

Anri Kaipainen

Asumisen ja palveluiden laatu Olarinluoman
asumisyksiköissä.
Asiakkaiden kokemuksia palveluiden laadusta.

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

28.10.2013

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Anri Kaipainen Asumisen ja palveluiden laatu Olarinluoman asumisyksiköissä. Asiakkaiden kokemuksia palveluiden laadusta. 25 sivua + 2 liitettä 28.10.2013
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaalialan koulutusohjelma
Ohjaaja	Yliopettaja Jyrki Konkka
<p>Asumispalvelut kuuluvat Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystalouteen. Espoon kaupunki järjestää päihdehuollon lyhyt- ja pitkäaikaista laitoshoidon ja mielenterveys-, päihde- ja pitkäaikaisasunnottomien asiakkaiden asumispalveluja. Espoon kaupungin asumispalvelun asumisyksiköitä ovat Olarinluoman vastaanottokoti, tuki- ja palveluasumisyksiköt, Sepänkylän asumisyksikkö ja Neppersin huoltokoti.</p> <p>Opinnäytetyöni oli selvittää asunnottomille espoolaisille tarkoitetun asumisen sekä palveluiden laatua Olarinluoman asumisyksiköissä asiakkaiden näkökulmasta. Laadun ja palveluiden lisäksi opinnäytetyössäni teoreettinen viitekehys oli osallisuus.</p> <p>Opinnäytetyön kohderyhmänä oli Olarinluoman vastaanottokodin, asumisyksikön sekä tuki- ja -palveluasuntojen asukkaat.</p> <p>Opinnäytetyö oli laadullinen eli kvalitatiivinen. Aineiston käsittelyssä käytin teoriaohjaavaa teemoittelua. Tutkimusaineisto kerättiin asiakaskyselyn avulla joka jaettiin jokaiseen yksikköön. Asiakkaat vastasivat kyselyyn nimettömästi ja vapaaehtoisesti. Kyselyjä jaettiin 70 kpl, joista palautettiin 39, näistä 6 asiakasta jätti tyhjän kyselyn.</p> <p>Tutkimuksessa ilmeni asiakkaiden tyytyväisyys asumisen ja palveluiden laatuun. Kehitettävää Olarinluoman asumisyksiköissä tutkimuksen mukaan oli palvelusuunnitelmien teoissa, asiakkaiden tasa-arvoisessa kohtelussa, toiminnallisissa ryhmissä, asiakkaiden mahdollisuudesta osallisuuteen.</p>	
Avainsanat	asunnottomuus, asumispalvelut, palveluiden laatu, osallisuus.

Author(s) Title	Anri Kaipainen The quality of services and living in Olarinluomas housing units. Customer experience on quality of services.
Number of Pages Date	25 pages + 2 appendices October 28 th 2013
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor	Jyrki Konkka, Principal Lecturer
<p>Housing services are a part of social and health services in the City of Espoo. The city provides services of short- and long-term institutional care for substance abusers as well as mental health care and housing for long-term homeless clients. Residential services in Espoo comprise Olarinluoma reception center, support and service units of housing, Sepänkylä housing unit and Neppers care home.</p> <p>The purpose of my thesis was to study the quality of housing and services for Espoo's homeless people in Olarinluoma from customers' point of view. In my thesis, the theoretical framework was involvement, in addition to quality and services. The thesis focused on customers of Olarinluoma reception center, housing unit and support and service unit.</p> <p>The study was qualitative. I processed the material with themes guided by theory. The data was collected through a customer survey that was distributed to every unit. Customers responded to the survey anonymously and voluntarily. The survey was distributed to 70 customers, of which 39 answered, 6 left an empty survey.</p> <p>The study revealed customers' satisfaction with the quality of housing and services. According to the study, there was a need for development in Olarinluoma housing units, regarding service plans, equal treatment of customers, functional groups and possibility of involvement.</p>	
Keywords	homelessness, housing services, service quality, involvement

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Asumispalvelut ja asunnottomuus	2
2.1	Asumispalvelut	3
3.1	Asumismuodot	5
3.1.1	Ensisuoja	5
3.1.2	Tuettu asuminen	6
3.1.3	Tehostettu tuettu asuminen	6
3.1.1	Olarinluoman asumisyksiköt	6
3.1.2	Sepänkylän tukiasunnot	7
3.1.3	Neppersin huoltokoti	8
3.2	Asunnottomuus	8
3.3	Espoon tilanne	12
3.3.1	Espoon arvot	13
3.4	Kehittämisen tarve	13
4	Tutkimuskysymys	14
5	Osallisuuden merkitys asukkaille	15
6	Tutkimusmenetelmän valinta ja aineiston keruu	17
7	Asiakaskyselyn tulokset	19
7.1	Mitä kehitettävää mielestäsi olisi Olarinluoman palveluissa?	20
8	Johtopäätös ja pohdinta	21
	Lähteet	26
	Liitteet	
	Liite 1. Asiakaskysely	
	Liite 2. Saatekirje	

1 Johdanto

Miksi Jeppe juo? Kysymys jota ei saa koskaan kysyä päihdetyössä. Opinnäytetyössäni kysyn kuitenkin niin Jeppe Juopolta, Anneli Alkolta sekä Nipa Nistiltä kysymyksiä. Ilman kysymyksiä ei voi saada vastauksia ja ilman vastauksia ei voi tietää.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää asiakkaiden näkökulmasta Olarinluoman asumisen ja palveluiden laatua. Palveluiden laatua tarkkailen asiakkaiden, sekä Sosi- aali- ja terveysministerin laatiman päihdetyön laatusuosituksen että Espoon kaupungin päihdestrategian näkökulmasta, johon sisältyy koko päihdetyö ehkäisystä hoitoon.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja nähdyksi. Asiakkaiden näkökulma palveluiden laadusta on arvokasta. Heidän kokemaansa tulee kuunnella ja heiltä saa- tua tietoa osata käyttää hyväkseen palveluja kehitettäessä.

Opinnäytetyössäni asunnottomuutta lähestyn asunnottomuuden takana olevan ihmisen kautta. Pysin työssäni tuomaan esiin, ettei tyypillistä asunnottomuutta ole, eikä asunnotto- muutta poisteta asuntolapaikan saannilla vaan tarvitaan asunnottomuuden laajaa ja täsmällisempää määritelmää.

Oleellinen osa ihmisyyttä on tuntee kuuluvansa yhteisöön tasa-arvoisena toimijana. Mahdollistamalla asiakkaiden osallisuutta luodaan hyvät puitteet yhteiselle toiminnalle ja sitä kautta kehitetään palveluja asukas- asiakaslähtöiseksi.

Työni on laadullinen opinnäytetyö ja aineiston olen kerännyt asiakkailta kyselykaavak- keen avulla. Kyselyyn asiakkaat vastasivat nimettöminä sekä vapaaehtoisesti. Aineis- ton käsittelyssä käytin teoriaohjaavaa teemoittelua.

Valitsin opinnäytetyöni aiheen omasta kiinnostuksesta asiakkaiden asemasta ja oike- uksista sekä miten Olarinluoman asumisyksiköissä asiakkaiden osallisuus näkyy. Olarinluoman asumisyksiköissä ei vastaavanlaista kyselyä ole aikaisemmin tehty, joten tutkimustuloksia ei voi verrata suoraan vastaavanlaiseen tutkimukseen.

Asiakkaan asema ja oikeudet sekä osallisuus omaan hoitoonsa on aina ajankohtainen.

2 Asumispalvelut ja asunnottomuus

Asunnottomien asumispalvelut alkoivat kehittyä 1960-luvulta alkaen vallitsevan asunnottomuuskäsityksen mukaisesti kohteenaan alkoholistit, työttömät ja irtolaiset osana sosiaalihuoltoa. Näitä olivat erilaiset hoitokodit, väliaikaiset asuntolat ja yömajat. Nykyinen järjestelmä alkoi muotoutua 1980-luvun lopulla, jolloin asunnottomuuden poistaminen kirjattiin ensimmäistä kertaa hallitusohjelmaan kaudeksi 1987-1991.

Olemassa olevien asunto- ja sosiaalipoliittisten instrumenttien rinnalle tuotiin uusia keinoja, jotka tähtäsivät asunnottomuuden vähentämiseen ja asunnottomien palveluiden järjestäminen nousi kunnallisten palveluiden ytimeen. Tärkeä innovaatio on ollut asunnottomien hajautettu tuettu asuttaminen yksityisiin asunto osakeyhtiöihin mm. Y-säätiön voimin. Vuoden 1985 laki asunto-olojen kehittämisestä velvoitti kunnat parantamaan asunnottomien ja puutteellisesti asuvien asumisolosuhteita. Asunnottomuudelle saatiin yhteinen määritelmä ja sen myötä tilastointijärjestelmä ARA:n ja kuntien yhteistyöllä vuodesta 1987 alkaen Vuonna 1995 lisättiin perustuslakiin kohta, jossa viranomaisten tehtäväksi määriteltiin edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä. (Kärkkäinen ym. 1998:17-23; Tainio & Fredriksson 2009, 184-185; Tainio 2009, 16.)

Asunnottomien asumisjärjestelmä on jakautunut asuntoloihin ja asumispalveluihin, joita sääntelevät eri lait ja valvovat eri ministeriöt. Asuntolatoiminta rinnastuu yritystoimintaan ja sitä säätelee Laki majoitus- ja ravitsemisliikkeistä, kun asumispalveluita säätelee sosiaalihuoltolaki. Sosiaalihuoltolain mukaisia asumispalveluita järjestetään silloin, kun asumiseen liittyy sosiaalihuollollisen tuen ja hoidon tarve. Kunnan järjestämisvastuulla olevat asumispalvelut on jaettu palvelu- ja tukiasumiseen, mutta palveluiden kirjo on suuri ja määritelmiä monenlaisia. (Tainio 2009, 23.)

