

ASUMISEN OHJAAJA

Apuna ja tukena asumisessa

Tanja Viinikka

Opinnäytetyö, kevät 2017

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Viinikka, Tanja. Asumisen ohjaaja apua asumiseen. Helsinki, kevät 2017. 34 s, 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyössä kartoitetaan eteläisen Uudenmaan maakunnan kaupungin asumisen ohjaajan toimenkuvaa. Miten se palvelee Uudenmaan maakunnan kaupungin asukkaita ja miten toimenkuvaa voidaan kehittää asukkaiden muutuneiden tarpeiden mukaisesti?

Tutkimus toteutettiin keräämällä eteläisen Uudenmaan maakunnan kaupungin asumisen ohjaajan asiakkaina olleiden asukkaiden kokemuksia. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, miten asumisen ohjaajan toimenkuvalla voidaan mahdollistaa kotona asuminen. Opinnäytetyö on laadullinen sekä määrällinen tutkimus, jonka aineisto kerättiin joulukuun 2016 – tammikuu 2017 välisenä aikana kyselykaavakkeella. Kyselykaavake lähetettiin kaikille asiakkaille, jotka ovat olleet asumisenohjaajan asiakkuuden piirissä vuonna 2015 – 2016.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että asiakkaat olivat saaneet eniten apua asumisen tukemiseen liittyvissä asioissa, vuokravelan sopimisessa sekä asumisen ohjaajan ohjauksesta ja neuvonnasta. Asiakkaat halusivat neuvontaa sekä apua asioidensa eteenpäin viemistä. Lisäksi he halusivat myös vaihtoehtoja asumiselle sekä rahallista apua.

Yli puolet olivat sitä mieltä, että asumisen ohjaaja ei ole voinut vaikuttaa heidän kotona asumiseen tai selviytymiseen. Asumisen ohjaajan toimenkuvan kehittämistä asiakkaat olivat sitä mieltä, että asumisen ohjaajan työnkuva on tärkeää, ja he haluavat asumisen ohjaajalta aktiivista yhteydenpitoa. Lisäksi he toivovat enemmän apua asunnon saannissa.

Asiasanat: asiakastyö, aikuissosiaalityö, asumisen ohjaaja, neuvonta, sosiaalityö, syrjäytyminen

ABSTRACT

Viinikka, Tanja. Housing counselor help for living. 34 p., 3 attachments. Language: Finnish. Helsinki, spring 2017. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programmed in Social Services, Degree: Bachelor of Social Services.

This thesis inspects housing counselor job in city of Southern Uusimaa province. How does it serve the residents and how job description can be developed to serve residents changed needs? Research was executed by collecting experiences from residents who had been customers to housing counselor.

Thesis purpose is to find out how housing counselors support enables living at home. Thesis is qualitative and quantitative research, which material was collected between December 2016 and January 2017 by questionnaire. Questionnaire was sent out to all customers who had been clients to housing counselor.

Research results show that customers had had most help with supporting housing and with lease dept. Customers wanted more support with guidance and affairs in advancing. They also would like to have more options with living and financial support. Over half thought that housing counselor couldn't help with their needs. Clients think that housing counselors job is important and they want to be approached actively by housing counselor.

Keywords: client job, social work, housing counselor, counselling, social work, exclusion

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	5
2 TEOREETTINEN TAUSTA.....	7
2.1 Asumisen ohjaaja.....	7
2.2 Asumisen ohjaajan palvelut.....	9
2.3 Tilapäisasunnot ja tukiasunnot.....	10
2.4 Sosiaalityön haasteet.....	11
2.5 Kokonaisvaltainen kuntoutustyö.....	12
3 OPINÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	14
4 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT.....	15
4.1 Aineiston keruu ja analyysi.....	15
4.2 Tutkimusmenetelmät ja opinnäytetyön kohdejoukko.....	15
5 TULOKSET.....	18
7 YHTEENVETO JA POHDINTA.....	25
LÄHTEET.....	27
Liite 1: TUTKIMUSLUPA.....	29
Liite 2: TEEMAHAASTATTELUKYSYMYKSET.....	31
Liite 3: KIRJE TUTKIMUSKYSELYSTÄ ASIAKKAILLE.....	34

1 JOHDANTO

Asumisen ohjauksella tuetaan asiakasta asumisen onnistumisessa sekä ennaltaehkäistään mahdollisia häätöjä tai muita asiakkaan ongelmia. Monet yhtäaikaaisesti tapahtuvat syrjäyttävät tilanteet voivat saattaa asiakkaan epävarmaan asumistilanteeseen tai asunnottomuuteen. Huono-osaisuus ja asunnottomuus sitoutuvat usein yhteen. Kun asiakas joutuu asunnottomaksi, se vaikeuttaa päivittäistä selviytymistä, vaikuttaa taloudelliseen tilanteeseen ja jouduttaa hänen syrjäytymistään muusta yhteiskunnasta.

