijät näkivät palveluohjauksellisen työskentelyn tärkeänä osana tavoitteellista työskentelyä. Erityisesti tuen ja avun tarpeiden mukaisten palveluiden piiriin ohjaaminen ja tukeminen palveluiden käyttämisessä nousivat tärkeälle sijalle. Työntekijät korostivat erityisesti talon ulkopuolella asioimisen merkitystä myös tulevaisuuden asumisen näkökulmasta. Osa asukkaista oli aktiivisesti itse löytänyt ja käyttänyt elämäntilanteensa kannalta tärkeitä palveluita tai verkostoja, osa tarvitsi tukea näiden kartoittamiseen ja löytämiseen, kun taas osa hyötyi selkeästi työntekijöiden mahdollisuudesta jalkautua ja lähteä esimerkiksi mukaan.

Yhteisöllisyys näyttäytyi asukkaiden kokemuksissa erilaisen toiminnallisuuden, kuten ryhmien, tilaisuuksien, tapahtumien ja kokousten muodossa, mutta myös arkisten kohtaamisten ja keskusteluiden kautta toteutuvana. Osa asukkaista korosti vertaiskokemusten jakamisen mahdollisuutta. Vaikka asukkaiden elämäntilanteet vaihtelivat paljon, kokivat he olevansa kuitenkin olevansa samanlaisessa tilanteessa elämässään. ”Olkkarin” mahdollistavat kohtaamiset nousivat osalla asukkaista tärkeälle sijalle. Toisilla asukkailla taas yhteisöllisyys ja erilaiset toiminnot näyttäytyivät merkityksettöminä. Joko asukkailla ei ollut kiinnostusta osallistua, tai heillä oli niin paljon muuta tekemistä ja sosiaalisia suhteita, ettei tälle jäänyt aikaa tai koettu tarvetta. Osallistumisen mahdollisuus ja vapaaehtoisuus koettiin kuitenkin tärkeäksi. Nousiaisen (2016, 173-174) tutkimuksen tulokset ovat vastanneet paljon tätä näkemystä todeten, että asuinyhteisössä oman oven arvo merkitsi rauhaa, yksityisyyttä ja autonomiaa. Asukkaalla oli mahdollisuus valita asioita joko sisällyttäen näitä omaan elämäänsä tai sulkemalla näitä ulkopuolelle.

Tammipolun asumisyksikössä työntekijät olivat pyrkineet osallistamaan asukkaita yhteisen toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen asukaslähtöisyyden lisäämiseksi. Osallistuminen oli kuitenkin melko suppeaa ja tarvittiin työntekijöiden taholta paljon motivointia, kannustusta ja muistuttelua, jolle ei aina jäänyt riittävästi aikaa. Asukaskokoukset nousivat asukkaiden näkemyksistä tärkeälle sijalle vaikuttamismahdollisuuksien kannalta.

Jokaisella asukkaalla on nimetty omatyöntekijä Tammipolun asumisyksikössä, mutta asukkaat kokivat, että kaikilta työntekijöiltä oli mahdollista saada tukea ja ohjausta. Työntekijöiden saavutettavuus koettiin hyväksi. Toimivan yhteistyösuhteen elementtejä nousi niin asukkaiden kuin työntekijöiden näkemyksistä lukuisia ja yhteistyöhön liittyi paljon myönteisiä kokemuksia. Asukkaat korostivat luottamuksen, rehellisyyden, ammatillisuuden, ystävällisyyden, aidon välittämisen, läsnäolon ja asiakaslähtöisyyden merkitystä. Erityisen tärkeäksi koettiin huumori, työskentely omalla persoonalla ja tietynlaisen jäykän hierarkia puuttuminen kohtaamisissa. Työntekijät korostivat näiden lisäksi asiakaslähtöisyyttä ja asukkaan luonteen lukemisen tärkeyttä sekä rohkeutta ottaa puheeksi ajoittain vaikeita asioita.

Tammipolun asukkaiden tulevaisuuden näkemyksissä korostui pysyvän asumisratkaisun löyty-
misen tärkeys. Kaikilla asukkailla tavoite ei ollut ajankohtainen. Asuminen Tammipolun asu-
misyksikössä nähtiin mahdollisuutena rakentaa elämän sisältöä sekä vahvistaa hyvinvoinnin ja
elämönhallinnan osa-alueita niin, että tulevaisuus näyttäytyisi omien tavoitteiden ja toiveiden
suhteen selkeämmältä. Lisäksi osa asukkaista koki, että veisi vielä pitkään ennen kuin edelly-
tykset itsenäiseen asumiseen toteutuisivat ilman tukea ja ohjausta. Toisilla asukkailla selkeä
tavoite oli löytää pysyvä itsenäinen asumisratkaisu, joka näyttäytyi heille ainoana etenemistä
hidastavana tekijänä. Niin asukkaat kuin työntekijät kokivat asunnon etsimisen prosessin
ajoittain hyvin pitkäksi ja vaikeaksi. Asukkaiden näkemyksissä korostui kritiikki yhteiskunnan
rakenteellisia tekijöitä kohtaan, jotka koettiin epäoikeudenmukaisiksi.

Asukkailla liittyi tulevaisuuteen monenlaisia tunteita. Osalla asukkaista tulevaisuuteen liittyi
pelkoa ja jännitystä, joka usein näyttäytyi vähäisenä itseluottamuksena ja uskona omaan pär-
jäämiseen. Useat asukkaat kokivat tarvitsevansa työntekijöiden tukea vähintään kevennettyinä
myös jatkoasumisessa. Kainulainen, Saari ja Häkkinen (2013, 65-66) ovat todennut tutkimuk-
sessaan, että vähemmän aikaa asumisyksikössä asuneet ihmiset arvioivat tulevaisuudessa tar-
vitsevansa enemmän tukea kuin pidempään asuneet. Asumisajalla nähtiin olevan vaikutusta
ihmisten uskoon omista kyvyistään asua itsenäisesti.

Tammipolun työntekijöiden mukaan pelon ja jännityksen tunteet kuvastivat osaltaan tietyn-
laista tottumista asumiseen sekä tukeen ja ohjaukseen. He näkivät tärkeäksi asukkaiden roh-
kaisemisen ja itseluottamuksen vahvistamisen. Tämän lisäksi nähtiin, että tuen jatkumisen
mahdollisuutta tulisi korostaa asukkaille enemmän jo asumisen aikana. Työntekijät ja asuk-
kaat kokivat tärkeänä kiinnittää enemmän huomiota asumisen päättymisvaiheeseen, joka näh-
tiin erityisesti mahdollisuutena valmistautua tulevaisuuden asumiseen luottamusta vahvista-
vasti. Leppo (2018, 40) on myös todennut tutkimuksessaan, että muuttovaihe voi herättää eri-
laisia turvattomuuden tunteita ja asukkaan epäilyjä omista kyvyistään selviytyä itsenäisestä
asumisesta. Työntekijän tuki kyseisten tunteiden läpi käymisessä etukäteen on tärkeää. Uu-
teen tilanteeseen sopeutumista voi myös edistää käymällä läpi asukkaiden arjen sisältöä ja
toimintakäytäntöjä erilaisissa tilanteissa sekä luomalla ennakkoon verkostoja asukkaan asun-
non ympärille.

Kainulainen, Saari ja Häkkinen (2013, 69) ovat todenneet, että asunolla on vahva yhteys ihmi-
sen hyvinvointiin ja sen mahdollistamaan tulevaisuuden suunnitteluun. Asunnon saaminen on
merkittävä muutos, joka mahdollistaa elämönhallinnan ja elämään tyytyväisyyden rakentami-
sen hiljalleen. Tammipolun asumisyksikössä asumisen sekä tuen ja ohjauksen merkitys nousi
kaikkien asukkaiden kokemuksista esiin hyvin monella tavoin. Kaikilla asukkailla oli tapahtu-
nut muuton jälkeen muutoksia heidän elämäntilanteissaan ja kokemus asioiden edistymisestä
oli osana tätä. Osalla asukkaista oli tuen ja ohjauksen myötä elämönhallinta ja asumisvalmiu-
det kohentuneet, joka oli lisännyt itseluottamusta ja uskoa tulevaisuuteen. Asuminen ja tuen

läsnäolo näkyi lisääntyneenä turvallisuuden tunteena, joka koettiin erityisen tärkeänä. Asunnottomuuden aikaa kuvattiin selviytymisenä, joka oli aiheuttanut jatkuvaa epävarmuutta ja voimavarojen vähenemistä. Konkreettinen asunnon saaminen mahdollisti jälleen voimavarojen keräämisen sekä oman elämäntilanteen kannalta merkittävien tekijöiden huomioimisen ja edistämisen.

11 Ehdotus Tammipolun asumisyksikön tuen ja ohjauksen toimintamalliksi

Pelto-Huikon, Karjalaisen ja Koskinen-Ollonqvistin (2006, 16, 29) mukaan toimintamalli-käsite liitetään yleisesti hyvin järjestettyyn, strukturoituun toimintaan. Käsitteen sisältöä voidaan määritellä monin eri tavoin, eikä sille ole helppoa löytää tarkasti rajattua selitystä. Havaitsimme teorian tietoa etsiessämme, kuinka vaikeaa oli löytää kirjallisuudesta käsitettä selkeästi avaavaa kirjallisuutta. Havaintoa tukee Pelto-Huikon ym. (2006, 16, 29) toteamus, jonka mukaan toimintamalli-termillä on monia rinnakkaiskäsitteitä, kuten työmenetelmä, toimintatapa ja orientaatio. Arkikielessä käsitteet saattavat sekoittua helposti, ja ne saatetaan ymmärtää eri konteksteissa ja toimintaympäristöissä eri tavoin.

Toimintaympäristöstä riippuen toimintamalli-käsitteellä voidaan tarkoittaa erilaisia toimintatapoja tai erilaisia tapoja järjestää toimintaa. Toimintamalli voidaan nähdä myös työmenetelmien organisointitapana, teoreettisena mallina jonkin asian toimintaperiaatteista sekä erilaisina toimintaohjeina. Pelto-Huikon ym. tekemässä terveyden edistämisen hankkeissa kehitettyjen toimintamallien arvioinnin selvitystyössä, eri toimijat tai hankkeiden toteuttajat kuvasivat toimintamallin työvälineeksi tai työkaluksi tavoitteiden saavuttamiseksi. (Pelto-Huikko ym. 2006, 16,29.)

Opinnäytetyön tuotoksena on syntynyt asukaslähtöisen tuen ja ohjauksen toimintamalli (liite 10) tilapäiseen tuettuun asumiseen. Tammipolun kokonaisuuden isoina tavoitteina ovat asukkaiden itsenäisen asumisen esteiden poistaminen, asumisvalmiuksien lisääntyminen, elämäntilanteen ja hyvinvoinnin lisääntyminen sekä asunnottomuuden uusiutumisen ennaltaehkäisy. Toimintamallin lähtökohtana on asunnottomien asukkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen laadukkaan ja asukkaiden tarpeita huomioivan tuetun asumisen keinoin.

Toimintamallin rakentumisen lähtökohtana ovat toimineet opinnäytetyössä asukkaiden ja työntekijöiden haastatteluiden sekä yhteistoiminnallisen kehittämisen myötä syntyneet tulokset. Näiden pohjalta olemme luoneet ehdotuksen tuen ja ohjauksen toimintamallista, jossa korostuu eri toimijoiden näkemysten ja kokemusten huomioimisen sekä heidän osallisuuden myötä syntyneiden tulosten merkityksellisyys koko prosessin kannalta.

Pelto-Huikko ym. (2006, 30) ovat tutkimuksessaan nostaneet esiin, että toimintamalli pitää sisällään erityisesti sellaisia prosessiin liittyviä elementtejä, jotka tukevat ja ohjaavat toiminnan etenemistä. Tämän lisäksi toimintamalliin sisältyy vahvasti erilaisia hyviä käytäntöjä

suhteessa toiminnan kokonaisuuteen. Opinnäytetyössämme olemme rakentaneet toimintamallin kolmen eri vaiheen kautta, joka selkeyttää jäsennystä tilapäisen tuetun asumisen näkökulmasta. Olemme päätyneet etenemään toimintamallissa erilaisten prosessien kautta, jotka tukevat tavoitteellisessa työskentelyssä etenemistä. Ensimmäinen vaihe alkaa Tammipolun asumisyksikköön muutosta ja asumisen alkuvaiheesta. Alkuvaiheen jälkeen toimintamallissa kuvataan tavoitteellista työskentelyvaihetta asukkaan kanssa, johon oleellisena osana kuuluu myös jatkuva arviointi. Työskentelyvaihetta seuraa asumisen päättymisvaihe ja asukkaan tulevaisuuden turvaamisen suunnittelu yhteistyössä.