2.1 Asumispalvelut

Mielenterveys- ja päihde asiakkaiden asumispalvelut kuuluvat Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystalouteen. Espoon kaupunki järjestää päihdehuollon lyhyt- ja pitkäaikaista laitoshoidon ja mielenterveys-, päihde- ja pitkäaikaisasunnottomien asiakkaiden asumispalveluja sekä tuottamalla palveluja itse että ostamalla niitä yksityisiltä palvelutuottajilta, joiden kanssa Espoon kaupungilla on sopimuskumppanuus. Sopimuskumppaneita ovat mm. Diakonissalaitos, Espoon kaupungin tukiasunnot sekä Sininauhasäätiö.

Asuntoihin asiakasohjaus tapahtuu pääsääntöisesti kahdella tavalla. Osa ohjauksista tuettuihin sekä tehostetusti tuettuihin asumispalveluihin tapahtuu SAS-ryhmän (Selvittä-Arviointi-Sijoitus) avulla. SAS-ryhmässä on edustus aikuissosiaalityön jokaiselta alueelta sekä mielenterveys- ja päihdepalveluista. Työryhmän tavoite on selvittää ja arvioida asunnottomien asumispalveluiden tarve ja ohjata asiakas tarkoituksenmukaiseen paikkaan. Palveluasuntoihin asiakasohjaus tapahtuu Espoon mielenterveys- ja päihdepalveluiden SAS-ryhmän kautta. (<http://www.espoo.fi/fi-FI>.)

Helsingin Diakonissalaitos avasi Espooseen asumispalveluyksikön Tammikuussa 2012. Kuninkaankallion asumisyksikössä on 108 asuntoa pitkäaikaisasunnottomille. Kuninkaankallion asunnot ovat osa valtakunnallista pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaa, jonka tavoite on puolittaa pitkäaikaisasunnottomuus 2011 mennessä ja luoda 1250 asuntoa tai tukiasuntolapaikkaa pääkaupunkiseudulle. Espoon osuus on 125 asuntoa. (<https://www.hdl.fi/fi/asuminen-artikkelit/212-palvelut/asuminen-artikkelit/448-espoo-kuninkaankallio>.)

Kuninkaankalliossa toteutetaan asunto ensi-periaatetta, joka tarkoittaa että asunto on jokaisen perusoikeus. AE-periaatteen mukaan asunto on ensimmäinen lähtökohta ja perusedellytys sosiaalisen kuntoutumisprosessin käynnistämiseksi ja onnistumiselle. AE-periaatteen mukaan toimivissa asumisyksiköissä on kyetty menestyksekkäästi asuttamaan pitkään kadulla eläneitä moniongelmaisia pitkäaikaisasunnottomia.

Asukkailta ei edellytetä elämän tavan muutosta, mutta Kuninkaankalliossa tuetaan asukkaiden pyrkimystä päihteiden käytön hallintaan. (<http://www.asuntoensin.fi/> luettu 24.10.2013.)

Kuninkaankallio tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista, tehostettua ja tuettua asumista alle 65-vuotiaille. Palveluasuntoja on 38 paikkaa, tehostettua tuettua asumista 10 paikkaa ja tuettua asumista 60 paikkaa.

Espoon kaupungin tukiasuntoja on 270 kappaletta. Asunnot omistaa Y- säätiö ja vuokran antajan asuntopalvelut. Asunnot sijaitsevat eri puolilla Espoota. Asunnot on tarkoitettu 18 vuotta täyttäneille asunnottomille päihde- ja mielenterveyskuntoutujille. Asuntoihin haetaan Espoon asuntojen vuokra- asunto hakemuksella, johon aikuissosiaalityöntekijä tai muu vastaava työntekijä täyttää puoltihakemuksen.

Puoltihakemus lähetetään tukiasumisen ohjaajalle, ohjaajat haastattelevat hakijat ennen asukasvalinta päätöstä. Vuokrasopimus tehdään aluksi yleensä 4 - 8 kuukaudeksi. Asukkaita tuetaan elämän hallinnassa jotta asumisen onnistuisi. Asumispalvelun ohjaaja käyvät säännöllisesti asiakkaan tuen tarpeen mukaan kotikäynnillä alkuajoina 2-4 kertaa kuussa. Kun asuminen on onnistunut ongelmitta, vuokrat maksettu ajallaan, häiriökäyttäytymistä ei ole eikä tuen tarvetta, vuokrasopimus kirjoitetaan toistaiseksi voimassa olevaksi. ([http://www.espoo.fi/fi-FI.](http://www.espoo.fi/fi-FI))

Muita Espoon tukiasuntoja ovat mm. Diakonissasäätiön tukiasunnot, Itäviittayhteisö, joka on tarkoitettu nuorille asunnottomille 18–29 -vuotiaille sekä Samaria tukiasunnot.

Sininauhasäätiö, jonka nimi on vaihtumassa Sininauha- asunnot asumispalvelusäätiöksi, on yhteiskunnallinen vaikuttaja, joka toimii asunnottomuuden vähentämiseksi, päihde- ja mielenterveyspalveluiden vahvistamiseksi ja kehittämiseksi sekä yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistamiseksi. Sininauha- Asunnot on erikoistunut päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien ja niistä kuntoutuvien asumislähtöisiin palveluihin. Asunnoissa toteutetaan asunto ensin -periaatetta.

Sininauha- Asunnot omistaa Helsingissä, Vantaalla ja Espoossa hajasijoitettuja pienasuntoja. Espoossa ja Vantaalla Sininauha-asunnot tuottaa sosiaalista isännöintiä asiakkaan omaan kotiin esim. Espoon Asunnot oy ja VVO. Annettavan tuen valmennuksen tavoitteena on ehkäistä häätöjä ja säilyttää asiakkaan nykyinen asumismuoto. Helsingissä Sininauha- Asunnolla on Kurvissa Hämeentiellä asunnottomille miehille tarkoitettu Puolimatkakoti Topi- katti jossa on 40 tukiasuntoa, Mäkelänkadulla sijaitsevassa Puolimatkakoti Pessissä on 82 asuntoa ja lokakuussa 2012 valmistui Ruusulakadun tukiasumisyksikkö jossa asuntoja on 93 kappaletta.

Sininauha- Asunnot tarjoavat sekä tuettua että tehostettua tuettua asumista riippuen asiakkaan tarpeista. Valintaprosessi asuntoihin tapahtuu asukkaan oman kotikunnan sosiaalitoimen kanssa. Jokaisella asukkaalle tehdään palvelusuunnitelma yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Palvelusuunnitelmalla tuetaan asukkaan elämänhallintaa sekä asumisen onnistumista ja turvaamista.

Sininauha-asunnoissa tuetaan asukkaan siirtymistä itsenäiseen asumiseen kun siihen on edellytykset. ([http://www.sna.fi/.](http://www.sna.fi/))

3 Asunnot

Espoon kaupungin omia asumispalveluja mielenterveys- ja päihde asiakkaille ovat Olarinluoman vastaanottokoti, tuki- ja palveluasunnot, Neppersin huoltokoti sekä Sepänky- län tukiasunnot. Ne ovat Espoon kaupungin tuottamia päihdehuollon erityispalveluja asunnottomille. Asumispalveluja säätelee sosiaalihuoltolaki, joka määrittelee asumis- palvelut seuraavanlaisesti: "Asumispalveluja annetaan henkilölle, joka erityisestä syys- tä tarvitsee apua tai tukea asumisensa järjestämisessä, asumispalveluja järjestetään sosiaalihuoltolain mukaan palvelu- ja tukiasumisena." (Sosiaalihuoltolaki 23§.)

3.1 Asumismuodot

3.1.1 Ensisuoja

Ensisuojan tarkoitus on toimia lyhytaikaisena majoituspaikkana. Ensisuojassa pyritään tyydyttämään asiakkaiden perustarpeet, selvittämään huollon tarve ja ohjaamaan muu- hun hoitoon. Ensisuoja on ympärivuorokautinen palvelukeskus, jonka tavoitteena on parantaa heikossa asemassa olevien asunnottomien olosuhteita.

3.1.2 Tuettu asuminen

Asukkaat huolehtivat melko itsenäisesti itsestään ja arkiaskareistaan, kuten aterioistaan, hygieniastaan ja siivouksesta. Asukas tarvitsee tukea ja ohjausta elämänhallinnassa ja arkipäivän elämisen taidoissa. Asuminen tapahtuu keskitetyssä asumisyksikössä, jossa tarjotaan ympärivuorokautista valvontaa.

3.1.3 Tehostettu tuettu asuminen

Suunnattu päihde- ja mielenterveysongelmallisille, jotka käyttävät aktiivisesti päihteitä ja joilla saattaa esiintyä käytöshäiriöitä. Asukkaan toimintakyky on alentunut, eikä hän kykene kaikilta osin omatoimisesti huolehtimaan asioistaan, vaan tarvitsee runsaasti tukea ja ohjausta asioidensa hoidossa. Asukas saa tukea toimeentuloasioiden hoitamisessa, siivouksessa, lääkityksen hoitamisessa, yksittäisissä hoitotoimenpiteissä sekä hygienian hoidossa. Asukkaalla on mahdollisuus edulliseen ateriapalveluun. Asumisyksikössä on ympärivuorokautinen valvonta.

3.1.1 Olarinluoman asumisyksiköt

Asunnottomuutta torjutaan toimenpiteillä, jotka keskittyvät asuntojen tuotantoon ja jakamiseen. Kodittomuuden vähentämiseksi tarvitaan kuitenkin lisäksi ihmissuhteisiin ja ympäristöön liittyviä tukitoimia.

Olarinluoman asumisyksiköt tarjoavat palveluita katuasunnottomille, pitkäaikaisasunnottomille ja asunnottomuusuhan alla oleville kuntalaisille.