11.1 Muutto ja alkuvaihe

Tammipolun asumisyksikön asiakkuus alkaa asukkaan muutosta asumisyksikköön. Tätä ennen asukas on jo tavannut Tammipolun työntekijän tutustumiskäynnillä ja mahdollisessa alkutapaamisessa, jossa on sovittu erilaisista käytännön asioista, kuten muuttopäivästä ja vuokrasopimuksen allekirjoituksesta Tilakeskuksessa, joka toimii vuokranantajana. Ensimmäinen vuokrasopimus laaditaan kolmen kuukauden mittaiseksi. Työntekijän taustatiedot asukkaasta pohjautuvat asunnottomien sosiaalityössä laadittuun palvelutarpeen arvioon, asukkaan haastattelun sekä mahdollisiin aiempiin asiakastietojärjestelmän kirjauksiin.

Ennen muuttoa, uudelle asukkaalle nimetään Tammipolun asumisyksiköstä omatyöntekijä. Muuttovaiheessa korostuu erilaisten käytännön asioiden hoitaminen yhdessä asukkaan kanssa. Keskeistä on selvittää ja ohjata asukasta erilaisissa etuusmahdollisuuksissa ja niiden hakemisessa. Tämän lisäksi asukkaalle esitellään asumisyksikön toimintaa, järjestyssääntöjä, tiloja, käytäntöjä sekä ympäristöä ja lähialueen palveluita. Esittelystä vastaa joko talon työntekijä tai mahdollisuuksien mukaan myös asukasmentori, jolla on omakohtaista tietämystä asukkaana talon sisäisistä ja ulkoisista asioista.

Omatyöntekijä sopii asukkaan kanssa aloitustapaamisesta/ kotikäynnistä mahdollisimman pian muuton jälkeen. Tapaamisen keskeisenä tavoitteena on molemminpuolinen tutustuminen ja tilanteen kartoittaminen epävirallisemmin, ilman mahdollista haastattelutilanteen aiheuttamaa jännitystä. Aloitustapaamisen yhteydessä käydään läpi myös tukisopimus yhdessä asukkaan kanssa, jonka allekirjoittaessaan asukas sitoutuu vastaanottamaan tukea ja ohjausta. Tapaamisella selvitetään myös asukkaan toiveet säännöllisten kotikäyntien toteuttamiseen ja aikaväliin liittyen.

Asumisen alkuvaiheessa annetaan asukkaalle aikaa tilanteen rauhoittamiselle, erilaisten tuntemusten läpikäymiselle ja asumaan asettumiselle. Käytännön asioiden hoitaminen, tutustuminen ja asukkaan elämäntilanteen sekä tuen ja ohjauksen tarpeiden tunnistaminen edellyttävät asumisen alkuvaiheessa tiiviimpää kontaktia asukkaan kanssa. Alkuvaiheessa korostuu yhteistyösuhteen luominen asukkaan kanssa sekä alustava suunnitelmallisuus ilman kiirettä tai

liian nopeaa etenemistä. Asukkaan ja työntekijän arvio kokonaistilanteesta sekä tuen ja ohjauksen tarpeista määrittävät asumisen alkuvaiheen kannalta keskiöön.

Yhteinen sosiaalityön suunnitelma laaditaan noin kuukauden kuluttua muuton jälkeen. Suunnitelman laatimiseen osallistuvat asukkaan lisäksi asunnottomien sosiaalityön sosiaalityöntekijä ja Tammipolun omatyöntekijä. Lisäksi suunnitelman laatimiseen voivat osallistua myös asukkaan läheiset tai muut lähipiiriin kuuluvat henkilöt. Suunnitelman laatiminen tulisi toteuttaa mahdollisuuksien mukaan asukkaan kotona.

Suunnitelmaan kirjataan asukkaan henkilökohtaiset tavoitteet sekä osallistujien näkemysten pohjalta keinot etenemiseksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma edellyttää asukkaalta oman elämäntilanteensa kannalta merkittävien tekijöiden, voimavarojen ja tavoitteiden pohtimista sekä selkeyttää odotuksia ja tarpeita tukeen ja ohjaukseen liittyen. Asukaslähtöiset tavoitteet haastavat kaikkia osapuolia pohtimaan kokonaistilannetta sekä miettimään, kuinka kukin voi toiminnallaan edesauttaa tavoitteisiin pääsemistä. Kirjattavien tavoitteiden tulee olla konkreettisia sisältäen niin lyhyen kuin pitemmän aikavälin tavoitteita. Konkreettisuus ja tavoitteiden pilkkominen osatavoiteiksi tukevat jatkossa myös tavoitteiden tarkastelua ja arviointia säännöllisesti koko asumisen ajan. Suunnitelma toimii Tammipolun asumisyksikössä pohjana asukkaan ja työntekijän väliselle työskentelylle. Huolellisesti laadittu suunnitelma palvelee kaikkia osapuolia. Suunnitelman laatimisen jälkeen tämä tulostetaan ja annetaan asukkaalle myös kirjallisena, joka tukee suunnitelmallisuuden asiakaslähtöisyyttä, asukkaan osallisuutta ja tavoitteiden näkyvyyttä.

Asumisen alkuvaiheessa asukasta tuetaan ja kannustetaan osallistumaan yhteisölliseen toimintaan kunnioittaen hänen valinnanvapauttaan. Työntekijä kartoittaa myös asukkaan mielenkiinnon kohteita sekä mahdollista kiinnostusta suunnitella ja järjestää itse toimintaa. Asukkaalle kerrotaan asukaskokouksista ja muista mahdollisuuksista vaikuttaa asumiseen ja yhteisöä koskeviin asioihin. Asukkaiden tiedottamisen tulee olla jatkuvaa ja aktiivista työntekijöiden taholta. Tiedottaminen voi tapahtua esimerkiksi kirjallisesti erilaisten tiedotteiden, esitteiden, muistioiden ja sosiaalisen median kautta sekä lisäksi suullisesti esimerkiksi tapaamisten yhteydessä tai puhelimitse.

11.2 Tavoitteellinen työskentely

Tavoitteellinen työskentely asukkaan kanssa pitää sisällään monenlaisia elementtejä, jotka painottuvat kunkin asukkaan kohdalla eri tavoin. Työskentelyssä korostuu asukkaiden kokonaisvaltainen tukeminen heidän elämänhallinatansa ja asumisvalmiuksiensa lisääntymiseksi. Kokonaisvaltaisuus edellyttää osaltaan työntekijöiltä laajaa tietotaitoa erilaisista elämänhallintaan liittyvistä tekijöistä, palvelujärjestelmästä, kuntoutumisesta sekä asunnottomuuteen liittyvistä erityiskysymyksistä. Palvelujärjestelmän monimutkaisuus ja mahdollisesti asukkaan voimavarojen vähyyt asetävät työskentelylle monenlaisia haasteita ja edellyttävät

työntekijältä monenlaisten roolien omaksumista. Tavoitteellinen työskentely liittyy muun muassa talous- ja raha-asioiden hoitamiseen, arkielämän valmiuksien lisäämiseen, fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tukemiseen, elämän sisällön ja mielekkyyden rakentamiseen sekä osallisuuden ja yhteiskuntaan integroitumisen edistämiseen.

Työskentely asukkaan kanssa lähtee jokaisen asukkaan yksilöllisistä tarpeista ja tavoitteista, jotka on määritelty sosiaalityön suunnitelmaan. Työntekijä ja asukas sopivat yhdessä asioiden etenemisestä sekä työskentelyn tavoista. Työntekijät tekevät säännöllisiä kotikäyntejä, jotka on sovittu asukkaan kanssa ennalta. Kotikäyntien määrä sovitetaan asukkaan tilanteeseen ja tarpeeseen sopivalla tavalla, jolloin joustavuus on olennaisessa osassa. Työntekijä käy kotikäynnillä pääsääntöisesti yksin, mutta tarvittaessa myös kahden työntekijän toimesta, mikäli tilanne sitä edellyttää. Kahden työntekijän toteuttamalle kotikäynnille riittää perusteeksi työntekijöiden arvio tilanteesta. Mahdollisia tilanteita on esimerkiksi, mikäli asukkaan tilanteeseen tai vointiin liittyy huolta tai turvallisuustekijät aiheuttavat epävarmuutta.

Säännöllisten kotikäyntien lisäksi tavoitteellinen työskentely toteutuu myös muissa kohtaamisissa. Työntekijöiden matalan kynnyksen saavutettavuus tukee asukkaan mahdollisuutta tulla keskustelemaan, selvittämään tai hoitamaan asioita myös kotikäyntien ulkopuolella. Työntekijöiden toimisto sijaitsee asumisyksikön tiloissa, joka edesauttaa matalan kynnyksen tavoitettavuutta. Työntekijät pitävät toisiaan ajan tasalla asukkaiden tilanteista, jolloin asukkaiden on mahdollisimman helppoa kysyä tai esittää asiansa myös muille työntekijöille omatyöntekijän ollessa toisaalla.

Yhtenä Tammipolun asumisyksikön työskentelyn keinona on myös palveluohjauksellinen työskentely. Työntekijöiden monien osa-alueiden tiedollinen ja taidollinen hallinta edesauttaa asukkaiden asioiden ajamista ja etujen toteutumista. Työntekijöillä on laajat yhteistyöverkostot, joiden kanssa toimiminen on olennaisen tärkeä osa työskentelyä. Työntekijöillä on tilanteen mukaan, mahdollisuus jalkautua asukkaiden kanssa erilaisiin tilanteen kannalta tärkeisiin palveluihin sekä toimintoihin.

Yhteisöllisyyden tukeminen ja yhteisen toiminnan suunnittelu sekä järjestäminen on jatkuvaa. Asiakaslähtöisyyden ja asukkaiden osallisuuden toteutumiseksi tarvitaan asukkaiden mukana oloa toiminnan järjestämiseksi ja kehittämiseksi. Tämä mahdollistuu esimerkiksi asukaskouksia tai erillisiä kehittämispäiviä hyödyntäen. Työntekijät kuuntelevat asukkaita toiminnan kaikissa vaiheissa ja kannustavat asukkaita osallistumaan toiminnan järjestämiseen omien kykyjensä, mielenkiintojensa ja voimavarojensa mukaan. Asukkaiden ideoita ja ajatuksia kokeillaan käytännössä matalalla kynnyksellä. Kaikkia asukkaita informoidaan yhteisöllisestä toiminnasta ja tapahtumista tarjoten mahdollisuus osallistumiseen.

Tavoitteellinen työskentely asukkaan kanssa pitää sisällään tukea, ohjausta ja neuvontaa asukkaiden tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti. Työskentely pitää sisällään näiden lisäksi

muistuttelua, kannustamista ja motivointia. Konkreettisen yhdessä tekemisen merkitys korostuu työskentelyssä. Työntekijä kulkee asukkaan rinnalla ja pyrkii toiminnallaan tukemaan asukasta tämän elämänhallinnan ja asumisvalmiuksien lisääntymiseksi. Työntekijän ja asukkaan on löydettävä yhdessä keskustellen tasapaino asumisyksiköstä tarjottavan tuen ja ohjauksen sekä asukkaan oman vastuun ottamisen välillä. Työntekijä kannustaa ja rohkaisee asukasta asioiden itsenäiseen selvittämiseen ja hoitamiseen, mutta varmistaa, että asukas on tietoinen tuen ja ohjauksen saatavuudesta. Asukkaan elämäntilanteen muutokset huomioidaan ja tarvittaessa tarjotaan tukea tiiviimmin.

Asukkaan ja työntekijän välinen yhteistyö pitää sisällään monia merkityksellisiä tekijöitä ja elementtejä. Yhteisen ymmärryksen rakentuminen työntekijän ja asukkaan välillä edellyttää, että heillä on aikaa ja tilaa molemminpuoliselle tutustumiselle. Luottamuksellisen ilmapiirin syntyminen on ensiarvoisen tärkeää. Tätä edesauttaa asiakaslähtöisyys, työntekijän aito välittäminen ja halu auttaa sekä kumppanuuteen pohjautuva yhteistyösuhde. Työntekijältä tarvitaan taitoa lukea asukkaiden tilanteita ja luonteita, jotka tukevat löytämään erilaisia toimivia vuorovaikutuksen tapoja ja -tyylejä kunkin asukkaan kanssa. Luottamuksellinen ilmapiiri tukee turvallisuuden tunteen syntymistä, joka on tärkeä yhteistyön toimivuuden kannalta. Asukkaiden arvostava kohtaaminen pitää sisällään myös rohkeuden ottaa puheeksi erilaisia vaikeita asioita. Rohkeuden puhua tulee olla molemminpuolista. Sallivuuden ja rehellisyyden ilmapiiri on tärkeä asioiden etenemisen kannalta. Työntekijän ja asukkaan yhteistyösuhteen kannalta on olennaista, että arjen kohtaamisille ja kotikäynneille on tarpeeksi aikaa. Tapoamisten ei tule sisältää ainoastaan käytännön asioiden hoitamista, vaan yhtä tärkeää on vapaaehtoisen keskustelun mahdollisuus.

Tavoitteellisen työskentelyn toteutumista ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti asukkaan kanssa. Työntekijä ja asukas sopivat aina ennen vuokrasopimuksen päättymistä ja uuden vuokrasopimuksen laatimista kotikäynnin, jonka tarkoituksena on yhdessä arvioida asukkaan kokonaistilannetta. Yhteinen keskustelu siitä, missä tällä hetkellä mennään, mitä on jo saavutettu sekä miten tästä eteenpäin, on tärkeää. Asukkaan suunnitelmaan kirjatut tavoitteet toimivat arvioinnin pohjana, jolloin näissä etenemistä tai ajankohtaisuutta on mahdollista pohtia yhdessä. Asukkaan oma arvio ja työntekijän arvio työskentelystä tukee yhteisen ymmärryksen rakentumista. Molemmat osapuolet tuovat keskusteluun omat näkemyksensä ja kokemuksensa myös yhteistyöstä ja työskentelyn etenemisestä tavoitteiden lisäksi. Säännöllisellä arviointitapaamisella työntekijän ja asukkaan kanssa voidaan pitää paremmin mielessä työskentelyn tavoitteellisuus ja asumisen tilapäisyys, mutta kuitenkin niin, ettei se tunnu arjessa painostavalta. Säännöllisen arvioinnin kuuluminen osaksi työskentelyä, tukee monin tavoin työskentelyn etenemistä ja mahdollisuutta ottaa jokaisen asukkaan yksilölliset voimavarat paremmin huomioon. Työntekijän antama palaute asukkaan onnistumisista ja myönteisistä muutoksista on tärkeä osa arviointia. Positiivinen palaute on itsessään merkityksellistä ja tuo näkyväksi onnistumisia vahvistaen asukkaan luottamusta omiin kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa.

Säännöllisen suunnitelman arviointi toteutetaan yhdessä asukkaan, Tammipolun työntekijän ja asunnottomien sosiaalityön sosiaalityöntekijän kanssa. Arvioinnin ajankohta sovitaan ennalta ja merkitään asiakastietojärjestelmään. Mahdollisuuksien mukaan seuraava arviointi tulisi sopia jo edellisen yhteydessä noin kuuden kuukauden päähän, jolloin tämä vähentää aikataulujen päällekkäisyyksien mahdollisuutta sekä muistinvaraisuuteen tukeutumista. Tällöin ei esimerkiksi työntekijöiden vaihdokset tai muut poissaolot aiheuttaisi tiedonkatkoksia. Suunnitelman arvioinnille ja päivittämiselle yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa on olemassa myös muita perusteluita. Mikäli asukkaan tilanteessa tapahtuu suurempia muutoksia, tavoitteet osoittautuvat tilanteeseen sopimattomiksi tai tavoitteissa etenemistä ei tapahdu, on hyvä järjestää yhdessä asukkaan kanssa tapaaminen, jossa sosiaalityöntekijä on osallinen.

Mahdollisiin häiriö- tai haastaviin tilanteisiin puututaan nopeasti ja asukasta tuetaan tilanteen selvittämisessä. Haasteellisissa tilanteissa, kuten asukkaan kieltäytyessä tuesta ja ohjauksesta tai näkemyserojen ollessa asukkaan ja työntekijän välillä suuria, on tarve yhteiselle keskustelulle. Yhteisen keskustelun tavoitteena on etsiä dialogisesti näkökulmia tilanteen ratkaisemiseksi. On tärkeää selvittää, millaisia tekijöitä on esimerkiksi tuesta ja ohjauksesta kieltäytymisen taustalla. Tilanteista keskusteleminen, ja tilanteen realisoiminen sekä yhteinen pohdinta asioiden ratkaisemiseksi on erittäin tärkeää, jolloin asioista tulee puhua niiden oikeilla nimillä. Tarvittaessa keskusteluun osallistuu myös asunnottomien sosiaalityön sosiaalityöntekijä sekä muut lähipiiriin kuuluvat ihmiset tai merkitykselliset verkostot. Motivointityö voi viedä aikaa, eikä asukkaan kannalta rajoittaviin ratkaisuihin lähdetä heti. Asukkaalle annettu aika ja yhteiset keskustelut herättelevät asukasta havaitsemaan oman tilanteensa kannalta olennaisia asioita ja mahdollisuuksia. Mikäli asukas ei yrityksistä huolimatta suostu sitoutumaan tukeen ja ohjaukseen tai tarkoituksenmukaiseen asumiseen, voidaan asumisaikaa rajoittaa laatimalla lyhyempi vuokrasopimus tai äärimmäisissä tilanteissa päättämällä tuettu asuminen.

11.3 Asumisen päättymisvaihe ja tulevaisuuteen valmistautuminen

Tavoitteellisen työskentelyn etenemisen tulee tapahtua rauhallisessa tahdissa ja asukkaan voimavaroja kuunnellen. Hiljalleen asukasta tuetaan ottamaan enemmän vastuuta omasta elämäntilanteestaan ja kannustetaan asioiden itsenäiseen hoitamiseen. Asukasta ohjataan aktiivisesti erilaisten palveluiden tai toimintojen hyödyntämisessä asumisyksikön ulkopuolella. Työntekijä antaa tietoa erilaisista mahdollisuuksista ja olemassa olevista tukitoimista tai palveluista. Asukkaan elämäntilanteen kannalta merkittävien toimintojen rakentumista asumisyksikön ulkopuolelle tuetaan vahvistaen asukkaan kykyjä ja luottamusta omaan pärjäämiseen ja mahdollisuuksiin. Työskentelyn tähdätessä itsenäisen asumisen mahdollistumiseen ja asunnottomuuden uusiutumisen ennaltaehkäisyyn, on tärkeää tukea asukkaan valmistautumista tulevaisuuteen monin tavoin.

Tammipolun asumisyksikössä asuminen voi päättyä erilaisista syistä. On mahdollista, että asukas itse päättää asumisensa. Asukas ja työntekijä voivat myös huomata ja arvioida yhdessä, että asukas tarvitsee enemmän tukea asumiseensa, kuin mitä Tammipolun asumisyksikössä on mahdollista tarjota. Tällöin asukas, Tammipolun työntekijä ja asunnottomien sosiaalityön sosiaalityöntekijä arvioivat uudelleen mahdollisuuksia ja ratkaisuja, jotka palvelisivat asukkaan tilannetta paremmin. Asukkaan asuminen voi myös päättyä johtuen asukkaan itsenäisen asumisen mahdollistumisesta hänen elämäntilanteensa kohentuessa sekä tuen ja ohjauksen tarpeen vähentyessä.

Tammipolun asumisyksikössä asumisen myötä asukkaalle on mahdollisesti kertynyt uusia voimavaroja, hänen asumisvalmiutensa ja elämänhallintansa ovat lisääntyneet sekä kokonaisvaltainen hyvinvointi on kohentunut. Asukas on asumisensa aikana laajentanut tietotaitojaan sekä saanut luottamusta omiin kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa. Asukkaan itsenäinen suoriutuminen omaa elämää koskevista asioista on vahvistunut sekä vastuun ottaminen elämästään on lisääntynyt. Asumisen päättymisvaihe voi haastaa näitä kaikkia osa-alueita, jolloin työntekijän tuki tulevaisuuteen valmistautumisessa on olennainen. Asumisen päättymisvaiheeseen liittyy valtavasti erilaisia tuntemuksia, joiden havaitsemiseen tarvitaan erityistä herkkyyttä työntekijältä. Työntekijän tuki valmistautumisessa pitää sisällään muun muassa kannustamista ja asukkaan voimavarojen ja itseluottamuksen vahvistamista. Asukkaan henkisen valmistautumisen prosessissa työntekijällä on mahdollisuus ottaa erilaiset tuntemukset huomioon ja auttaa näiden käsittelyssä. Asukkaan ja työntekijän yhteinen arvio asukkaan itsenäisen asumisen mahdollisuuksista sekä tuen ja ohjauksen tarpeen vähyydestä ohjaavat asumisen päättymistä ja jatkoasumisen etsimistä.

Työntekijä tukee aktiivisesti asukasta asunnon etsimisessä. Kun asukas saa tiedon uudesta asunnosta, alkaa konkreettinen valmistautuminen muuttoon. Työntekijä toimii henkisenä tukena asukkaalle ja auttaa muuttoon liittyvien käytännön asioiden hoitamisessa. Asumisen päättymisvaihe pitää sisällään vahvasti myös tulevaisuuden suunnittelua yhdessä asukkaan kanssa. Tässä korostuu jo hankittujen asumisvalmiuksien ylläpitäminen ja varautuminen erilaisiin käytännön tilanteisiin, joita itsenäisessä asumisessa voi ilmaantua. Valmistautuminen itsenäiseen asumiseen koostuu sellaisista asukkaan elämäntilanteen kannalta olennaisista asioista, jotka tukevat itsenäisen asumisen onnistumista ja asunnottomuuden uusiutumisen ennaltaehkäisemistä. Kun asukkaalla on tieto uudesta asuinalueesta, työntekijä auttaa asukasta alueen palveluiden ja yhteistyötahojen kartoittamisessa. Asukkaan pärjäämistä vahvistetaan varmistamalla, että asukkaalla on olemassa olevat verkostot ja palvelut sekä tieto siitä, mistä tukea on saatavilla.

Asukkaan kanssa tutustutaan yhdessä uuteen asuinalueeseen joko etsimällä tietoa alueesta tai tarvittaessa jalkautumalla asukkaan mukaan. Yhtenä osana asumisen päättymisvaihetta työntekijä koostaa asukkaan kanssa myös kirjallisen infopakettin alueen palveluista tai muista

tärkeistä yhteystiedoista, mikäli tälle koetaan tarvetta. Asukkaan kanssa selvitetään ennalta muun muassa uuden tulevan sosiaalityöntekijän yhteystiedot, jolloin asiakkuuden siirtymisvaiheen katkokset voidaan välttää.

Asukas, Tammipolun työntekijä ja asunnottomien sosiaalityön sosiaalityöntekijä laativat yhdessä jatkosuunnitelman. Suunnitelman yhteydessä arvioidaan myös tarkemmin asukkaan jatkotuen tarve asukkaan tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Mikäli asukkaan tarve jatkotuelle asumisen päättyessä todetaan, sisällytetään suunnitelmaan menetelmät ja laajuus tämän toteuttamiseksi. Erilaisista vaihtoehtoista keskustellaan asukkaan kanssa ja valitaan näistä tarkoituksenmukaisin tapa asukkaan tilanteen kannalta. Asukkaan mahdollisuutta esimerkiksi Tammipolun työntekijöiden tuen portaittaiseen vähentämiseen tai ostopalveluna hankittuun tukeen korostetaan koko asumisen päättymisvaiheen ajan, jottei pelko asumisen päättymisestä toimi esteenä itsenäisen asumisen mahdollistumiselle.

12 Arviointi

12.1 Tiedontuotannon arviointi

Asukkaiden ja työntekijöiden haastattelut toimivat koko opinnäytetyömme toteuttamisen lähtökohtana. Ilman haastatteluiden pohjalta syntynyttä tietoa ja ymmärrystä, tuen ja ohjauksen toimintamallin luominen ei olisi ollut mahdollista opinnäytetyössämme. Toimintamallin muodostuminen edellytti vahvasti asukkaiden ja työntekijöiden näkemysten ja kokemusten kuulemista sekä äänen esiin nostamista liittyen asukaslähtöisen tuen ja ohjauksen toteuttamiseen, asumiseen, toiminnan kokonaisuuteen ja sen kehittämiskohteisiin.

Asiakkaiden äänen kuulemiselle on olemassa monia erilaisia tapoja ja julkilausuttuja merkityksiä sosiaali- ja terveystalvissa. Asiakkailta on olemassa laajaa kokemustietoa, joka usein on kuitenkin haasteellista tuoda aidosti merkitykselliseksi osaksi sosiaali- ja terveystalvjen käytäntöjä. Opinnäytetyössämme haastatteluiden tuottama tieto oli laajaa ja monipuolista. Teemahaastattelu oli sopiva valinta, ja sen avulla mahdollistui haastateltavien kokemusmaailman saavuttaminen sekä ymmärryksen lisääntyminen aivan uudella tavalla. Opinnäytetyössämme asukkaiden ajatukset ja toiminnan kokonaisuudelle antamat merkitykset nousivat merkitykselliselle sijalle koko prosessissa sekä nämä nostettiin aidosti keskiöön.