Olarinluoman vastaanottokoti perustettiin vuonna 1991. Vastaanottokoti on tarkoitettu yli 18 -vuotiaille asunnottomille päihdeongelmasta kärsiville Espoolaisille. Vuonna -91 Olarinluoman vastaanottokodin silloinen asiakas kunta koostui vaikeasti syrjäytyneistä iäkkäistä ”Mankkaan-suon kojista” jotka olivat alkoholin ja korvikeaineiden väärinkäyttäjiä sekä nuorista, lähes suoraan nuorisokodeista tulleet joiden problematiikkana oli sekakäyttö ja liiman käyttö. Asiakas paikkoja Vastaanottokodissa oli vuonna -91 25 paikkaa. Olarinluoman vastaanottokoti peruskorjattiin vuonna 2012, 22-paikkaiseksi, joista 3 on niin sanottuja ylipaikkoja. Vastaanottokoti on niin sanottu ensisuoja jonka tarkoituksena on toimia lyhytaikaisena majoituspaikkana jossa turvataan asiakkaiden

perustarpeet eli majoitus, ruoka sekä hygienia. Vastaanottokoti on avoinna ympärivuorokauden jokaisena päivänä. Vastaanottokotiin voi hakeutua ilman lähetettä omatoimisesti kadulta, poliisin saattamana, sosiaalitoimen ohjeistamana sekä suoraan esimerkiksi katkaisuhuoltoasemalta. Vastaanottokotiin voi hakeutua myös päihtyneenä. Talossa on yhteismajoitustila päihtyneille sekä kuivapuoli joka on tarkoitettu asiakkaille jotka eivät sillä hetkellä käytä aktiivisesti päihteitä. Katkaisuhoidosta tulevat asiakkaat pyritään sijoittamaan kuivalle puolelle. Olarinluoman vastaanottokodin palveluihin kuuluu myös selvittää asiakkaiden huollon tarve ja tarvittaessa asiakas ohjataan muuhun hoitoon.

Olarinluomassa toimii 2 tukiasuntolaa, ensimmäinen asuntola perustettiin 2002, toinen 2012. Ensimmäisessä tukiasuntolassa on 18 yksiötä ja 3 kaksiota. Uudessa tukiasuntolassa on 16 yksiötä. Asumisyksiköiden palvelut on tarkoitettu niille asunnottomille, jotka eivät eri syistä selviydy itsenäisessä asumisessa, eivätkä pärjää hajasijoitetussa tukiasunnossa. Palveluihin kuuluu tukea asukkaiden päihteettömyyttä, sekä tukea asukkaiden hallittua päihteiden käyttöä. Tukiasunnoissa seurataan asiakkaiden terveyden tilaa sekä yleisvointia. Asukkaiden elämänhallintaa tuetaan erilaisilla toiminnallisilla ryhmillä sekä muilla aktiviteeteillä. Asukkaat saavat apua käytännön asioissa muun muassa virastoasioissa, asunnon kunnossa pidossa sekä vuokranmaksussa.

Olarinluoman palveluasunnot perustettiin 2012. Palveluasuntoja on 22 yksiötä. Palveluasunnot on tarkoitettu asiakkaille, joiden toimintakyky on jostain syystä heikentynyt. Alentuneeseen toimintakykyyn voi vaikuttaa päihdeongelman lisäksi somaattinen sairaus, aivovamma, muistisairaus tms. Palveluasumisen perustehtävä on tarjota hoivan tarpeessa oleville asukkaille turvallinen asumisen ympäristö, jossa asukasta tuetaan kokonaisvaltaisesti. Asukkaita tuetaan päihteiden käytön hallinnassa, he saavat apua päivittäisissä askareissa, hygienian hoidossa, lääkehoidossa sekä virastoasioiden hoidossa. (<http://www.espoo.fi/fi-FI>.)

3.1.2 Sepänkylän tukiasunnot

Sepänkylän tukiasuntola on kuntouttava päihdehuollon yksikkö, tavoitteena asumisvalmiuksien parantaminen. Sepänkylän tukiasuntolassa on päätalossa 12 yksiötä ja pihapiirissä 15 tukiasuntoa.

Sepänkylän tukiasuntolat on tarkoitettu Espoolaisille 18-vuotiaille päihdekuntoutujille. Sepänkylässä toiminta perustuu yhteisöllisyyteen sekä porrastettuun asumisprosessiin muutamasta kuukaudesta noin vuoteen. Asuminen alkaa asuntolassa arviointijaksolla joka kestää 3-6 kk ja tukiasunnossa noin vuoden. Asiakkaan muuttaessa itsenäiseen asumiseen tehdään tuki- ja seurantasopimus. Tukiasuntolan tavoite on asiakkaiden asumisvalmiuksien parantaminen ja päihdeongelman hallintaan saattaminen ja asukkaiden motivoiminen työelämään tai opiskeluun. Sepänkylä on päihteetön alue. (http://www.thl.fi/tietokannat/hoitopaikat/hoitopaikka_kuvaus2_thl.asp?id=59)

3.1.3 Neppersin huoltokoti

Neppersin huoltokoti on 16-paikkainen ja asiakkaat asuvat neljässä eri solussa, joissa jokaisessa on oma olohuone, yhteiskeittiö ja hygieniatilat. Neppersin huoltokodin tavoitteet ovat samat kuin Sepänkylän asuntolan, huoltokoti on päihteetön alue. ([http://www.espoo.fi/fiFI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Terveyspalvelut/Mielenterveys_ ja_ paihdepalvelut/Paihdepalvelut/Paihdehuollon_ asumispalvelut\(32984](http://www.espoo.fi/fiFI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Terveyspalvelut/Mielenterveys_ ja_ paihdepalvelut/Paihdepalvelut/Paihdehuollon_ asumispalvelut(32984) luettu 25.10.2013)

3.2 Asunnottomuus

Asunnoton tai pitkäaikaisasunnoton on käsitteenä hankala. Suomessa toisen maailmansodan jälkeen heitä kuvailtiin heidän ominaispiirteiden mukaan ja puhuttiin irtolaisista, työnvieroksujista ja alkoholisteista, 1950-luvulla määriteltiin asunnoton kodittomaksi. Pohjoismaisissa asunnottomuutta tarkastelevissa tutkimuksissa käytetään asunnottomuudesta käsitteitä ”hemlöshet”, ”bostadslöshet” tai ”uteliggare”. (Granfelt 1998,47; Socialstyrelsen 2008, 14.)

Suomessa asunnottomuuden määrittelyn lähtökohdaksi on käytännön syistä muodostunut se paikka, jossa asunnoton oleilee eikä esimerkiksi asunnottomuuden syy. Tyypillistä asunnottomuutta ei siis ole olemassakaan ja käsitteiden avulla kuvataankin vain niitä olosuhteita ja tilanteita, joissa asunnoton elää. Asunnoton mielletäänkin usein yhteiskunnallisesti syrjäytyneimpään ihmisryhmään mielenterveys- ja muine sairauksineen. Mutta näin ei asia aina ole ja asunnottomuusilmiöön perehtyneet ihmiset tietävätkin,

että asunnotonta ei voi määritellä pelkästään ulkoisen olemuksen perusteella. (Wasserman, Jason Adam & Clair, Michael Jeffrey ,2011, 71–101.)

Asunnottomuus on Suomessa sekä Euroopassa keskeinen ja yhteiskunnallinen ongelma. Suomessa asunnottomia on tällä hetkellä 7580 ja Euroopassa heitä on liki 4,1 miljoonaa. Asunnottomuuden ehkäisy ja asunnottomien uudelleenasettaminen edellyttävät käsitystä asunnottomuuden syistä. Suomessa asunnottomuuden määrittelyn lähtökohdaksi on käytännön syistä muodostunut se paikka, jossa asunnoton oleilee eikä esimerkiksi asunnottomuuden syy.

Asunnottomuus tuskin koskaan on ihmisen oma valinta, useimmiten se on seuraus tietyistä valinnoista ja elämässä tapahtuneista muutoksista. Asunnottomien ongelmia ei poisteta tai vähennetä pelkästään asuntolapaikan tai asunnon saannilla vaan tarvitaan asunnottomuuden laajaa ja täsmällistä määrittelyä.

ETHOS – yleiseurooppalaisen asunnottomuuden muodot on määritelty asunnottomuuden neljään perusmuotoon jotka ovat:

Koti: tilalliseen, sosiaaliseen ja lailliseen osa-alueeseen, joissa esiintyvät puutteet määrittelevät asunnottomuuden muodon.

Tilallinen osa-alue: kuvaa kansallisten laatusuosituksen mukaista asuntoa, johon henkilöllä ja hänen perheellään on yksinoikeus.

Sosiaalinen osa-alue: kuvaa mahdollisuutta yksityisyyteen ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen.

Laillinen osa-alue: kuvaa asumisoikeuden laillisia perusteita.

Näistä osa-alueista muodostuu neljä asunnottomuuden perusmuotoa: katuasunnottomuus, asunnottomuus, asunnottomuusuhan alaisuus ja puutteelliset asumisolosuhteet. Mainitut neljä asunnottomuuden perusmuotoa jakautuvat 13:een asunnottomuuden toiminnalliseen määritelmään joissa on luokiteltu tarkemmin asunnottomien henkilöiden olosuhteet.

Ethos määrittelee asunnottomat alla olevan taulukon mukaisesti

Taulukko 1. <http://www.asuntoensin.fi/files/2060/Ethos_FI.pdf>

	Toiminnallinen määritelmä	Asuinolosuhteet	Kuvaus
Käytösunnut on	1 Kaduilla nukkuvat	1.1 Julkiset tilat, taivasalla	Kaduilla eläminen, ei asuintilaksi määriteltävää suojaa
	2 Ensisuojissa yöpyvät	2.1 Ensisuoja	Vailla vakituista asuinpaikkaa, yömajoissa ja ensisuojsissa yöpyminen
Asunnoton	3 Asuinpalveluita käyttävät	3.1 Asuntola 3.2 Tilapäismajoitus 3.3 Tuettu tilapäinen asuminen	Majoitus tarkoitettu tilapäiseksi
	4 Naisten turvakodeissa asuvat	4.1 Naisten turvakodit	Perheväkivallan vuoksi tilapäisesti turvakodeissa asuvat naiset
	5 Maahanmuuttajien majoituksessa asuvat	5.1 Vastaanottokeskus 5.2 Siirtotyöläisten asuminen	Vastaanottokeskuksissa tai tilapäismajoituksessa maahanmuuttajan asemansa vuoksi asuvat
Asunnottomuuden muodot	6 Laitokista vapautuvat	6.1 Rangaistuslaitos (frankilat) 6.2 Hoitolaitos (*) 6.3 Lastenkoti	Vapautuessa ei asuntoa tiedossa Asunnon puutteen vuoksi laitoksessa viipyvät Täysi-ikäistyessä ei asuntoa tiedossa
	7 Pitkäaikaista tukea saavat asunnottomat	7.1 Hoitokoti ikääntyneille asunnottomille 7.2 Tuettu asuminen entisille asunnottomille	Pitkäaikainen tukasuminen entisille asunnottomille
	8 Epävarmoissa asuinolosuhteissa elävät	8.1 Tilapäinen asuminen sukulaisten ja tuttavien luona 8.2 Ei laillista (ali)vuokralaisasemaa 8.3 Lainon maankäyttö	Normaali asunto, poikkeuksellinen olinpaikka asuntopulan vuoksi Asunnossa majoittuminen laittomasti ja/tai ilman vuokrasopimusta Maankäyttö ilman laillista oikeutta
	9 Häätöuhan alla elävät	9.1 Lain määräys pantu täytäntöön (vuokra-asunto) 9.2 Haltuun otettu (omistusasunto)	Häätömääräys pantu täytäntöön Kinnityksenhaltijalla oikeus haltuunottoon
Asunnottomuusuhana alainen	10 Väkivallan uhan alla elävät	10.1 Poliisille tehdyt ilmoitukset	Poliisin tarjoama turvapaikka perheväkivallan uhrien turvallisuuden takaamiseksi
	Puutteelliset asuinolo sahteet	11 Tilapäisissä tai epätyypillisissä rakennuksissa asuvat	11.1 Asuntoauto, -vaunu tms. 11.2 Epätyypillinen asuinrakennus 11.3 Tilapäiset rakenteet
12 Asuinkeelvottomissa rakennuksissa majoittuvat		12.1 Asumiseen soveltumaton rakennus	Kansallisen lainsäädännön mukaan asuinkeelvottomaksi luokiteltava rakennus
13 Äärimmäinen tilanahtaus		13.1 Korkein kansallinen tilanpuutteen muoto	Ei täytä lainsäädännön tai kansallisten standardien neliömääriä tai niihin sopimaton asunnon käyttötapa

Huomaa: lyhytaikainen majoittuminen määritellään yleensä alle vuoden mittaiseksi, pitkäaikainen majoittuminen yli vuoden kestäväksi.
Tämä määritelmä on yhteensopiva UNECE / EUROSTAT:n raportin (2006) suositusten kanssa.

ETHOS-luokittelua voidaan käyttää apuna esimerkiksi asunnottomuusongelmaa kartoitettaessa ja kehittämis-, seuranta- ja arviointikäytännöissä sekä poliittisen päätöksen teon jäsentämisessä.

Ymmärtääksemme asunnottomuuden muotoja saadaan kohdistettua oikeanlainen palvelu ja tuki esim. pitkäaikaisasunnottomalle sekä puutteellisessa asumisolosuhteissa elävälle. Palvelut ja tuki määräytyvät asunnottoman todellisista tarpeista. Pitkäaikaisasunnottomalla, asunnottomuus on pitkittynyt tai on toistuvaa, johon liittyy usein myös köyhyyttä, päihderiippuvuutta tai mielenterveydellisiä ongelmia. Asunnottomuusuhan alla olevalla asunnottomuuden syitä ovat mm. kohtuuhintaisen asunnon saanti, avioero tai entiset vuokravelat.

Sekä pitkäaikaisasunnottomalle, että asunnottomuusuhan alla olevalle henkilölle tulee miettiä sellaisia toimintamalleja, joilla saadaan ehkäistyä syrjäytymistä. Nuoren henkilön kohdalla asunnottomuuteen tulee välittömästi puuttua ohjaamalla hänet normaalin asumisen pariin ja järjestämällä hänelle tiivis asumisen ja kuntoutumisen tuki.

Olarinluoman asumisyksiköissä asiakkaana sekä asukkaina olevat henkilöt ovat joko katuasunnottomia, asunnottomuusuhan alla olevia tai asunnottomia. Vastaanottokotiin hakeutuu asiakkaita suoraan kadulta, eli heidät luokitellaan katuasunnottomiksi. Näiden asiakkaiden kiinnittyminen palveluihin on erittäin haastavaa, joissain tapauksissa täysin mahdotonta.

Nuorten, asunnottomuusuhan alla olevien osuus on onneksi palveluja käyttävien keskuudessa vain noin neljännes. Tuki- ja palveluasunnoissa asukkaat luokitellaan asunnottomiksi.

Vastaanottokoti toimii myös ns. hätmajoituspaikkana asunnottomuusuhan alla oleville ihmisille. Hätmajoitusasiakkaat ohjautuvat vastaanottokotiin aikuissosiaalityön ohjeistamana maksimissaan 3 vuorokaudeksi. Suurin osa hätmajoitusasiakkaista on maa-hanmuuttajia, jotka ovat tulleet esim. työnhakuun, mutta jostain syystä tippuneet marginaaliin.

Haasteena onkin kehittää sellaisia malleja ja menetelmiä joissa huomioidaan asiakasryhmien erilaiset tarpeet. Eräs menetelmä ja palveluiden tarpeen arviointiväline on palvelusuunnitelma, jolla tarkoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa tehtyä, hänen elämäntilanteen ja olosuhteiden kokonaisjäsentelyä, jossa erityisesti kiinnitetään huomiota, asiakkaan ongelmiin, vahvuuksiin ja toimintaympäristöön. Palvelusuunnitelman avulla saadaan ohjattua asiakas oikeanlaisen asumisen, kuntoutumisen ja muun tuen piiriin.

Olarinluoman asumisyksiköissä palvelusuunnitelmat tehdään kaikille asiakkaille, paitsi hätämajoitus asiakkaille, koska heidän asiakkuutensa säilyy aikuissosiaalityössä.

3.3 Espoon tilanne

Suomessa on valtiovallan tuella seurattu kahden vuosikymmenen ajan asunnottomuuden muutosta, ja tehty eri toimijoiden yhteistyöhön pohjautuvaa kehittämistyötä asunnottomuuden vähentämiseksi. Asunto- ja sosiaalishallinnon keskeisiä teemoja oli jo 1970-luvulla asunnottomuuden ja puutteellisen asumisen erilaiset puolittamissuunnitelmat. Pääministeri Matti Vanhasen hallituksen asuntopoliittisessa ohjelmassa laadittiin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma vuosiksi 2008- 2011. Tavoitteena oli pitkäaikaisasunnottomuuden puolittaminen vuoteen 2011 mennessä ja erillisten toimintojen tehostaminen asunnottomuuden ehkäisemiseksi.

(Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2008–2011.)

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen asuntopoliittisena tavoitteena on poistaa pitkäaikaisasunnottomuus vuoteen 2015. Tavoitteet ohjelmalle olivat samat kuin edellisen hallituksen. Lisäksi ohjelmassa on kiinnitetty huomio lisäämällä sosiaalisen vuokra-asuntokannan käyttöä ja lisätä asunnottomuuden ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä muun muassa vaikuttamalla kuntien asumisneuvontaa. (pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2012- 2015)

Espoossa asunnottomia oli vähentämishjelman alussa 467 asunnontonta, joista 269 pitkäaikaisasunnontonta. Vähentämishjelmasta huolimatta vuonna 2011 Espoon asunnottomuustilanne nousi, tällöin asunnottomia oli Espoossa yli 600.

Marraskuussa 2012 Espoossa oli 554 asunnontonta. Tilapäisesti tuttavien tai sukulaisien luona asuvien ryhmä eli nuorten sekä maahanmuuttajien osuus oli kasvussa. Espoossa tilastoitiin vuonna 2012, 125 asunnontonta nuorta. Maahanmuuttajien osuus Espoon asunnottomista on 40 %, osa perheellisiä.

Nuoria alle 25-vuotiaita asunnottomia oli koko maassa yli 2 000. Vuonna 2011 yksinäisten asunnottomien maahanmuuttajien määrä ylitti ensimmäisen kerran 1 000 hengen rajan. Vuonna 2012 määrä oli noussut jo yli 1 500 asunnottoman. Samalla heidän osuutensa asunnottomista nousi lähes 20 prosenttiin. Pääkaupunkiseudun asunnotto-

muuden taustalla on erityisesti kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen puute, syrjäytyminen sekä päihteet. (<http://www.ara.fi/fi-FI>.)

3.3.1 Espoon arvot

Espoon kaupungin arvoihin kuuluu mm. asukas- ja asiakaslähtöisyys, suvaitsevaisuus, inhimillisyys ja tasa-arvo. Nämä arvot toimivat raameina myös Espoon päihde- ja mielenterveyspalveluihin. Arvojen lisäksi Espoon kaupunkia velvoittaa valtakunnallinen päihdestrategia, jona määrittelee päihdepalveluiden laatusuositukset. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002) Suosituksissa edellytetään, että jokaisella kunnalla tulee olla päihdestrategia osana kunnan terveys- ja hyvinvointistrategiaa, jossa määritellään, miten kunnassa ehkäistään päihdehaittojen syntymistä ja miten päihdepalvelut on järjestetty.

Oleellinen osa arvojen sekä päihdestrategian lisäksi on sosiaali- ja terveyshuollon palveluiden laatu. Sosiaali- ja terveyshuollossa laatu määritellään kyvystä tunnistaa, määrittää ja täyttää asiakkaiden palveluiden tarve ammattitaitoisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla, edullisin kustannuksin sekä lakien, asetusten ja määräysten mukaisesti. Päihdepalvelujen laatua ohjaavat periaatteet ja suositukset, joissa asiakkaan osallistuminen hoitoaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja sisältöön turvataan. Asiakas on aina kuitenkin keskeinen palvelujen laadun arvioija. Asiakkaan kokema laatu kertoo, tuottaako palvelu asiakkaalle sitä, mitä hän tuntee tarvitsevansa.