Ennen opinnäytetyömme toteuttamista, pohdimme paljon sitä, millaisia haasteita voi liittyä asukkaiden äänen tavoittamiseen ja osallisuuden toteutumiseen. Asunnottomien ihmisten aiemmat kokemukset osattomuudesta ja näkemysten huomioimattomuudesta saattavat olla monitasoisia. Syrjäytymisen, vaikutusmahdollisuuksien puute ja aiemmat kokemukset erilaisten palveluiden asiakkuuksista voivat vaikuttaa merkittäväällä tavalla myös nykyhetken kokemuksiin omasta itsestään ja omista mahdollisuuksistaan. Olimme opinnäytetyössämme erittäin tyytyväisiä siihen, miten moni asukas oli kiinnostunut osallistumaan ja jakamaan omia

arvokkaita kokemuksiaan koko prosessin ajan. Koimme onnistuneemme tavoittamaan asukkaiden äänen ja osallisuuden aidosti sellaisella tavalla, jota tavoittelimmekin.

Yhteistoiminnallisen kehittämisen toteutustavaksi valitsimme ”Learning cafe”- menetelmän, sillä uskoimme tämän palvelevan hyvin opinnäytetyömme tarkoitusta. Lähtökohtanamme oli alusta asti löytää menetelmä, joka tukisi vahvasti asukkaiden äänen esiin nostamista sekä kokemusten ja näkemysten yhteistä jakamista ja oppimista. Asukaslähtöisen tuen ja ohjauksen toimintamallin muodostamiseksi oli selvää, että tarvitaan asukkaiden osallisuutta prosessiin.

Asiakkaita osallistamalla sekä heidän näkemyksensä ja kokemuksensa esiin nostamalla, saadaan tietoa toiminnan vahvuuksista, kehittämiskohteista ja asiakkaiden tarpeista. Asiakkaiden osallisuus toiminnan kehittämisessä on olennaista, jotta saadaan tuotettua aidosti tarpeisiin vastaava toiminnan kokonaisuus. Asiakkaiden osallisuus edesauttaa ymmärryksen syvenemisen ja mahdollistaa oppimista koko organisaation tasolla. Asiakkaiden osallistumisella voidaan vahvistaa myös positiivista kokemusta osallisuudesta sekä vaikutusmahdollisuuksista. (Hänninen ym. 2007, 11, 19.)

Osallisuuden edistäminen on yhteiskunnassa vahvana tavoitteena sosiaali- ja terveyspalveluissa. Osallisuus on myös nostettu Vantaan kaupungilla yhdeksi tärkeäksi arvoksi. Opinnäytetyössämme pyrimme vahvasti eri toimijoiden osallisuuden vahvistamiseen. Valitettavasti liian usein palveluja tai toimintakäytäntöjä kehitetään ja suunnitellaan asiantuntijakeskeisesti. Jotta palvelu- tai toimintakulttuuri muotoutuisi aidosti osallisuuden toteutumista tukevaksi ja asiakaslähtöiseksi, tarvitaan asiakkaiden mukana oloa sekä monimuotoisia vaikuttamiskanavia. Vain tällä tavalla mahdollistuu aidosti asiakkaiden tarpeisiin vastaavia sisältöjä ja käytäntöjä palveluihin. Tämä näkökulma oli vahvasti lähtökohtanamme toimintamallin kehittämisessä.

Aiheemme kehittämisiltapäivään nousivat suoraan haastatteluiden tuloksista. Olimme huolella suunnitelleen iltapäivän sisällön. Tavoitteemme iltapäivää ajatellen muodostuivat osaltaan kehittämiskohteiksi nousseista teemoista, mutta myös teemoista, joista halusimme lisää yhteistä keskustelua ja pohdintaa osallistujien kesken. Näiden oletimme palvelevan syvemmän ymmärryksen muodostumista ja toimintamallin rakentumista. Toimintamallin rakentumista tukevien tavoitteiden lisäksi meillä oli selkeänä tarkoituksena tarjota osallistujille mahdollisuus jakaa arvokasta tietotaitoa, näkemyksiä ja kokemuksia keskenään. Tavoitteemme yhteistoiminnallisen kehittämisen suhteen eivät olleet tarkasti määriteltyjä. Lähtökohtanamme oli, että kehittäminen tapahtuu erityisesti yhteisen vuorovaikutuksen myötä, joten emme halunneet asettaa tiukkoja rajoja iltapäivän sisältöä ajatellen (Toikko & Rantanen 2009, 97).

Tavoitteemme kehittämisiltapäivän suhteen toteutuivat näkemyksemme ja saamamme palautteen mukaan todella hyvin. Osallistujien määrä oli runsaampi kuin osasimme odottaa. Kaiken kaikkiaan osallistujia oli yhteensä 17. Suuri osallistujamäärä soveltui hyvin ”Learning

cafe”- työskentelyyn. Toimintamallin rakentumiseksi saimme paljon näkemyksiä ja konkreettisia kehittämisajatuksia, jotka olemme sisällyttäneet toimintamalliin. Keskustelu oli runsasta ryhmien sisällä ja ilmapiiri oli rento. Sitaatit jokaisen teeman käsittelyssä toimivat keskustelua herättelevänä, mutta myös konkretisoivat monelta osin aihealueita. ”Learning cafe”- menetelmä tuki tässä kohdin vahvasti tavoitteidemme saavuttamista, nostaten esiin asukkaiden äänen, mahdollistaen kokemuksellisen tiedon jakamisen ja yhteisen ymmärryksen löytymisen tai syvenemisen. Tämän lisäksi kehittämisiltapäivän keskustelussa syntyi konkreettisia kehittämisajatuksia tukeen ja ohjaukseen liittyen.

12.2 Toimintamallin arviointi

Opinnäytetyömme tuloksena syntynyt asukaslähtöinen tuen ja ohjauksen toimintamalli palvelee useaa eri tarkoitusta. Ensinnäkin kyseessä on suhteellisen uusi yksikkö, joka on ollut toiminnassa hieman yli kolmen vuoden ajan. Tammipolku on ollut alkujaan ainut asumisyksikkö, joka on sijoittunut aikuisten ja perheiden sosiaalipalveluihin tuottaen tilapäistä tuettua asumista vantaalaisille asunnottomille aikuissosiaalityön asiakkaille. Yksikössä ei ole ollut auki kirjoitettua selkeää toimintamallia, vaan toimintakulttuuri on rakentunut hiljalleen tarvetta ja tavoitteita vastaavaksi.

Pelto-Huikon ym. (2006, 29-30) selvitystyössä toimintamalli nähtiin teorian ja käytännön yhdistävänä elementtinä. Selvitystyössä tehdyissä haastatteluissa toimintamallien tärkeiksi ja keskeisimmiksi asioiksi nousivat muun muassa toimintamallien selkeys, toteutettavuus, konkreettisuus sekä luettavuus. Näiden tavoitteiden koettiin olevan saavutettavissa silloin, kun toimintamalli oli kehitetty yhteistyössä käytännön toimijoiden kanssa. Opinnäytetyössämme toimintamalli tukee vahvasti asukaslähtöisen työskentelyn toteuttamista selkeyttäen prosesseja ja näiden sisältöjä sekä eritoten nostaten esiin hyviä käytäntöjä. Pyrimme luomaan toimintamallista mahdollisimman selkeän ja yksinkertaisen kokonaisuuden, joka tukee erityisesti käytännön hyödynnettävyyttä. Toimintamalli tukee myös asumisyksikössä tehtävän yhteisen työskentelyn näkyväksi tekemistä sekä toimii työkaluna uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

Ensi sijaisen tärkeää on, että asukkaan kokonaisvaltainen tilanne, tarpeet ja toiveet tulevat ymmärretyiksi tuetussa asumisessa. Vain ymmärryksen myötä on mahdollista tarjota aidosti tarpeisiin vastaavaa tukea, joka palvelee asukkaan sen hetkistä tilannetta. Asukaslähtöinen tuki ja ohjaus on edellytyksenä vaikuttavuudelle ja tuloksellisuudelle. (Kivelä & Leppo 2016, 8-10.) Tammipolun asumisyksikköön muodostettu tuen ja ohjauksen toimintamalli palvelee eritoten konkreettista käytännön työskentelyä asukkaiden kanssa. Toimintamalli toimii myös työn tehokkuutta ja vaikuttavuutta vahvistavasti. Kuten Pelto-Huikko ym. (2006, 31,47) ovat todenneet, toimintamalli selkeyttää, strukturoi ja yhtenäistää toimintaa niin, että kaikilla toimijoilla on mahdollisuus pyrkiä yhteiseen päämäärään samalla tavalla. Toimintamallin nähdään myös lisäävän eri toimijoiden tietoisuutta tilapäisen tuetun asumisen kokonaisuudesta,

joka tukee tavoitteellista työskentelyä sekä vahvistaa sitoutumista toimintamallin mukaiseen työskentelyyn.

Asukaslähtöisen tuen ja ohjauksen toimintamalli esiteltiin Tammipolun asumisyksikössä helmikuussa 2019. Tilaisuuteen kutsuttiin kaikki Tammipolun asukkaat ja työntekijät sekä yksikön esimies. Esittelytilaisuuteen osallistui yhteensä kolme asukasta ja Näätäkujan työntekijät. Aikataulullisista haasteista johtuen tilaisuuden markkinointi jäi valitettavasti vähäiseksi, joka näkyi osallistujien määrässä. Tästä huolimatta tilaisuuteen osallistujilta saatiin kommentteja ja ajatuksia toimintamalliin liittyen. Asukkaat ja työntekijät kokivat toimintamallin selkeäksi, konkreettiseksi ja käytäntöön helposti siirrettäväksi. Tuen ja ohjauksen toimintamalli piti näkemysten mukaan sisällään kattavasti eri prosessit, jotka ovat vahvasti näkyvissä tilapäisessä tuetussa asumisessa. Toimintamallin toivottiin siirtyvän käytäntöön ja tukevan asukaslähtöistä tavoitteellista työskentelyä asukkaiden kanssa.

Tuen ja ohjauksen toimintamallin nähtiin sisältävän paljon sellaisia tekijöitä ja hyviä käytäntöjä, jotka ovat sisältyneet yhteiseen työskentelyyn asukkaiden kanssa, mutta jotka ovat kuitenkin jääneet osaltaan näkymättömäksi. Selkeän toimintamallin koettiin tukevan työn näkyväksi tekemistä myös organisaation muilla tasoilla. Olemassa olevien hyvien käytäntöjen lisäksi nähtiin, että tiettyihin kehittämiskohteisiin, jotka nousivat opinnäytetyömme prosessin myötä paremmin esiin, saatiin konkreettisia kehittämistoimenpiteitä. Toimintamalliin sisällytettyjen osa-alueiden koettiin lisäävän ymmärrystä ja pohdintaa tietyistä tekijöistä, joihin tulee kiinnittää tulevaisuudessa enemmän huomiota.

Toimintamallin siirrettävyys käytäntöön ei vaadi suuria resursointia tai toimintakulttuurin muutosta Tammipolun asumisyksikössä. Kyseinen malli on syntynyt vahvasti eri toimijoiden osallisuuden pohjalta ja vastannut tarpeeseen kehittää toimiva malli, jota ei ole aiemmin kuvailtu. Opinnäytetyömme pohjalta luotuun tuen ja ohjauksen malliin on tuotu suurelta osin näkyväksi ne käytännöt ja merkitykselliset tekijät, jotka ovat olleet jo olemassa. Näiden lisäksi tietyt osa-alueet, jotka osoittautuivat kehittämiskohteiksi, nostettiin yhteisen työskentelyn keskiöön ja konkreettiset kehittämisideat sisällytettiin osaksi mallia. Toimintamallin voidaan nähdä palvelevan niin asukkaiden tarpeita kuin vastaavan myös tiettyihin haastekohtiin, jotka työntekijät nimesivät. Saamamme palautteen mukaan asukaslähtöisen tuen ja ohjauksen malli nähtiin selkeänä ja toimivana ja käytäntöön siirrettävänä.

Toimintamallin siirrettävyys myös muihin tuetun asumisen yksiköihin on hyvin mahdollista. Asunnottomien palveluiden organisaatiouudistuksen myötä asunnottomien asumispalveluita on yhdenmukaistettu, joka erityisesti voi tukea toimintamallin siirrettävyyttä laajemminkin. Jokaisella yksiköllä on kuitenkin omat erityispiirteensä, jolloin toimintamallin siirrettävyys voi edellyttää pieniä muutoksia, jotka kuitenkin ovat helposti tehtävissä asukkaiden tarpeiden mukaan. Toikko ja Rantanen (2007, 126) ovat esittäneet Lincolnin ja Cuban (1985)

näkemyksen, jonka mukaan tutkijan tehtävänä on ensisijaisesti tuoda tutkimuksen toteutus ja konteksti esille niin läpinäkyvästi, että muissa yksiköissä on mahdollista arvioida tulosten käyttökelpoisuutta omissa yksiköissään. Tähän olemme vahvasti pyrkineet opinnäytetyössämme.