3.4 Kehittämisen tarve

Espoon kaupungin toimintaa ohjaa yhtenä arvona asiakas- ja asiakaslähtöisyys. Asiakkaan äänen halutaan kuuluvan ja vaikuttavan monella tavalla toiminnassa, suunnittelusta tekemiseen sekä toiminnan arvioinnista palvelun parantamiseen. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8§) Myös uudistuksen alla olevassa sosiaalihuoltolaissa on kiinnitetty huomiota kuntien velvollisuuteen mahdollistaa asiakkaiden osallistuminen. (8§ sosiaali- ja terveysministeriö)

Ymmärtääksemme asunnottomuuden moninaisuutta, tulee meidän ymmärtää asiakkaiden erilaiset tarpeet. Asunnottoman nuoren tarpeet ovat erilaiset kun esimerkiksi pitkäaikaisasunnottoman jo keski-ikään ehtineen Jeppe Juopon. Asunnottomuutta ei poisteta pelkällä asunnolla. Palvelujärjestelmän täytyy ottaa huomioon asiakkaiden todelliset tarpeet. Päihteidenkäyttö sekä asunnottomuus haittaavat oman identiteetin rakentumista, sekä lisäävät riskiä syrjäytyä tai tulla syrjityksi omista lähisuhteista, yhteisöstä sekä yhteiskunnasta.

Yhteiskunnassa asunnottomilla on heikot mahdollisuudet tulla kuulluksi tai nähdyksi täysimääräisenä yhteiskunnan jäsenenä, edelleenkin heitä pidetään syrjäytyneinä, sekä huono-osaisina kansalaisina. Kun yhteiskunnan asenteet ovat asunnottomia vastaan, on myös heidän kuulluksi tuleminen ja vaikuttamisen mahdollisuudet heikot. Jokaiselle tulee ja pitää antaa mahdollisuus hyvään elämään, sekä vaikeissa elämäntilanteissa olevia on kohdeltava hyvin ja varmistettava etuuksien ja palveluiden saanti. Huolia ja murheita on jakettava kuunnella ja kokonaisvaltaisen ja aktiivisen työotteen kautta asiakkaalle on räätälöitävä sellainen tuki ja apu, jota kautta asiakas voi saada otteen elämästään, sekä tunteen osallisuudesta omaan elämäänsä.

4 Tutkimuskysymys

Opinnäytetyöni mahdollisti asiakkaiden äänen kuulumisen sekä osallisuuden asiakaskyselyn muodossa. Asiakaskysely antoi kokonaiskuvan asiakkaiden kokemuksesta palvelun laadusta. Laadun mittaaminen asiakkaiden näkökulmasta on tärkeä koska laadun ymmärtäminen on erilaista palveluja käyttävien ja tarjoajan näkökulmasta.

Tutkimuskysymys opinnäytetyössäni on vastaako Olarinluoman asumisyksiköissä palveluiden ja asumisen laatu asiakkaiden tarpeita? Onko asumisyksiköissä tehtävä aktiivinen asiakastyö vuorovaikutteista asiakaslähtöistä työskentelyä jossa asiakas nähdään osallistuvana ja aktiivisena vaikuttajan eikä vain passiivisena vastaanottajana.

Mitkä ovat ne osa-alueet joissa tutkimuksen mukaan on puutteita asiakkaiden näkökulmasta ja miten palveluja voidaan parantaa niiltä kohdin. Miten asiakkaat kokivat osallisuuden asumisyksiköissä? Millaisia kehittämisen kohteita Olarinluoman asumisyksiköissä on asiakkaiden näkökulmasta?

5 Osallisuuden merkitys asukkaille

Osallisuuden tunteella on suuri merkitys ihmiselle. Ihmisellä jonka osallistumismahdollisuuden ovat heikentyneet tai joka tuntee itsensä ulkopuoliseksi yhteisöstä ja yhteiskunnasta, on vaikeuksia rakentaa omaa identiteettiään suhteessa muihin ja yhteisöön. Tunne siitä että ei voi itse vaikuttaa toimintaansa, elämäänsä ja kohtaloonsa vieraannuttaa heidät yhteiskunnasta ja sosiaalisista suhteista.

Asiakkaiden osallisuuden kehittäminen varsinkin sosiaali- ja terveyshuollossa on tarpeen monien asiakas ryhmien kohdalla. Erityisen tärkeää se on kuitenkin niiden ryhmien kohdalla, joilla on puutteelliset vaikutusmahdollisuudet ja jotka usein joutuvat työttömyyden, toimeentulo- ongelmien ja sosiaalisen syrjäytymisen kohteeksi. (Lester 2006.) Osallistumismahdollisuuksien kehittäminen edellyttää kuitenkin että palvelujärjestelmässä arvostetaan palveluiden käyttäjien kokemuksia ja tietoa. Palveluita käyttävien kokemukset ja mielipiteet jäivät usein marginaaliin tutkimuksessa ja käytännön toiminnassa (Beresford 2001). Jotta asiakkaiden osallisuus lisääntyisi, tulee käyttää sellaisia menetelmiä joiden avulla ne voitaisiin saada esiin (Connor & Wilson 2006.)

Osallistavilla menetelmillä voidaan edistää palveluja käyttävien osallistumista palveluiden suunnitteluun ja toiminnan kehittämiseen. Olarinluoman asumisyksiköissä osallistavat menetelmät ovat mm. asukaskokoukset, toiminnalliset ryhmät sekä palvelusuunnitelmat.

Asukaskokouksia pidetään Olarinluoman asumisyksiköissä kerran viikossa. Osallistuminen niihin on vapaaehtoista. Asukaskokouksien tavoite on mahdollistaa asukkaiden äänen kuulumisen, he voivat vaikuttaa niin yhteisön asioihin tai palautteen antamiseen palveluista. Sillä että asiakas kokee kohtaamansa työntekijän kanssa tulevansa kuuluksi, on merkitystä. (Ehrling 2009.) Asukkaiden ehdotuksia esimerkiksi yhteisiin retkiin, hankintoihin tai epäkohtiin on osattava tarttua sekä mahdollisuuksien mukaan niitä myös toteuttaa. Asumisyksiköiden palveluihin ei aina välttämättä pystytä vaikuttamaan työntekijöiden taholta, mutta asukkaiden mielipiteet palvelusta vietävä eteenpäin esimerkiksi esimiehelle.

Palvelusuunnitelmat tehdään jokaisella asumisyksikön asiakkaalle. Palvelusuunnitelmassa määritellään asiakkaan saama tuki ja palvelu. Se laaditaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelmassa otetaan huomioon ennen kaikkea asiakkaan voimavarat ja vahvuudet. Palvelusuunnitelmassa korostuu asiakkaan itsemääräämisoikeus, voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus. Yhdessä asiakkaan kanssa tehty ja suunniteltu tavoite mahdollistaa hyvän ja onnistuneen lopputuloksen.

Toiminnalliset ryhmät mahdollistavat asiakkaiden osallisuuden jo suunnittelu vaiheessa. Asiakkailta on mahdollisuus ehdottaa millaisia toiminnallisia ryhmiä he toivoisivat järjestettävän. Olarinluomassa toiminnallisia ryhmiä järjestetään säännöllisesti kolme kertaa viikossa. Ryhmien tarkoituksena on lisätä asiakkaiden mm. toimintakykyä, vastuuta, vuorovaikutustaitoja, sosiaalisia suhteita, tukea päihteettömyyteen sekä tukea heidän elämänhallintaa.

Osallisuudessa korostuu vuorovaikutus, jossa kaikki osapuolet kohtaavat toisensa ja joka perustuu molemminpuoliseen kuuntelemiseen sekä vahvaan dialogiin. Se yhdistää toimijoita, ja yhteinen toiminnan suunnittelu avaa yhteisen toimintaympäristön. Mahdollisuus osallistumiseen on jo itsessään motivaation lähde. Säännölliset tapaamiset ja yhteinen konkreettinen päämäärä toiminnalle saivat ihmiset osallistumaan toimintaan. Ottamalla asiakkaat mukaan toimijoiksi, annetaan heille mahdollisuus tulla kuulluksi sekä osoitetaan että heidän mielipiteitään kuunnellaan.

Asunnottomat ja asumispalveluissa asuvat, eivät välttämättä osaa hyödyntää omia osallisuuden mahdollisuuksiaan. Työntekijöiden tehtävänä onkin saada luotua sellainen luottamus asiakkaisiin että heitä kuunnellaan ja heidät nähdään tasavertaisina toimijoina. Luottamuksen kokemus liittyy toisten kunnioittamiseen, toisen ihmisen arvostamiseen ja hyväksymiseen samantarvoisena. Luottamus on osallisuuden toteutumisen ehto. Osallisuus kasvaa kun kunnioitamme kanssatekijöitä, sillä ympärillä olevien ihmisten kunnioittava kohtelu tarkoittaa, että näemme heidän sisimmässään piilevät mahdollisuudet. Näiden piilevien mahdollisuuksien, kuten läsnäolon, elämäkokemuksen ja siitä kumpuavan idearikkauden löytäminen on prosessin olennaisin tavoite. Kunnioitus on dialogisuutta ja sitä, että löytää oikean etäisyyden suhteessa toiseen, ei tuppaudu liian lähelle häntä, mutta ei myöskään vetäydy syrjään, eikä ota välimatkaa. (Isaacs 1999, 126,128.)

Opinnäytetyön aikana, keväällä ja syksyllä Olarinluoman asiakkaila sekä työntekijöillä on ollut mahdollisuus osallistua Helsingin Diakonissalaitoksen järjestämään AKTIIVISEEN ASUMISEEN- palveluidenkäyttäjien yhteisörakenteiden kehittämishankkeeseen.

Hankkeessa tuetaan asunnottomuuden kokeneiden asiakkaiden omien voimavarojen löytymiseen, osallisuuteen ja vastuunottoon itsestään ja yhteisöstä. Valmennukseen osallistuu asiakkaat yhdessä ohjaajien kanssa. Valmennuksessa asumispalveluiden henkilöstä saa valmennusta käyttää yhteisöllisiä menetelmiä työssään.

Itse osallistun syksyn 2013 viimeiseen yhteisövalmennukseen. Minun lisäksi valmennukseen osallistuu vastaanottokodista yksi ohjaaja sekä yksi asiakas, Olarinluoman tukiasumisyksiköstä valmennukseen osallistuu yksi asukas. Innolla odotamme yhdessä asiakkaiden kanssa millaisia ovia ja mahdollisuuksia valmennus meille aukaisee.

Hanke on urauurtava, sillä ensimmäistä kertaa osallistavan yhteisövalmennuksen menetelmiä sovelletaan samanaikaisesti sekä Helsingin Diakonissalaitoksen että sen hankekumppaneiden henkilöstön ja asiakkaiden valmennukseen. Valmennukseen tällä hetkellä osallistuu asiakkaita sekä ohjaajia Vantaan Oraskodista, Espoon Olarinluomasta sekä Helsingistä vanhalta viertotieltä.

Hankkeen pedagogisena viitekehyksenä toimii yhteisöllisyys sekä voimaannuttaminen. Hankkeen rahoittaa Euroopan Sosiaalirahasto (ESR) ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Hanke on kaksivuotinen. (<https://www.hdl.fi/fi/joulutesti/503-aktiiviseen-asumiseen> luettu 28.10.2013.)

6 Tutkimusmenetelmän valinta ja aineiston keruu

Opinnäytetyö on laadullinen eli kvalitatiivinen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Tällä tarkoitetaan ilmiön merkityksen tai tarkoituksen selvittämistä sekä kokonaisvaltaisen ja syvemmän käsityksen saamista ilmiöstä.

Tutkimuksessa käytin informoitua kontrolloitua kyselyä. (liite 1.) Kyselyt jaettiin henkilökohtaisesti ja vastaajat palauttivat ne sovittuun palautelaatikkoon. Kyselykaavakkeen mukana jaettiin saatekirje, jossa kerrottiin tutkielman tarkoitus. (Liite 2.)

Opinnäytetyössäni viitekehyksenä oli osallisuus, joten luonnollisesti opinnäytetyöhöni palautelaatikat tekivät asiakkaat jotka osallistuivat asumisyksikön kuvaryhmään.

Kuvaryhmän tavoitteena on asiakkaiden osallisuus, vahvistaa heidän sosiaalisia suhteita sekä yhteenkuuluvuuden tunteen. Yhteenkuuluvuus on itsetunnon yksi väline. Yhteenkuuluvuuden tunteen ollessa voimakkaimmillaan, asiakkaat kokevat olevansa hyväksytyjä. (Aho, Laine 1997, 53.)

Asiakkaat pääsivät heti alusta asti osalliseksi opinnäytetyöhöni. Annoin asiakkaille ns. vapaat kädet laatikoiden suunnittelussa. He kävivät yhdessä hakemassa laatikat läheisestä kaupasta. Laatikot he maalasivat omien mieltymysten mukaan. Yhdessä ryhmäläiset pohtivat millainen vaikutus asiakaskyselyllä olisi heidän elämäänsä. Voisiko heillä olla tilaisuus vaikuttaa? Miten rehellisesti he uskaltaisivat vastata kyselyn kysymyksiin? Asiakkaat vastasivat kyselyyn nimettöminä ja vastaaminen oli vapaaehtoista. Nimettömänä ja vapaaehtoisella osallistumisella kyselyyn, estettiin asiakkaiden henkilöllisyyden paljastuminen. Tällä vältyttiin myös faktakysymysten vastauksien niin sanottu kaudisteleminen.

Palautelaatikat asiakkaat sijoittivat heidän mielestään sopiviin paikkoihin. Yksi laatikko sijoitettiin Vastaanottokodin päiväsalin, toinen tuki- ja palveluasumisyksikön ala-aulaan. Kuvaryhmään osallistuvat asiakkaat kirjoittivat vielä jokaisen laatikon yläpuolella julisteet joissa kerrottiin että laatikat olivat asiakaskyselyn palautelaatikat sekä viimeisen palautepäivän. Itse kiinnitin huomioita että asiakkaat kävivät aika ajoin katsomassa onko laatikoihin tullut vastauksia. Tämä minusta osoittaa niin uteliaisuutta kuin myös mielenkiintoa opinnäytetyön aihetta kohtaan. Asiakkaille osallistuminen oli tärkeää.

Aineiston keräämiseen käytettiin puolistrukturoitua kyselylomaketta, jossa oli suljettuja kysymyksiä, eli kysymyksiä joissa on etukäteen määritellyt vastaukset sekä avoimia kysymyksiä, missä vastaaja voi itse päättää mitä vastaa. Kaavakkeita testattiin ensin Olarinluoman henkilökunnalla, näin vältyttiin epäselviltä kysymyksiltä, eivätkä vastaajat joutuneet pohtimaan mitä kysymykset tarkoittavat.

Aineiston käsittelyssä käytin teoriaohjaavaa teemoittelua. Saatu aineisto pilkottiin osiin ja luokiteltiin. Alustavan luokittelun jälkeen etsin aiheesta varsinaisia teemoja. Teemoittelun tueksi tein teemakortiston, jonka avulla etsin aiheesta kuvailevia asioita teemoihin. Teemarunko rakentui analyysin aikana. Johtoajatukseksi kulki analyysin aikana

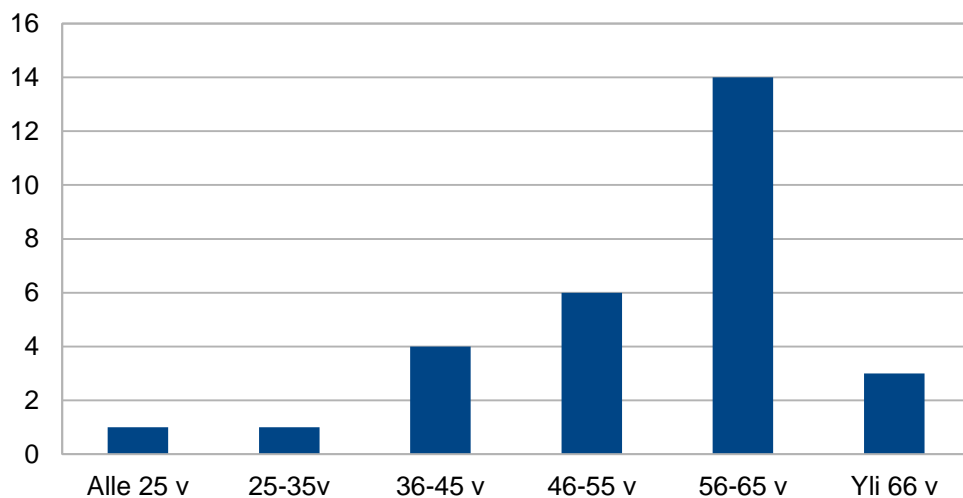
asumisen ja palveluiden laatu sekä osallisuus. Aineiston pohjalta valitsin seuraavat teemat:

- Asumispaikan rauha, turvallisuus, siisteys ja viihtyvyys
- Mitä mieltä olet asumiseen / palveluun saamastasi tuesta
- Onko elämäntilanteesi kohentunut saamastasi palvelusta
- Mitä kehitettävää mielestäsi olisi Olarinluoman palveluissa

7 Asiakaskyselyn tulokset

Opinnäytetyöni kyselykaavakkeita jaettiin jokaiseen yksikköön. Kyselyjä jaettiin yhteensä 70 kappaletta. 39 asiakasta vastasi kyselyyn, näistä 6 asiakasta jätti tyhjän kyselyn.

Taulukko 2. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma



Kuten taulukko 2:sta käy ilmi, suurin osa kyselyyn vastanneista oli iältään 56 - 65 - vuotiaita. Tämä yksityiskohta täytyy huomioida tutkimustuloksia analysoidessa.

Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma oli 4 naisasiakasta ja 23 miesasiakasta. Aktiivisemmin kyselyyn vastasivat vastaanottokodin asiakkaat, toiseksi eniten vastauksia tuli tukiasunnossa asuvilta ja vähiten palveluasunnoissa asuvilta asiakkailta.

Asiakkaiden toive oli asua omassa vuokra-asunnossa tai jossain muualla kuin laitoksissa. Nykyinen asuinympäristö koettiin kuitenkin turvalliseksi ja viihtyisäksi. Muiden asukkaiden kanssa tultiin hyvin toimeen ja omat asunnot olivat mieleiset.

Olarinluoman yksiköiden palveluihin kuuluu turvallinen asumisympäristö. Elettäessä tiiviissä yhteisössä, jossa päihteet ovat läsnä päivittäin, on erityisen tärkeää luoda sellaiset säännöt ja toimintamallit joilla taataan asiakkaille hyvä ja turvallinen asumisympäristö. Turvattomassa ympäristössä on vaikea kokea kuuluvansa yhteisöön ja yhteisöstä erillään oleva on vaarassa syrjäytyä. Siitä syystä laitosympäristössä turvallisuuden tunteella on iso merkitys. Turvallisuutta lisäävä tekijä on tunne sosiaalisesta kontrollista, eli tunteesta, että ihmiset välittävät ja reagoivat, jos näkevät jotain tapahtuvan. Asiakkaat kokivat henkilökunnan valvonnan olevan riittävää sekä henkilökunnan ammattitaidon olevan hyvällä tasolla. Apua ja opastusta arjessa selviytymiseen sai kiitettävästi tarvittaessa.

Asiakkaiden tasavertainen kohtelu sekä henkilökunnan yhtenäiset linjaukset talon sääntöihin saivat kriittistä palautetta.

Palvelusuunnitelmien teossa oli puutteita, eikä asiakkailla ollut selkeää kuvaa omasta vastuuhjaajasta. Vastaanottokodissa asiakkailla ei vastuuhjaajaa ole nimetty, joten tämä kohta kyselystä sivuutettiin kokonaan vastaanottokodin asukkailta.