13 Pohdinta

13.1 Ajatuksia asunnottomuustyöstä

Kansainväliselläkin tasolla Suomea pidetään hyvänä esimerkkinä onnistuneesta pitkäaikaisesta asunnottomuustyöstä. Asunnottomuus on vähentynyt johdonmukaisesti aina 1980-luvulta lähtien, jolloin asunnottomuuden tilastointi on käynnistynyt. Suomessa tämä asunnottomuustyö on edellyttänyt useiden eri toimijoiden työskentelyä saman päämäärän eteen, josta Paavo-ohjelmakaudet ovat erittäin hyviä esimerkkejä.

Kuten Raitakari ja Juhila (2014, 189) esittävät, tarvitaan uudesta toiminnasta käytännön kokemusta, jotta sitä voidaan tutkia ihmisten yhdessä tuottamana ja kokemana toimintana. Opinnäytetyössämme tämä toimi vahvana lähtökohtana, mutta myös perusteena sille, miksi aiheemme tutkiminen on tärkeää. Suomessa asunto ensin- periaatteeseen pohjautuvien asumisyksiköiden toiminta pitää sisällään paljon samankaltaisuuksia, mutta jokaisella on myös omat erityispiirteensä. Yhteistä on kuitenkin se, että kaikkien asunto ensin- yksiköiden toiminta on lopulta suhteellisen uutta. On olemassa vahvaa näyttöä siitä, että asunnottomuuden vähentymiseksi on saatu aikaan suuria muutoksia. Huomasimme opinnäytetyötämme tehdesämme, kuinka laajaa tutkimustietoa erityisesti kansainvälisellä tasolla on saatavilla asunnottomuuteen ja asunnottomuustyöhön liittyen. Suomessa tutkimus on vielä suhteellisen uutta, joskin kiinnostus tätä kohtaan on kasvanut Paavo-hankkeiden myötä erittäin paljon. Tilapäisen asumisen näkökulmasta asumissosiaalisen työskentelyn tutkimus on toistaiseksi ollut vielä vähäistä, joten opinnäytetyömme toteuttaminen vastasi myös tähän tutkimustarpeeseen.

Opinnäytetyömme tulokset vahvistivat käsityksiä asunnottomuustyön moninaisuudesta ja merkityksellisestä asemasta yhteiskunnassamme. Asukkaiden antamat merkitykset asumiselle ja työntekijöiltä saatavalle tuelle ja ohjaukselle olivat positiivisia sekä heidän elämäntilanteissaan tapahtuneet monenlaiset muutokset konkreettisesti toivat näkyväksi työskentelyn ja toiminnan kokonaisuuden tärkeyttä. Opinnäytetyömme tulokset toivottavasti tukevat myös tulevaisuudessa uusien vastaavanlaisten asumisyksiköiden perustamista vahvistaen käsityksiä työn merkityksellisyydestä.

Kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen hankkimiseen ja rakennuttamiseen tulee panostaa tulevaisuudessa entistä enemmän. Rakenteellisten tekijöiden tuottama asunnottomuus on vahvasti näkyvillä myös opinnäytetyömme asukkaiden kokemuksista. Tämän lisäksi myös asumisyksiköissä voi muodostua väliinputoamistilanteita, jolloin eteenpäin pääseminen on käytännössä osoittautunut hankalaksi. Haastatteluiden mukaan myös Tammipolun asumisyksikössä oli

asukkaita, joilla varsinaista tuen ja ohjauksen tarvetta ei enää ollut, mutta haasteet ilmenivät erityisesti kohtuuhintaisen itsenäisen jatkoasumisen löytymisessä.

Opinnäytetyössämme korostuu tuen ja ohjauksen toteuttamisen lisäksi sen merkityksellisyys asukkaiden elämänhallinnalle niin asumisen aikana kuin sen jälkeen. Asunnottomuustyössä erityisesti riittävän ja oikea-aikaisen tuen saatavuus on tärkeää asunnottomuuden uusiutumisenkin näkökulmasta. Integroitujen palveluverkostojen toimivuuteen ja ennaltaehkäisevään toimintaan panostaminen on ensi arvoisen tärkeässä asemassa. Opinnäytetyössämme tuotettu tieto asukkaiden moninaisista tuen ja ohjauksen tarpeista sekä keinoista vastata näihin, antavat arvokasta tietoa myös ennaltaehkäisevän työskentelyn tarpeelle ja toteuttamiselle.

13.2 Kehittämisideat

Tammipolun asumisyksikön asukaslähtöisen tuen ja ohjauksen toimintamalli on syntynyt monen toimijan osallisuuden pohjalta. Toimintamallin käytäntöön siirtäminen jää yksikön toteuttavaksi, joten myöhemmin toimintamallin käytännön arvioiminen ja tarkasteleminen tulevat ajankohtaisiksi. Toimintamallin käyttöönoton jälkeen tätä olisi erittäin tärkeää arvioida käytännön kokemusten pohjalta. Toimintamallin arviointia voisi lähestyä esimerkiksi SWOT-analyysii hyödyntäen ottaen arviointiin mukaan osallistujia kaikista sidosryhmistä. Toimintamalli on luotu hyödyntäen asukkaiden, Tammipolun työntekijöiden, asunnottomien palveluiden sosiaalityöntekijöiden sekä esimiesten arvokasta tietotaitoa ja käytännön kokemuksia, joten myös arviointiin tulisi sisällyttää kaikkien osallisten näkemyksiä.

Asukaslähtöisen tuen ja ohjauksen toimintamalliin on sisällytetty yhteistoiminnallisen kehittämisen myötä myös sellaisia asioita, joihin olisi mahdollista sisällyttää erilaisia valmiita lomakepohjia yhteisen työskentelyn tueksi. Asumisen päättymisvaiheeseen sisällytettiin uutena osa-alueena esimerkiksi uuteen asuinalueeseen tutustuminen sekä asukkaan verkostojen vahvistaminen. Tätä tarkoitusta varten olisi mahdollista kehittää valmis lomakepohja, joka sisältäisi tärkeitä yhteystietoja asukkaan itsenäisen asumisen tueksi. Näitä yhteystietoja asukas ja työntekijä voisivat yhdessä keskustellen lisätä helposti lomakepohjaan. Tämän lisäksi myös tavoitteellisen työskentelyn arvioinnin tueksi olisi mahdollista kehittää valmis pohja, johon sisällytettäisiin asukkaiden henkilökohtaisten tavoitteiden lisäksi myös tietynlaisia yhteisen työskentelyn arviointiin liittyviä kysymyksiä tai osioita. Kyseisen mallipohjan avulla olisi mahdollista selkeyttää käytäntöjä yhteisen työskentelyn ja henkilökohtaisissa tavoitteisessa etenemisen arviointiin ennen vuokrasopimuksen päättymistä.

Opinnäytetyömme prosessissa nousi vahvasti esiin erityisesti Tammipolun asumisyksikön ja asunnottomien sosiaalityön välisen yhteistyön merkitys. Erityisesti asunnottomien palveluiden organisaatiouudistuksen myötä tietyt käytänteet ja prosessit hakevat vielä ymmärrettävästi paikkaansa. Yhteistyön ja asiakasprosessien selkiyttämiseksi tarvitaan avointa keskustelua, yhteistyötapaamisia sekä kaikkien tahojen työskentelyn läpinäkyvyyttä. Yhteistyötapaamisia

on järjestetty säännöllisesti, joka tukee arvokasta näkemysten jakamista ja vahvistaa yhteisen ymmärryksen syvenemistä.

Vantaan kaupunki on siirtymässä vuonna 2019 uuden Apotti- tietojärjestelmän käyttöön. Tammi- ja helmikuun asumisyksikössä kyseinen tietojärjestelmä otetaan käyttöön toukokuussa. Uudenlaisen asiakastietojärjestelmän toivotaan palvelevan erityisesti käytännön asiakastyötä ja tukevan selkeää käytettävyyttä. Asiakastietojärjestelmän mahdollisuudet voidaan nähdä vasta ajan kuluessa, mutta toiveena olisi, että tämän kautta mahdollistuisi entistä paremmin eri toimijoiden välinen yhteistyö ja tietojärjestelmän toimiminen itsessään asiakastyön välineenä. Asiakasjärjestelmän arvellaan tukevan myös entistä paremmin esimerkiksi suunnitelman laatimista tai arviointia, sillä järjestelmä tulee muistuttamaan tiettyinä ajankohtina erilaisista tehtävistä ja tärkeistä ajankohdista.

Lähteet

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus Ara 2017. Asunnottomat 2016. Selvitys 1/2017.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus Ara 2018. Asunnottomat 2017. Selvitys 2/2018. Viitattu 14.6.2018.

Busch-Geertsema, V. 2013. Hosung First Europe. Final Report. Brussels: European Commission. Viitattu 10.04.2018. <https://www.habitat.hu/files/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>

Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E. & Pleace, N. 2010. Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research. A Report prepared for the European Consensus Conference on Homelessness 9-10 December 2010. Brussels: FEANTSA.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 26-44.

FEANTSA 2017. ETHOS. European Typology on Homelessness and Housing Exclusion. Viitattu 27.3.2018. <http://www.feantsa.org/download/ethos2484215748748239888.pdf>

Granfelt, R. 1998. Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 702. Väitöskirja. Pieksämäki: Suomen kirjallisuuden seura.

Granfelt, R. 2003. Vankilasta kotiin vai kadulle? Vangit kertovat asunnottomuudesta. Ympäristöministeriö. Helsinki: Edita.

Granfelt, R. 2013. Asumissosiaalinen työ läsnäolotyönä - Kokemuksia naisten yhteisöstä. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 219-243.

Granfelt, R. 2013. Asumissosiaalinen työ rikosseuraamusalalla. Lähtökohtana asumissosiaalinen työ ja desistanssi. Teoksessa Hyväri, S. & Kainulainen, S. (toim.) Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A tutkimuksia 39. Tampere. 209-228.

Helminen, J. 2013. Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus. Sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta ja alan tulevaisuuskuvasta. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Helminen, J. 2016. Sosiaaliohjauksen lähtökohtia ja käytäntöjä. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita. 14-28.

Helminen, P. 2015. Sosiaaliohjaus. Teoksessa Näkki, P. & Sayed, T. (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita. 25-42.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Honkakoski, A. 2005. Sosiaaliohjauksen käsite - jäännös vai mahdollisuus sosionomin (AMK) koulutuksen jäsentäjänä? Puheenvuoro. Janus-sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 2/2005. Turku.

Hyväri, S. 2013. Asunnottomien asumispalvelut sosiaali- ja terveysalalle valmistuvien kuvaamina. Asumispalvelujen asiakaskokemukset ammatillisessa tarkastelussa. Teoksessa Hyväri, S. & Kainulainen, S. (toim.) Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A tutkimuksia 39. Tampere. 131-156.

Hyväri, S. 2016. Asumissosiaalinen työ arjen tukena ja osallisuuden vahvistajana. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Sosiaaliohjaus. Lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita. 115-129.

Hyväri, S. 2016. Asumissosiaalinen työ arjen tukena ja osallisuuden vahvistajana. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Sosiaaliohjaus. Lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita. 115-129.

Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Tutkimushaastattelun käsikirja. Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 11-45.

Hänninen, K., Julkunen, I., Hirsikoski, R., Högnabba, S., Paananen, I., Romo, H. & Thomasen, T. 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti Bikva-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Stakes raportteja 6/2007. Helsinki: Stakes. Viitattu 10.10.2018. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75691/R6-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hänninen, K., Julkunen, I., Hirsikoski, R., Högnabba, S., Paananen, I., Romo, H. & Thomasen, T. 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti Bikva-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Stakes raportteja 6/2007. Helsinki: Stakes.

Innokylä. Learning cafe eli oppimiskahvila. Toimintamalli. Viitattu 10.11.2018
<https://www.innokyla.fi/web/malli2825539>

Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Ke-to-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. THL Työpöytä 33/2017. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 19.10.2018. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jauhiainen, E. 2004. Tehtävärakenteiden kehittämiskokeilut. Teoksessa Horsma, T. & Jauhiainen, E. (toim.) Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämissuunnitelman loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:10. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. 17-85. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70942/Selv200410.pdf?sequence=1>

Kaakinen, Juha 2013. Asunto Ensin ja sitten. Teoksessa Hyväri, S. & Kainulainen, S. (toim.) Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A tutkimuksia 39. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 15-24.

Kainulainen, S., Saari, J. & Häkkinen, J. 2013. Kadulta asuntoon- vaikutukset hyvinvoinnille. Teoksessa Hyväri, S. & Kainulainen, S. (toim.) Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A tutkimuksia 39. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 49-71.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karjalainen, J. 2004. Kuka pelkää Sorbuksen herroja? Teoksessa Helne, T., Hänninen, S. & Karjalainen, J. (toim.) Seis yhteiskunta - tahdon sisään! Jyväskylä: SoPhi80. 167-195.

Karppinen & Fredriksson 2016. Loppuraportti. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelma 2012-2015. Paavo 2. Ympäristöministeriö. Viitattu 12.01.2018. https://asuntoensin.fi/assets/files/2016/09/Paavo_2_loppuraportti.pdf

Keltikangas-Järvinen, L. 2008. Temperamentti, stressi ja elämäntapa. Helsinki: WSOY.

Kettunen, M. 2013. Asunto ensin- malli Yhdysvalloista ja soveltaminen Suomessa. Yhteiskuntapolitiikka 78 (2013): 5. Viitattu 14.04.2018. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114737/kettunen.pdf?sequence=1>

Kivelä, P. & Leppo, A. 2016. Asukkaan ääni. Asukkaiden kokemus asumisen laatu portaikkomallin ja asunto ensin -mallin mukaisessa tuetussa asumisessa. Sininauhasäätiö. Viitattu

18.12.2018 https://storage.googleapis.com/sininauhaaatio-production/2018/01/83e515b6-asukkaan_aani_tutkimusraportti.pdf

Kostiainen, E. & Laakso, S. 2015. Helsinkiläisten asunnottomuuspolut. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 1/2015. Tampere: Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Viitattu 10.04.2018. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153533/ARAr1_2015_Helsinkilaisten_asunnottomuuspolut.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Lehtonen, L. & Salonen, J. 2008. Asunnottomuuden monet kasvot. Suomen ympäristö 3/2008. Helsinki: Ympäristöministeriö. Viitattu 20.03.2018. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/38367/SY_3_2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Leppo, A. (toim.) 2018. Vapautuvien vankien asumisen tuki. Käsikirja asumissosiaaliseen työhön rikostaustaisten kanssa. Helsinki: Kriminaalihuollon tukisäätiö. Viitattu 10.2.2019 https://www.krits.fi/wp-content/uploads/2018/05/1509-VAT_kaskirja_verkko_250118.pdf

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.

Nimi Ovesa 2010. Palveluinnovaatiot pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisessä. Hanke-suunnitelma 21.5.2010. Viitattu 20.3.2018. http://asuntoensin.fi/assets/files/2016/10/Nimi_ovessa_-_hankesuunnitelma.pdf

Nousiainen, K. 2016. Oma ovi yhteisössä: Pitkäaikaisasunnottomien asumispolut ja asumiseen liittyvät valinnat. Teoksessa Juhila, K. & Kröger, T. (toim.) Siirtymät ja valinnat asumispoluilla. SoPhi 133. Jyväskylän yliopisto: SoPhi, 163-191. Viitattu 14.10.2018 <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/50391/978-951-39-6664-5.pdf?sequence=1>

Pelto-Huikko, A., Karjalainen, K. & Koskinen-Ollonqvist, K. 2006. Terveyden edistämisen toimintamallit. Terveyden edistämisen hankkeissa kehitettyjen toimintamallien arviointi ja kehittäminen. Terveyden edistämisen julkaisuja 4/2006. Helsinki: Terveyden edistämisen keskus ry.

Pietilä, I. 2017. Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Tutkimushaastattelun käsikirja. Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 111-130.

- Puusa, A. 2011. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Johtamistaidon opisto. Vantaa: Hansaprint. 114-125.
- Raitakari, S. & Juhila, K. 2014. Asunto Ensin -julkaisujen suuntaukset, pääargumentit ja käytännöllis-poliittiset tavoitteet. Yhteiskuntapolitiikka 79: 2. 185-196. Viitattu 14.04.2018.
- Räihä, K. 2004. Learning Cafe uuden tiedon synnyttämisen työkaluna. Teoksessa Tasa-arvosta lisäarvoa alueiden hyvinvointiin työkirja 2. Sisäasiainministeriö. 69-72. Viitattu 14.11.2018
<https://www.yumpu.com/fi/document/view/15324242/tasa>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 10.11.2018. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- Somerville, P. 2013. Understanding Homelessness. Teoksessa Housing, Theory and Society. Vol 30 (4), s. 384–415. Viitattu 10.04.2018. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14036096.2012.756096>
- Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: Tietosanoma Oy.
- Sunikka, S., Seppälä, U. & Granfelt, R. 2007 Asunnottomuuskirja. Näkökulmia asunnottomien palvelujen kehittämiseen. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 13. Viitattu 10.01.2018. http://www.socca.fi/files/69/Asunnottomuuskirja_nakokulmia_asunnottomien_palvelujen_kehittamiseen.pdf
- Suonio, M. & Kuikka, U. 2012. Asunnottomien ja eri toimijoiden kertomuksia ja tulkintoja asunnottomuudesta. Teoksessa Forssén, K., Roivainen, I., Ylinen, S. & Hei-nonen, J. (toim.) Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. EU: UNIpress. 223-246.
- Särkelä, A. 2011. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.
- Tainio, H. & Fredriksson, P. 2009. The Finnish Homelessness Strategy: From a "Staircase" Model to a "Housing First" Approach to Tackling Long-Term Homelessness. European Journal of Homelessness. Vol 3, s.181–199. Viitattu 21.5.2018. http://www.bawo.at/fileadmin/user_upload/public/Dokumente/Europa/FEANTSA/Berichte_Studien/FEANTSA_finnish_strategy_09-12.pdf

Tilastokeskus. Asunnoton- määritelmä. Viitattu 25.3.2018.

<http://www.stat.fi/meta/kas/asunnoton.html>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Ruuskanen, P., Savolainen, K. & Suonio, M. (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. EU: UNIpress. 103–118.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä. Viitattu 6.4.2018. <http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakoarviointi-ihmistieteissa>

Varjonen, K. 2007. Tilannearviointi yhteisenä kehittämistyönä. Teoksessa Asunnottomuuskirja. Näkökulmia asunnottomien palvelujen kehittämiseen. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 13. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA: Yliopistopaino, 29-42. Viitattu 11.10.2018. http://www.socca.fi/files/69/Asunnottomuuskirja_nakokulmia_asunnottomien_palvelujen_kehittamiseen.pdf

Vilen, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: Wsoy.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes. Viitattu 20.06.2018. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Vogt, I. & Koski, A. 2015. Aasukat ja työntekijät kehittäjinä- Hankkeessa kehitetyt toimintakäytännöt. Teoksessa Koski, A. & Vogt, I. (toim.) Osallistavaa kehittämistä asumisyksikössä. Aasukat ja työntekijät kehittäjinä. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 143–161.

Kuviot

Kuvio 1: Yhteenveto aineistosta

Liitteet

- Liite 1: Tiedotekirje asukkaille
- Liite 2: Haastattelun suostumuslomake asukkaille
- Liite 3: Ryhmähaastattelun suostumuslomake työntekijöille
- Liite 4: Teemahaastattelurunko asukkaille
- Liite 5: Teemahaastattelurunko työntekijöille
- Liite 6: Kutsu kehittämisiltapäivään (asukkaat ja työntekijät)
- Liite 7: ”Learning cafe”- teemapaperit
- Liite 8: Esimerkki aineiston analyysistä
- Liite 9: ”Learning cafe”- analyysiesimerkki
- Liite 10: Asukaslähtöisen tuen ja ohjauksen toimintamalli
- Liite 11: Tutkimuslupa

Liite 1: Tiedotekirje asukkaille

Laurea-ammattikorkeakoulu
2018
Tiedotekirje

Kevät

Hei,

Opiskelemme Laurea-ammattikorkeakoulussa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (Sosionomi YAMK). Koulutusohjelmanamme on sosiaalialan käytäntöjen asiakaslähtöinen kehittäminen. Pyytäisimme sinua osallistumaan haastatteluun liittyen opinnäytetyöhömmme.

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda tuen ja ohjauksen hyvien käytäntöjen toimintamalli tilapäiseen tuettuun asumiseen. Tutkimus- ja kehittämistyömme tavoitteena on tuottaa tietoa tuesta ja ohjauksesta tilapäisessä tuetussa asumisessa asukkaiden ja työntekijöiden kuvamana. Tämän lisäksi tavoitteena on saatujen tulosten perusteella kehittää tukea ja ohjausta yhteistoiminnallisesti asukkaiden ja työntekijöiden kanssa.

Opinnäytetyöhömmme osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja esimerkiksi haastatteluun osallistuminen ei sitouta eikä edellytä osallistumaan työmme muihin vaiheisiin. Haastattelut tulemme toteuttamaan yksilöhaastatteluina asianmukaisessa rauhallisessa tilassa. Tutkimusmenetelmänä käytämme teemahaastattelua, jossa sinun on mahdollista kertoa aihepiiriin liittyvistä kokemuksistasi ja ajatuksistasi hyvin vapaasti. Haastattelut tullaan nauhoittamaan analysointia varten ja nämä tuhoetaan tutkimuksen valmistuttua (arvioitu valmistumisaika 12/2018). Haastattelijoina toimivat YAMK-opiskelijat Niina Nääppä & Sandra Valtonen. Haastatteluista saatuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja ne ovat vain haastattelijoiden hallussa. Henkilötietojasi ei tulla keräämään opinnäytetyötä varten, eikä loppuraportista ole mahdollista tunnistaa henkilöllisyyttäsi.

Näkemyksesi ja kokemuksesi tuetun asumisen ohjauksesta ja tuesta ovat tärkeitä, jotta hyviä käytäntöjä voidaan tunnistaa ja kehittää. Pidämme osallistumistasi haastatteluun erittäin tärkeänä.

Terveisin,

Niina Nääppä

niina.naappa(a)student.laurea.fi

Sandra Valtonen

sandra.valtonen(a)student.laurea.fi

Saat meihin yhteyden myös Tammipolun ohjaajien kautta

Liite 2: Haastattelun suostumuslomake asukkaille

Laurea-ammattikorkeakoulu, Tikkurila
2018

Kevät

SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISEEN

Suostun haastateltavaksi Niina Nääpän ja Sandra Valtosen opinnäytetyöhön liittyen. Annan suostumukseni siihen, että haastatteluni nauhoitetaan ja haastattelussa antamani tietoja käytetään opinnäytetyössä ja sen loppuraportissa.

Ymmärrän, että

- Opinnäytetyössä ei käytetä henkilötietojani tai muuta taustamateriaalia minusta
- Haastattelumateriaalia käytetään ainoastaan opinnäytetyötä varten
- Kaikki antamani vastaukset ovat täysin luottamuksellisia
- Voin milloin tahansa keskeyttää osallistumiseni haastatteluun tai opinnäytetyöhön

Päiväys ja paikka

Haastateltavan allekirjoitus

Nimenselvennys

Haastattelijoiden allekirjoitus

Nimenselvennys

Liite 4: Teemahaastattelurunko asukkaille

Teemahaastattelurunko

Taustatiedot, kuinka kauan asunut Tammipolun asumisyksikössä

- 1. teema: elämäntilanne ennen Tammipolun asumisyksikköön muuttoa**
 - asunnottomuuspolku, asukkaan kokemuksia asunnottomuuteen johtaneista tekijöistä, asunnottomuuden kesto
- 2. teema: asiakkuuden alkaminen, yhteistyön käynnistyminen**
 - muutto, asumisen alkuvaihe
 - tavoitteiden asettaminen, suunnitelman laatiminen
- 3. teema: arjen- ja elämänhallintaan sekä tuen ja ohjauksen tarpeisiin liittyvät tekijät**
 - arkielämän valmiudet
 - asioiden hoitaminen (esim. talous- ja raha-asiat, palveluiden käyttäminen)
 - ajankäyttö (vapaa-aika, arkipäivän rakenne, harrastukset, säännöllisesti toistuvat asiat)
 - hyvinvointi
 - verkostot
 - tuen ja ohjauksen pääpaino
- 4. teema: tavoitteellisen työskentelyn toteutuminen**
 - tuen tarpeisiin vastaaminen, työskentelyn keinot ja menetelmät
 - tuen ja ohjauksen merkitys elämäntilanteeseen ja mahdollisiin muutoksiin
 - prosessin eteneminen
- 5. teema: asukkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde**
 - osallisuus
 - toiveita, kehittämisideoita

Liite 5: Teemahaastattelurunko työntekijöille

Ryhmähaastattelu 26.9.2018

Organisaatorakenne lyhyesti

- Tammipolun sijoittuminen palveluverkostossa
- toiminnan ja työn keskeinen tavoite