Kyselyyn vastanneista 25 % koki, että heiltä oli kysytty hoitoon ja asumiseen liittyviä mielipiteitä. 25 % vastanneista koki, että heiltä oli jonkin verran kysytty mielipiteitä. Kymmenen prosenttia vastaajista koki, ettei heiltä oltu kysytty mielipidettä lainkaan. Valtaosa asiakkaista kuitenkin koki elämätilanteensa parantuneen saamastaan tuesta.

7.1 Mitä kehitettävää mielestäsi olisi Olarinluoman palveluissa?

Kyselyssä kehittämisen kohteeksi asiakkaat nimesivät seuraavanlaiset asiat:

- toiminnallisia ryhmiä mm. musiikki- ja kuvaryhmiä
- Yhteisiä retkiä ja tapahtumia
- Kuntosali

Asiakkaat nimesivät myös työntekijöiden ammattitaidot tai sen puutteen, olevan yksi Olarinluoman asumisyksikön kehittämisen kohde. Osa vastanneista ei tiennyt miten he voisivat vaikuttaa Olarinluoman kehittämiseen ja osa koki, ettei heidän mielipiteellään ole väliä tai heitä ei kuunnella.

8 Johtopäätös ja pohdinta

Opinnäytetyöni lähti liikkeelle omasta mielenkiinnostani asiakkaan oikeuksista, tasavertaisuudesta ja oikeudenmukaisesta kohtelusta. Asiakkaalla on oikeus saada olla mukana tasavertaisena jäsenenä omassa hoidossa sekä hänelle pitää antaa mahdollisuus ilmaista mielipiteensä häntä koskevissa asioissa. Päihde- ja mielenterveysasiakkaiden kohdalla asiakkaan osallistuminen ei aina ole itsestään selvyys.

Työskennellessäni Olarinluoman asumisyksiköissä, pääsääntöisesti vastaanottokodissa, huomioni kiinnittyi asiakkaiden oikeuksiin sekä vaikuttamisen mahdollisuuksiin. Asiakkaille ei mm. järjestetty ryhmätoimintaa, asukaskokoukset olivat satunnaisia, asiakkaiden kohtelu oli epäammattimaista, yhteistyö tuki- ja palveluasumisyksikön kanssa oli heikkoa.

Esitin työyhteisölle mielenkiintoni tehdä opinnäytetyöni kyseisessä paikassa ja selvittää miten asiakkaat kokevat asumisen ja palveluiden laadun heidän näkökulmastaan. Työyhteisössä asiaan suhtauduttiin kannustavasti ja sain heiltä kaiken tuen opinnäytetyölleni. Työn tarkoitus oli asumisen sekä palveluiden laadun lisäksi selvittää miten Olarinluoman asumisyksiköissä asiakkaiden osallisuutta mahdollistetaan.

Opinnäytetyössäni tutkimuksen kohteena olivat Olarinluoman asumisyksiköiden asiakkaat. Tutkimuksen aineisto kerättiin asiakaskyselyn muodossa. Tutkimuksen aiheena oli Olarinluoman asumisen ja palveluiden laatu asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää vastaako annettu palvelu asiakkaiden tarpeita. Teoreettisena viitekehyksenä oli asiakkaiden osallisuus.

Olarinluoman asumisyksiköitä on vastaanottokoti, tuki- ja palveluasunnot. Asiakkaita tutkimuksen ajankohtana asumisyksikössä oli yhteensä 70. Kyselyyn vastasi 39 asiakasta, näistä 6 asiakasta palautti tyhjän kyselyn.

Asiakaskyselyyn haettiin lupa Espoon kaupungilta. Asiakkaat vastasivat kyselyyn nimettömänä ja osallistuminen oli vapaaehtoista.

Asiakaskyselyssä oli 11 varsinaista aiheeseen liittyvää kysymystä ja asiakkaan taustatietoja: sukupuoli, ikä sekä mistä asiakkaan toimeentulo koostui. Tutkimuksen kannalta taustatiedoilla ei ollut suurta painoarvoa, joten ne sivuutettiin kokonaan itse tutkimustuloksia analysoitaessa.

Kyselyt käytiin huolellisesti läpi ja asiakkaiden antamat vastaukset laskettiin yksinkertaisesti yhteen kuinka monta asiakasta oli mistäkin vaihtoehdosta tai väittämästä mieltä. Kysymyksien vastausvaihtoehtoina olivat: kyllä, ei ja en tiedä. Väittämissä vastausvaihtoehtoina olivat: samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä ja ei samaa mieltä. Kyselyssä oli myös kaksi avointa kysymystä: miksi toivoisit asuvasi jossain muualla ja mitä kehitettävää mielestäsi olisi Olarinluoman palveluissa.

Kyselystä poimittiin ne kohdat, jotka olivat tutkimuksen kannalta oleelliset, eli asumisen turvallisuus, viihtyvyys, asiakkaiden saama tuki, ohjaus sekä asumisen / palveluiden kehittäminen asiakkaiden näkökulmasta.

Tutkimus toi esiin jo tiedossa olevia asioita sekä uutta tietoa koko työyhteisölle.

Asiakaskyselystä kävi selville, että asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Asiakkaat kokivat asumisympäristön ja asunnot turvalliseksi ja viihtyisäksi. Apua ja ohjausta sai tarvittaessa. Asiakkaiden tukeminen sekä ohjaaminen ovat niitä peruspalveluja, joita asumisyksiköissä tehdään päivittäin. Tältä osin asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa asumiseen ja palveluihin oli odotettavissa.

Henkilökunnan ammattitaitoa pidettiin yleisesti hyvänä, mutta toisaalta myös henkilökunta sai epäammattillisesta toiminnasta palautetta. Osa kyselyyn vastanneista koki henkilökunnan olevan työkeää sekä toiminnan olevan asiakkaita kohtaan eriarvoista. Asiakkaat kokivat, ettei työntekijöillä aina välttämättä ole yhtenäisiä toimintamalleja ja säännöt saattavat muuttua työntekijästä riippuen.

Olarinluoman henkilökunta muodostuu lähihoitajista, sosionomeista, sairaanhoitajista, vastaavasta ohjaajasta sekä johtajasta. Osa työntekijöistä on ns. pitkän linjan työntekijöitä, joiden palvelusuhde on kestänyt 20 vuotta.

Olarinluoman asumisyksiköissä työskentelee moni ammatillinen henkilökunta. Kehittämispäivillä ja työnohjauksissa käydään toistuvasti arvo keskustelua. Olarinluoman arvoihin kuuluu mm. asiakaslähtöisyys, tasavertainen kohtelu sekä läpinäkyvyys kaikessa toiminnassa.

Kyselystä ilmeni että arvo keskustelua tulisi ja tulee edelleenkin jatkaa jokaisessa asumisyksikössä. Asiakkaiden kohtelu ei saa olla kiinni työntekijän omista lähtökohdista. Ammatillisuutta on kohdata jokainen asiakas tasavertaisena.

Asiakkaiden palvelusuunnitelmien teoissa oli isoja puutteita, eivätkä asiakkaat tienneet vastuuhjaajaansa. Myös asiakkaiden vaikuttamismahdollisuudet palveluihin sekä omaan hoitoonsa oli monelle kyselyyn vastanneelle epäselviä.

Yksi asiakkaan tarpeita mittaava työväline on palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelmat tulisi tehdä mahdollisimman pian asiakkuuden alkaessa. Henkilökunnalle tulisi korostaa palvelusuunnitelmien tarve ja merkitys asiakkaiden kokonaisvaltaiseen hoidon tarpeeseen sekä osallisuuteen.

Asiakkaiden ehdottamat Olarinluoman kehittämisen kohteet olivat yllättävän realistiset. Toivottiin yhteisiä retkiä, tapahtumia, lisää toiminnallisia ryhmiä, pelejä, pieni muotoista kirjastoa, biljardipöytää yms.

Tutkimus toi esiin jo tiedossa olevia asioita sekä uutta tietoa koko työyhteisölle. Asiakkaiden tukeminen sekä ohjaaminen ovat niitä peruspalveluja, joita asumisyksiköissä tehdään päivittäin. Tältä osin asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa asumiseen ja palveluihin oli odotettavissa.

Kevään 2013 aikana Olarinluoman vastaanottokodissa on panostettu toiminnallisten ryhmien järjestämiseen. Tällä hetkellä toiminnassa on musiikki-kuva- sekä ruokaryhmä. Kuvaryhmä on avoin kaikille Olarinluoman asiakkaille. Musiikki- ja ruokaryhmä on tarkoitettu vastaanottokodin asiakkaille. Tuki- ja palveluasumisyksiköissä järjestetään satunnaisesti ruoanlaitto- ja askartelutuokioita. Asiakkaille pyritään järjestämään myös talon ulkopuolista toimintaa, retkiä sekä tapahtumia. Asumisyksiköstä mahdollistetaan käyntejä esim. A-ryhmiin, yhteistyötä tehdään Sepänkylän tukiasuntolan sekä Neppersin huoltokodin kanssa mm. järjestämällä yhteisiä meditaatiotuokioita, biljardikisoja, saunomista ja grillausta.

Toiminnalliset ryhmät ovat tavoitteellista toimintaa. Ryhmät antavat parhaimmillaan ryhmäläisille tukea ja läheisyyttä, tiedon jakamista, motivaatiota, toivoa ja ne tukevat asiakkaan osallisuutta. Toiminnallisten ryhmien tarkoitus on yksilön itsensä löytämisessä ja auttaa häntä löytämään omia voimavarojaan.

Toiminnallisten ryhmien tulee palvella ryhmän jäsenten tavoitteita ja tarpeita. Toiminnalliset ryhmät mahdollistavat työntekijöille tarkkailla sekä arvioida asiakkaiden toimintakykyä, vuorovaikutustaitoja ja vahvuuksista.

Opinnäytetyön työstäminen oli haastavaa. Työyhteisön sekä asiakkaiden innokas mukana olo antoi motivaatioita työskentelyyni.

Tärkein tavoite opinnäytetyölleni oli antaa ääni Olarinluoman asiakkaille sekä mahdollisuuden osallisuuteen. Toinen tavoite työlleni oli saada asunnoton näkyviin ihmisenä, ihmisenä jolta puuttuu koti.