Asiakasprosessin käynnistyminen

- kriteerit
- asukkaan ohjautuminen, prosessin eteneminen (haastattelu, valinta)

Asiakkuuden alkaminen

- omatyöntekijän valikoituminen, ensimmäinen kotikäynti/ tapaaminen
- sopimukset/lomakkeet

Tavoitteellisen työskentelyn käynnistyminen

- suunnitelman laatiminen (osallistujat, aikataulu, sisältö, tavoitteiden asettaminen)

Tavoitteellinen työskentelyvaihe: yksilötaso

- keskeisiä tuen tarpeita
- mitä tulee ottaa huomioon, mahdollisia ongelmatilanteita/haasteita
- asukkaiden arkielämän valmiudet, asioiden hoitaminen, ajankäyttö, hyvinvointi, verkostot
- tuen ja ohjauksen pääpaino
- keskeisimpiä yhteistyötahoja
- tuen tarpeisiin vastaaminen, käytäntöjä, menetelmiä
- kotikäynnit, verkostotyöskentely, palveluohjauksellisuus, ohjauskeskustelut, matalan kynnyksen saavutettavuus

Tavoitteellinen työskentelyvaihe: yhteisötaso

- miten tuetaan yhteisöllisyyttä, kuinka iso rooli kokonaistoiminnasta, toiminnat, tapahtumat, tavoitteet, haasteita

Arviointi

- miten tilapäisyys määrittelee tavoitteiden asettamista ja suunnitelmallisen työskentelyn etenemistä
- milloin arvioidaan, onko säännöllinen aikaväli, entä kun asukkaan tilanne muuttuu
- miten arvioidaan käytännössä, ketkä osallistuvat, missä
- suunnitelman näkyminen käytännön arjessa
- sosiaalityöntekijän tapaamiset (tarvittaessa/säännöllisesti)

Yhteistyösuhde

- merkittävät tekijät toimivassa yhteistyösuhhteessa ja kohtaamisessa, ”hyvä työskentelyote”
- yhteistyösuhde työntekijöiden välillä (tiimityöskentely, Tammipolun ohjaajat/sosiaalityöntekijät)

Asiakkuuden päätösvaihe

- Tammipolun rooli asukkaan muuttovaiheessa, toimintatapoja, käytäntöjä (siirtymä, tuen jatkumo)
- asumisen päättyminen, mihin Tammipolulta

Dokumentointi

Liite 6: Kutsu kehittämisiltapäivään (asukkaat ja työntekijät)
Menu

30.10.2018 klo 14-16

Kehittämisiltapäivä Tammipolulla



Alkupalat

- Päivän emännät Niina & Sandra esittäytyvät
- Johdatus iltapäivän sisältöön



Pääruoka

- Keskustelua
- Kehittämistä
- Ideointia



Jälkiruoka

- Keskusteluiden yhteenvetoa
- Kokemuksia ja ajatuksia



Tunnelma

- Rento ja avoin

Tervetuloa mukaan Tammipolun kehittämisiltapäivään tiistaina 30.10.2018 klo 14-16 Olkkariin. Tarjolla niin suolaista kuin makeaa purtavaa. Kehittämisiltapäivän anti on merkittävässä roolissa Niina Nääpän ja Sandra Valtosen opinnäytetyön prosessissa ja täten koko Tammipolun toiminnan kehittämisessä. Olisi erittäin tärkeää, että juuri Sinä pääsisit osallistumaan. Tapaamisiin, Niina & Sandra

Liite 7 : Learning Cafe- teemapaperit
 Kehittämisiltapäivä
 Learning-Cafe -työskentelyn teema-alueet

1. Tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus

Millainen olisi hyvä ja asiakaslähtöinen tapa laatia ja arvioida tavoitteita?
 Miten tavoitteet tukevat asioiden etenemistä?
 Mikä on tavoitteiden merkitys tilapäisessä tuetussa asumisessa?

"Semmonen ehkä jonkinnäköinen suunnitelmallisuus sitte kun toinen alkaa olee pikku hiljaa paremmissa voimissa niin mieltä jotain asioita eteenpäin, tietysti ei voi liikaa kiirehtimällä mennä koska sekään ei oo hyvä homma."

"Kyllähän täs niinku suunnitelmiaan nää on tehny mut tietenki mä oon vähä huono toteuttamaan suunnitelmia. Se on vaan silleen et mä en jotenki osaa toteuttaa sitä mitä on kirjotettu. Mul on omat jutut mitä mä haluisin niinku itekin, mut se on vaan ku ei jaksa. Ei saa sitä alkujuttuu."

"No kun en muista just nyt, voisin sanoa et ei tehty mitään ihmeempää mut varmaan jotain on tehty. mä en muista et tehtiiks siinä sellasta tarkempaa suunnitelmaa."

"..semmosii pieniä aikatavoitteita."

2. Itsenäisen asumisen mahdollistuminen

Mitä ovat asumisvalmiudet ja kuinka niitä voidaan vahvistaa Tammipolun asumisyksikössä?
 Minkälainen merkitys Tammipolun asumisyksikön toiminnalla on tulevaisuuden itsenäiselle asumiselle?

"Nyt kun on päässy asettumaan aloilleen niin tää on niinku silleen, että sitte se on tuonu niinku mieliala on noussu hirveesti ja muutenki on tota silleen olla hyvä ollu täällä ja sit on se luottavainen olo, että täällä ei tarvii pelätä sitä että ne asiat jäis hoitamatta."

"Tulevan asunnon pitämisen taitojen niinku harjoittelu ja opettelu. Ettei se asunnottomuus enää toistuisi."

"Ainaki vähä tarkkailee, et toi vuokra menee niinku pitää. Ja haluunki, että se nyt menee silleen et ei oo taivasalla tuolla. Se olis aika persaukinen meininki. Se olis sitte, että sais asunnon ja sitte ei sais siitä huolehdittuu, että täällä on hyvä treenata sitä että saa niitä valmiuksia sitte jatkoon."

3. Yhteistyösuhde

Miten voidaan vahvistaa yhteisen ymmärryksen rakentumista asukkaan ja työntekijöiden välillä?
 Mitkä tekijät edistävät avoimen ja luottamuksellisen ilmapiirin syntymistä?

"Et se on sellanen mitä mä arvostan et opetellaan myös se asukkaan luonne ja sen mukasesti sitte. Ehkä kuunnellaan vähän ja sitte sen kuuntelemisen perusteella vedetään omii johtopäätöksiä ja et miten kenenki kanssa toimitaan. Et

se on se luonteen lukeminen ni se on semmonen minkä mä koen tärkeeks. Ja se on tääl toiminu hyvin.”

”Ehkä se asioiden rohkeesti puheeksi ottaminen työntekijän puolelta on semmonen iso asia joka usein sitte laukaseekin aika monta tilannetta, että sitten ku tietää et tästä voi puhua tän henkilön kanssa et se tietää missä mennään oikeesti, ettei tarvii vetää roolia tai esittää et asiat menis paremmin ku ne on.”

”No kyl se ainakin rehellisyys ja luottamus on aina semmonen mihin ite kiinnitän huomioo, että sitä on niinku pakko olla.”

4. Asiakkuuden päättymisen ja tulevaisuus

Mitä pitää ottaa huomioon asiakkuuden päättymisvaiheessa?

Mitä kukin toimija voisi tehdä poismuuttoon ja tulevaisuuteen valmistautumiseksi?

”Sit jos joutuu jonnekin ihan tonne tietämättömän taipaleen taakse, jonnekin lähioon, niin mitäs sit ja mistä löytää paikat missä voi käyttää tietokonetta... onhan toki kirjastot tietysti aina. Siihen on vaan sitte asennoiduttava.”

”Mä luulen et mulle on niinku pitkäs juoksus joka tapauksessa... vaikka jossain vaiheessa lähtee niin sanotusti tonne maailmalle, nii et mul on kuitenkin koko ajan joku sellanen tukihenkilö, et siinä mieles niinku ehkä vähän kevennetty versio tästä, mut mä tuun kuitenkin tukea tarvitsemaan.”

”On siinä jännitystä ja ihan pelkoakin, että minne sitä joutuu. Et huomaa, että käytän sanaa joutuu, eikä pääsee.”

”Mut on se tietty silleen, et mä joudun tavallaan löytää kokonaan jonku uudenlaisen kuvion omaan elämään, emmä tiiä miten mä sen löydän, mutta täytyy vaan luottaa siihen et se ajan myötä löytyy.”

Liite 8: Esimerkki aineiston analyysistä

Tutkimuskysymys: Millaista tukea ja ohjausta tarvitaan tilapäisen tuetun asumisen aikana?

alkuperäisilmaisu	pelkistetty ilmaisu	alaluokka
<p>”no siis kyl mä oon tosi huono siivoamaan, mä inhoan imuroimista. Se kyl tuottaa hankaluuksii, kerran viikossaki siivoaminen, seki on mahdotonta.”</p> <p>”niinku siivoaminen on yks asia, et mä en oo mikään sellanen, et huomaisin et tulee likaista.</p> <p>”sit on muutamii sellasii jollain on et kuka kerää tavaraa, kuka yliliikoja määriä, kuka ei osaa järjestellä, kuka ei pysty siivoamaan”</p>	<p>säännöllinen siivoaminen haasteellista</p> <p>ei huomaa siivoustarvetta</p> <p>tavaroiden keräilyä ja haasteita asunnon siisteyden ylläpitämisessä</p>	<p>kodinhoito</p>
<p>”mul on rahankäyttö ongelma, et ku mä nään rahaa mun tilillä, ni se jotenki puhuu mut ympäri.”</p> <p>”siis mulle on annettu ihan semmonen seurantalappu, kirjanpito, tulot ja menot tarkasti ylös”</p> <p>”raha ja talouden hallinnassa on paljon ongelmaa, et mistä sit saatais sitä rahaa, mitä etuuksia pitäis haakee,, et kyl tää raha, massin ympärillä pyörii..</p>	<p>rahan käytön ongelmia</p> <p>tukea rahankäytön hallintaan</p> <p>paljon ongelmia talous- ja raha-asioiden hallinnassa, mistä tulee rahaa, mitä etuuksia haettava, raha-asiat keskiössä</p>	<p>talous- ja raha-asiat</p>

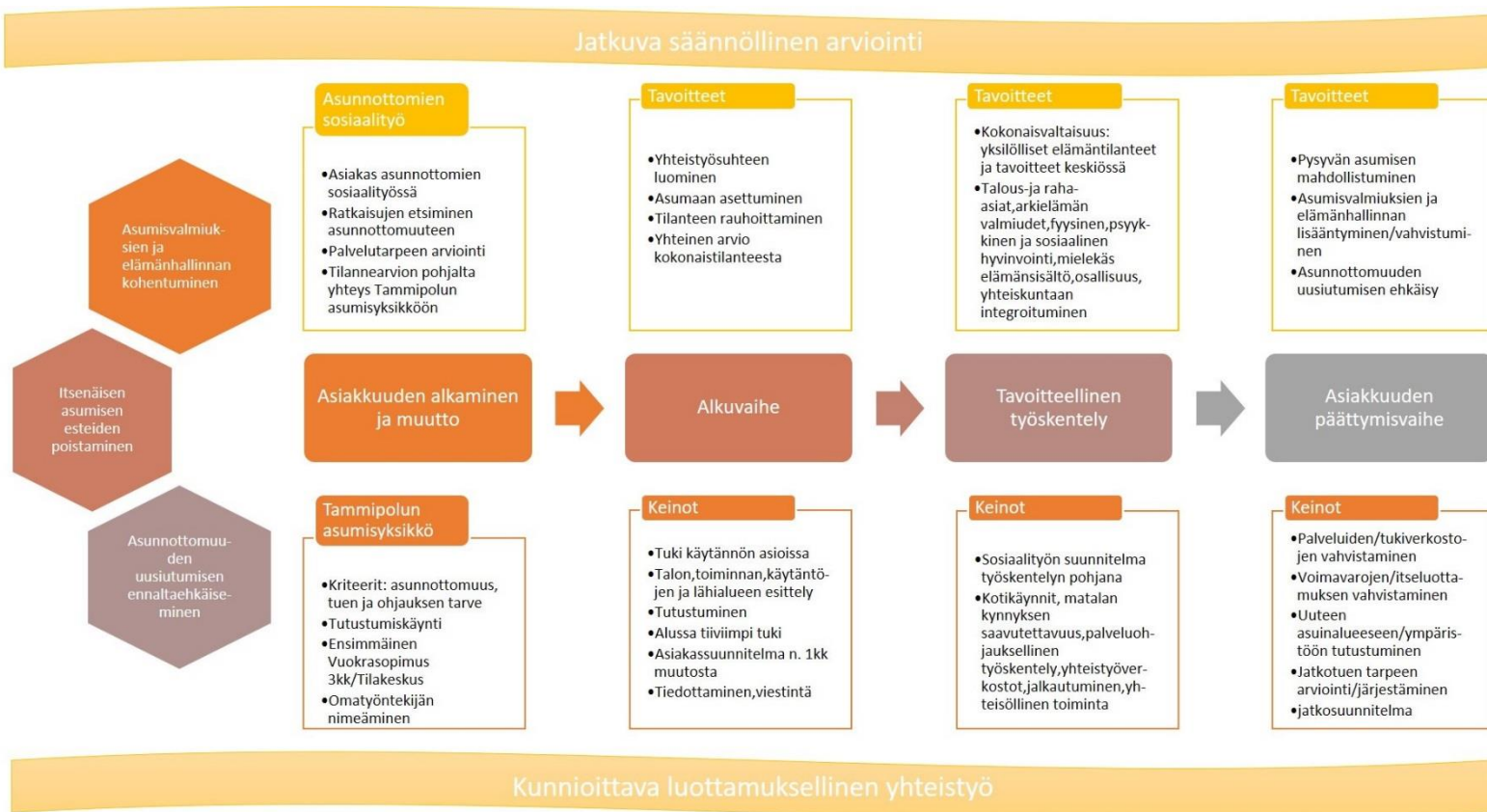
<p>”ja silleen niinku mä oon aika erakko luonne ja aina ollu niin, että se on yks tavoitteista, että mä pääsisin enemmän.. Kyllähän mä oon valmis keskustelea ja muuta, mut mä oon ehkä vähän sellanen huono lähtemään”</p> <p>”toki mun pitäis saada ulkopuolista elämää”</p> <p>”sit tuli sellanen yksinäisyyden aika täällä vähän, että koppeuduin tonne noin. Kaupassa mä kävin ja hyvin vähän oli loppujen lopuksi ihmiskontakteja”</p>	<p>omiin oloihin vetäytyminen, vaikka avoin sosiaalisille tilanteille. Tavoitteena liikkeelle lähtemisen helpottuminen</p> <p>tarve kodin ulkopuoliselle elämälle</p> <p>kokemus yksinäisyydestä ja eristäytyneisyydestä, vähän sosiaalisia kontakteja</p>	<p>arjen ja elämän sisältö</p>
--	--	--------------------------------