Kodissa asuu Jeppe Juoppo joka on samanarvoinen kun kuka tahansa meistä.

Hänellä on elämää takana ja edessä. Hän on tehnyt elämänsä aikana valintoja tai jättänyt tekemättä. Hän on oman elämänsä asiantuntija. Hän itkee, nauraa ja iloitsee kun naapuri tervehtii ja kysyy kuulumisia. Hän haluaa jakaa asiansa muiden kanssa, hän on onnellinen läheisistään ja ystävistään, niin kuin jokainen meistä. Hänellä on mielipiteensä. Hänellä on oikeudet ja velvollisuudet.

Palvelujärjestelmät on luotu palvelemaan ihmisten tarpeita mutta usein niissä unohtuu ihminen. Puhutaan asunnottomista, mielenterveys- ja päihdeongelmallisista, syrjäytyneistä jne.

Palvelujärjestelmä pitääkin kohdentua erilaiset asiakkaiden tarpeisiin. Asunnottomille niitä palveluja joita he tarvitsevat, mielenterveysasiakkaille heidän tarpeisiinsa olevia palveluja jne.

Palvelujärjestelmä ei ole aukoton, sitä saa ja pitääkin ravistella ja tarkkailla kriittisesti.

Palvelujärjestelmä palvelee ihmistä eikä ihminen järjestelmää. Ammatti-ihmiset voivat aina halutessaan mennä järjestelmän taakse ja luukuttaa avun tarvitsijoita paikasta toiseen. Toinenkin vaihtoehto on kuitenkin aina olemassa. Voimme nähdä ihmisen ihmisenä, kuunnella ja pysähtyä.

Uskon että opinnäytetyöstäni on paljon hyötyä Olarinluoman asumisyksiköille. Vaikka asiakaskyselyn olikin pinta raapaisu asiakkaiden näkökulmasta asumisen ja palveluiden laadusta, osoitti se tärkeitä kehittämisen kohtia.

Opinnäytetyöni asiakaskysely käytännössä osoitti, että tulevaisuudessa asiakaskyselyt kannattaisi kohdistaa jokaiseen asumisyksikköön yksilöllisesti. Olarinluoman asumisyksiköiden tarjoamat palvelut ovat erilaiset. Ensisuojan palvelut ovat lyhyt kestoista kun taas tuki- ja palveluasumisyksiköissä asiakkaiden asuminen on pidempi aikaista. Eli asiakkaiden odotukset palveluille ovat erilaiset. Tulevaisuudessa haasteena onkin kehittää sellainen asiakaskysely joissa edellä mainittu seikka on otettu huomioon.

Lähteet

Espoon kaupunki. <<http://www.espoo.fi/fi-FI>> Luettu 25.03.2013

Espoon kaupunki. Valvontasuunnitelma. 2012. Luettu 25.03.2013

http://www.thl.fi/tietokannat/hoitopaikat/hoitopaikka_kuvaus2_thl.asp?id=59>luettu 25.10.2013

<http://www.sna.fi/>> luettu 25.10.2013

[<https://www.hdl.fi/fi/asuminen-artikkelit/212-palvelut/asuminen-artikkelit/448-espoo-kuninkaankallio>> luettu 25.10.2013](http://www.espoo.fi/fiFI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Terveyspalvelut/Mielenterveys_ ja_ p aihdepalvelut/Paihdepalvelut/Paihdehuollon_ asumispalvelut(32984) > luettu 25.10.2013</p>
</div>
<div data-bbox=)

[Espoon mielenterveys ja päihdetyön ohjelma 2006.](https://www.hdl.fi/fi/joulutesti/503-aktiiviseen-asumiseen > luettu 28.10.2013.</p>
</div>
<div data-bbox=)

<<http://espoo.fi/default.asp?path=1,28,29,37412,37474,75541>> Luettu 25.03.2013

ARA, asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus. ARA:n selvitys 1 / 2011: Asunnottomat 2011 <<http://www.ara.fi/fi-FI>> Luettu 20.03.2013

Sosiaalihuoltolaki, Päihdelaki, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, Perustuslaki.

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/>> Luettu 20.03.2013

Päihdepalveluiden laatusuositukset / Sosiaali- ja terveysministeriön opas. Helsinki, 2002, ISBN 952-00-11 98-6.

Koski, Päivi. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön Pro- Gradu- Tutkielma . Tammikuu 2013.

Hirsjärvi, Sinikka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15. Uudistettu painos. Helsinki : Tammi

Tuomi, Jouni ; Sarajärvi, Anneli. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä : Gummerus Kustannus oy.

Sunikka, Sanna ; Seppälä, Ullamaija & Granfelt, Riitta. 2007. Asunnottomuuskirja. Yliopistopaino. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 13

Nousiainen, Kirsi ; Sunikka, Sanna 2009. Asunnottomuus kirja 2. Yliopistopaino. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 20

Tainio, Hannele. 2007. Päivästä päivään elämistä. Pääkaupunki seudun asunnottomien asumispalvelut ja muuttuvat palvelutarpeet. Helsinki : Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.

Ympäristöministeriö 2011. Hallitus haluaa poistaa pitkäaikaisasunnottomuuden kokonaan. Verkkodokumentti.

<<http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=400613&lan=fi>> Luettu 05.03.2013

Sosiaalivirasto 2011. Asunnottomien palvelut. Asumisen tuki. Verkkodokumentti.

<http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/asunnottomien_palvelut/asumisen_tuki> Luettu 05.03.2013

Nykänen, Kristiina 2006. Päihdetyön ammattietiikka. VirtuaaliAMK. Verkkodokumentti.

<<http://www.amk.fi/opintojaksot/0407016/1138352400309/1157026947138/1157030114955/1157031372244.html>> Luettu 05.03.2013

Lehtonen, Leena – Salonen, Jari 2008. Asunnottomuuden monet kasvot. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lehtonen Jaana & Salonen, Jari (2008) .Asunnottoman monet kasvot. Suomen ympäristö 3/ 2008. Helsinki. Ympäristöministeri.

Wasserman, Jason Adam & Clair, Michael Jeffrey (2011) Housing Patterns of Homeless People: The Ecology of the Street in the Era of Urban Renewal. *Journal of Contemporary Ethnography* 40 (1), 71–101.

Isaacs, William 1999. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Helsinki. Kauppakaari.

Lester, H, Tait, L, England, E. & Tritter, J. 2006. Patient involvement in primary care mentalhealth: a focus group study. *British Journal of General Practice* 56(527), 415–422.

Beresford, P. 2001. Services users, social policy and the future of welfare. *Critical Social Policy* 21(4), 494–512.

Asiakaskysely

Asiakaskysely 2013

Tervetuloa vastaamaan Asumiseen sekä Palveluun liittyvään asiakas / asukas kyselyyn. Kyselyn tarkoituksena on kehittää palvelujamme ja antaa sinulle mahdollisuuden kertoa mielipiteesi asiasta. Palautathan kyselynmennessä



Kyselyyn vastataan nimettömänä ja ne käsitellään luottamuksellisesti

Kiitos mielenkiinnostasi ja avustasi.

Lisätietoa kyselystä : Anri Kaipainen, Vastaanottokoti.

1. Missä asut tällä hetkellä ?

- Vastaanottokodissa
- Tukiasumisyksikössä
- Tukiasunnossa
- Palveluasunnossa

2. Kauanko olet asunut / ollut asunnossasi / vastaanottokodissa ?

- alle 6 kk
- 6 kk – 12 kk
- 1- 2 vuotta
- en osaa sanoa

3. (Ei vastaanottokodin asiakkaille) Kauanko jouduit odottamaan nykyistä asuntoasi ?

- alle 3 kk
- alle ½ vuotta
- Alle vuoden
- 1 – 2 vuotta
- en osaa sanoa

4. Toivoisitko asuvasi jossain muualla kuin nyt asut ?

- kyllä en en osaa sanoa

5. Missä mieluiten asuisit ?

- Vastaanottokodissa (Olarinluoma)
- Tukiasumisyksikössä (Olarinluoma)
- Palveluasunnossa (Olarinluoma)
- Tukiasunnossa (Olarinluoma)
- Sepänkylän tukiasuntolassa
- Neppersin huoltokodissa

- Espoon kaupungin tukiasunnoissa
 Espoon Diakonisasäätiön tukiasunnoissa
 Omassa Vuokra asunnossa

6. Miksi toivoisit asuvasi jossain muualla ?

7. Jos asut tukiasumisyksikössä, tukiasuntolassa tai palveluasunnossa, niin tiedätkö kuka on vastuuhjaajasi ?

- Kyllä En En osaa sanoa

8. Onko sinulle tehty kirjallinen palvelusuunnitelma / hoitosuunnitelma ?

- Kyllä Ei En tiedä

9. Asumispaikan asumisrauha ja turvallisuus

	Samaa Ei mieltä samaa mieltä	Osittain Samaa mieltä	Osittain eri Mieltä
Minulla on omaa rauhaa ()	()	()	()
Tulen toimeen muiden () asukkaiden kanssa	()	()	()
Henkilökunnan valvontaa () on sopivasti (järjestys-	()	()	()

häiriöt, päihteiden käyttö)

Tunnen oloni turvalliseksi () () ()
()

Tunnen oloni yksinäiseksi () () ()
()

10. Asumispaikan siisteys ja viihtyvyys

	Samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä
Ei samaa mieltä			
Huoneisto missä asun () on siisti ja hyvässä kunnossa	()	()	()
(mahdolliset) yhteistilat () ovat siistit ja viihtyisät	()	()	()
Yhteistiloissa on tarpeeksi virikkeitä (tv, pelejä mm) ()	()	()	()

11. Mitä mieltä olet asumiseen / palveluihin saamastasi tuesta

12. Minkä arvosanan antaisit nykyiselle asumiselle / palveluille
Olarinluomassa

13. Mitä kehitettävää mielestäsi olisi Olarinluoman asumis- ja
palveluissa

14. Olen

15. Ikäni on

16. olen tällä hetkellä