pelkistetty ilmaus	alaluokka	yläluokka
<p>säännöllinen siivoaminen haasteellista</p> <p>ei huomaa siivouksen tarvetta</p> <p>tavaroiden keräilyä ja haasteita asunnon siisteyden ylläpitämisessä</p>	<p>kodinhoito</p>	<p>näkemyksiä tuen ja ohjauksen tarpeista</p>
<p>rahan käytön ongelmia</p> <p>tukea rahankäytön hallintaan</p> <p>paljon ongelmia talous- ja raha-asoiden hallinnassa, mistä tulee rahaa, mitä etuusia haettava, raha-asiat keskiössä</p>	<p>talous- ja raha-asiat</p>	
<p>omiin oloihin vetäytyminen, vaikka avoin sosiaalisille tilanteille. Tavoitteena liikkeelle lähtemisen helpottuminen</p> <p>tarve kodin ulkopuoliselle elämälle</p> <p>kokemus yksinäisyydestä ja eristäytyneisyydestä, vähän sosiaalisia kontakteja</p>	<p>arjen ja elämän sisältö</p>	

Liite 9: Learning Cafe- analyysiesimerkki:

alkuperäis- tai pelkistetty ilmaisu	alaluokka	yläluokka
<ul style="list-style-type: none"> - alkutilanteen kartoitus - suunnitelman rakentaminen - tutustuminen - tavoitteet 	<ul style="list-style-type: none"> yhteistyösuhteen käynnistyminen suunnitelma ja yhdessä luodut tavoitteet 	työskentely tavoitteellista
<ul style="list-style-type: none"> - sekä työntekijä että asukas aidosti omana itsenään - ei roolien vetämistä - persoonalla työn tekeminen - kohteliaisuus - yhteinen kieli - vuorovaikutustaidot - tilannetaju - huumori - oman tilan kunnioittaminen - aikaa kohtaamisiin mekaanisen kohtaamisen sijaan - toisen kuuleminen - kuulluksi tuleminen - yhdessä tehden, yhteisöllisyys 	<ul style="list-style-type: none"> vuorovaikutusosaaminen aitous, omana itsenä oleminen kohtaaminen läsnäolo tilannekohtainen toiminta eri vuorovaikutustilanteissa yhdessä tekeminen 	<ul style="list-style-type: none"> kokemus hyvästä kohtaamisesta ja vuorovaikutussuhteesta läsnäolon ja aidosti kuulluksi tulemisen merkitys yhteistoiminta
<ul style="list-style-type: none"> - asiat oikeilla nimillä - turvallinen ilmapiiri - rehellisyys - luottamus - ihmisyyys -uskaltaa puhua ilman tuomitsemista -kohdataan ihminen kokonaisvaltaisesti - kyky asettua toisen asemaan 	<ul style="list-style-type: none"> avoimuus arvostus hyväksyntä empatia turvallisuus 	hyväksyvä, luottamuksellinen ja toista kunnioittava yhteistyösuhte
Näkemyksiä hyvän yhteistyösuhteen tärkeistä elementeistä		

Liite 10: Asukaslähtöisen tuen ja ohjauksen toimintamalli tilapäiseen tuettuun asumiseen



Liite 11: Tutkimuslupa

Tutkimuslupa / Toimintamallin ja asiakasprosessin kuvauksen luominen tilapäiseen tuettuun asumiseen/Nääppä Niina, Valtonen Sandra

Laurean ammattikorkeakoulun ylemmän amk -tutkinnon opinnäytetyn tarkoituksena on luoda tuen ja ohjauksen toimintamalli sekä asiakasprosessin kuvaus tilapäiseen tuettuun asumiseen. Tavoitteena on selvittää, millaisia tuen ja ohjauksen tarpeita asukkailla on tilapäisessä tuetussa asumisessa. Tämän lisäksi tavoitteena on selvittää asukkaiden sekä työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia tuen ja ohjauksen toteuttamisesta sekä asiakasprosessista. Opinnäytetyön keskiössä on asukas- ja työntekijälähtöinen kehittäminen. Keskeisellä sijalla on rakentaa toimijoiden yhteistä ymmärrystä tuen ja ohjauksen tarpeista, sen toteuttamisesta sekä asiakasprosessista. Tilapäiseen tuettuun asumiseen ei ole toistaiseksi olemassa selkeää tuen ja ohjauksen toimintamallia tai asiakasprosessin kuvausta. Vuoden 2018 alussa Vantaan kaupungilla on tehty asumispalveluiden uudelleen-organisointi, joka on vaikuttanut laajalti asunnottomien palveluiden järjestämiseen.

Opinnäytetyön tutkimusympäristönä toimii ----- asumisyksikkö, joka tarjoaa tilapäistä tuettua asumista 18-64- vuotiaille asunnottomille vantaalaisille. Asumisyksikkö on perustettu marraskuussa 2015 osana PAAVO 2 pitkäaikaisasunnottomuuden poistamisohjelmaa. Työskentelyn tavoitteina on vähentää ja poistaa itsenäisen asumisen esteitä sekä lisätä asumisvalmiuksia ja elämän- ja arjenhallinnan taitoja pysyvien asumisratkaisujen löytymiseksi ja mahdollistumiseksi. Ihmisten hyvinvoinnin osatekijöinä nähdään ennen kaikkea asuminen, arjen sujuminen, riittävä toimeentulo ja sosiaaliset suhteet. Asumissosiaalisen työn ytimessä on asiakkaiden arjen, toimintakyvyn ja elämänhallinnan tukeminen ja ohjaus. Tuen ja ohjauksen rinnalla työn tärkeä tehtävä on tukea selviytymis- ja kuntoutumisprosessin kautta asiakkaan täyttä osallisuutta ja kansalaisuutta. Tavoitellaan ihmisten voimaantumista ja elämän haltuunottoa sekä valtaistumista ja sosiaalisesti merkityksellisen roolin saavuttamista.

----- asumisyksikössä ei ole olemassa tuen ja ohjauksen selkeää toimintamallia. Toimintamallin lisäksi on tärkeää myös kuvata asiakasprosessin kokonaisuutta, sillä asumispalveluiden uudelleenorganisoinnin myötä prosessiin liittyvät käytännöt ovat muuttuneet. Opinnäytetyö sijoittuu tutkimuksellisen kehittämistoiminnan asetelmaan. Tutkimuksellinen tieto nousee konkreettisen kehittämisen mahdollistajaksi sekä uuden toimintamallin luomisen edellytykseksi. Tarkoituksena on järjestää asukkaille ja työntekijöille yhteinen kehittämispäivä, joka on isossa roolissa toimintamallin ja asiakasprosessin kuvauksen rakentamisessa.

Opinnäytetyömme lähestymistapa perustuu laadulliseen, eli kvalitatiiviseen tutkimusmenetelmään. Kehittämistyö käynnistyy asukkaiden ja työntekijöiden haastatteluilla. Asukkaiden haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina, sillä opinnäytetyön tavoitteena on saada tietoa haastateltavien omakohtaisista kokemuksista heidän yksilöllisiin tuen tarpeisiin ja ohjaukseen liittyen. Työntekijöiden haastattelut toteutetaan ryhmähaastatteluna, sillä haluamme työntekijöiden haastatteluiden avulla saada selville

työyhteisöjen omaksumia näkemyksiä ja kokemuksia tuesta ja ohjauksesta sekä asiakasprosessin kokonaisuudesta.

Alustavan suunnitelmamme mukaan toteutamme sekä asukkaiden että työntekijöiden haastattelut kesän 2018 aikana. Aineiston analysointi tullaan toteuttamaan alkusyksyn aikana, sillä näistä saadut tulokset tulevat olemaan keskiössä kehittämispäivän työkentelyssä. Kehittämispäivä asukkaille ja työntekijöille järjestetään loppusyksyllä 2018. Opinnäytetyömme on tarkoitus valmistua joulukuussa 2018. Yhteyshenkilönä Vantaan sosiaali- ja terveystoimen perhepalveluissa on erityisasiantuntija Maija Uramo.

Tutkimussuunnitelma ja sen liiteasiakirjat noudattavat hyvää tutkimustapaa. Tutkijat ovat sitoutuneet siihen, etteivät käytä saamiaan tietoja tutkittavien tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi taikka sellaisten etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus ja tietosuojasäännöksiä, eikä luovuta kerättyjä tietoja muuhun tarkoitukseen kuin mihin tutkimuslupa on myönnetty. Tutkimuksen tekijät ovat sitoutuneet noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita sekä Vantaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla määriteltyjä tutkimuksen toteutusehtoja.

Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti toimitetaan Vantaan kaupungin kirjaamoon kirjaamo@vantaa.fi. Lisäksi tutkimuksen tulosten esittelystä sovitaan yhteyshenkilön kanssa. Mikäli tutkimuksen valmistumiseen tulee muutoksia, tulee muutoksista ilmoittaa kirjaamoon. kirjaamo@vantaa.fi

Vantaan kaupungin hallintosäännön 2. luvun § 8 kohta 12 mukaan tulosalueen johtaja päättää muistakin tulos-alueelle kuuluvista asioista, ellei toisin ole säädetty tai määrätty.

Päätös:

Päätän myöntää tutkimusluvan opinnäytetyötutkimukselle ” Toimintamallin ja asiakasprosessin kuvauksen luominen tilapäiseen tuettuun asumiseen”.

Liite: Tutkimuksen toteutusehdot, linkki
http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/122741_Toteutusehdot_2016.pdf

Päiväys Vantaa 29.05.2018

Allekirjoitus

Nimen selvennys Pösö Hanna

Virka-asema Perhepalvelujen johtaja vs.

Allekirjoitettu sähköisesti asianhallintajärjestelmässä

Täytäntöönpano: Hakija
Tutkimuksen koordinaatioryhmän puheenjohtaja Eeva Honkanummi
Tutkimuksen koordinaatioryhmän sihteeri Liisa Örr
Maija Uramo

Tämä päätöspöytäkirja on yleisesti nähtävänä

Aika: 30.5.2018

Paikka: Vantaan kaupungin internetsivuilla paatokset.vantaa.fi

Oikaisuvaatimusohjeet

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimus tehdään Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle, postiosoite: Vantaan kaupunki, Kirjaamo, Asematie 7, 01300 Vantaa, Tikkurila tai sähköpostitse osoitteella: kirjaamo@vantaa.fi

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon 7 päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana taikka kolmantena päivänä sähköisen viestin lähettämisestä.

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on oikaisuvaatimuksen tekijän allekirjoitettava.

Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Oikaisuvaatimus toimitetaan aina omalla vastuulla.