Opinnäytetyö tarkoituksena on selvittää eteläisen Uudenmaan maakunnan kaupungin asumisen ohjaajan toimenkuvaa. Miten se palvelee kohderyhmän asukkaita ja miten toimenkuvaa voidaan kehittää asukkaiden muuttuneiden tarpeiden mukaisesti? Tutkimus toteutetaan siten, että kerätään asumisen ohjaajan asiakkaina olleiden asukkaiden kokemuksia. Nämä asiakkaat ovat tarvinneet apua ja ohjausta asumiseen liittyvissä asioissa. He ovat eri-ikäisiä paikallisia, jotka tarvitsevat apua monenlaisissa asumiseen liittyvissä ongelmissa, kuten asunnon löytämisessä, vuokrien maksussa, maksusuunnitelmien tekemisessä, vuokraveloissa ja asunnon saamisessa. Asiakkaat ovat myös tarvinneet apua tuetussa asumisessa, jossa asumisen ohjaaja tapaa asukkaita säännöllisin väliajoin.

Opinnäytetyössä selvitetään, miten asumisen ohjaajan työllä on voitu vaikuttaa siihen, että asiakas selviää kotona asumisesta. Tutkimuksessa tutkitaan, millaisia kokemuksia asiakkaat ovat saaneet asumisen ohjaajalta saadusta tuesta ja mitä erityistä asumisen ohjaajan työ on asiakkaalle antanut. Lisäksi selvitetään millaista tukea asiakkaat kokevat tarvitsevansa asumisen ohjaajalta erilaisissa asumisen ongelmissaan. Lisäksi tutkimuksessa tutkitaan, mitä uusia palveluita asiakkaat haluavat jo olemassa olevien palvelujen lisäksi.

Tietoa opinnäytetyöhön on saatu Uudenmaan maakunnan kaupungin asumisen ohjaajan vuonna 2015 tehdystä asumisen tuen esiteestä, asumisen ohjaajan esitteestä, asumisen ohjaajan työkuvasta ja tilapäisasuntojen esitteestä. Tiedot

eivät ole julkisia, joten niitä ei ole laitettu liitteisiin tai lähteisiin. Opinnäytetyö tutkii asumisen tuen sosiaalihojaajaa, opinnäytetyössä käytän hänestä nimikettä asumisen ohjaajan, kuten työelämässäkin häntä kutsuttiin.

2 TEOREETTINEN TAUSTA

Tutkimukseen etsittiin tietoa kirjastosta, kirjaston informaattikon ja tietopalvelusihteerien avustuksella. Lisäksi on haettu tutkimukseen liittyvää tietoa internetistä. Asumisen ohjaajan työnkuvasta tietoa haettiin kirjaston kirjoista sekä kaupungin omista tiedoista. Kyselykaavakkeet lähetettiin sekä sähköisenä että paperisena versiona asumisen ohjaajan asiakkaille. Lopuksi verrattiin saatuja vastauksia, sekä tehtiin yhteenveto tutkimuksesta saaduista tuloksista. Opinnäytetyön alussa esitellään asumisen ohjaajan työnkuvaa ja koulutusta.

2.1 Asumisen ohjaaja

Asumisen ohjaajan asiakkaina on yleensä vammais-, vanhuus-, päihde- ja mielenterveysasiakkaita, jotka tarvitsevat asumisen ohjaajan apua ja tukea, jotta itsenäinen asuminen onnistuisi. Lisäksi asumisen tukea tarvitsevat vankilasta vapautuvat, yksinäiset ja velkaantuneet asiakkaat. Asumisen ohjaajan on tärkeää tietää asiakkaan kyvyt ja voimavarat, kun hän toteuttaa ohjausta. Jotta voidaan suunnitella asiakkaan tarpeita vastaavia palveluja ja ohjausta, on asumisen ohjaajan tiedettävä asiakkaan asioiden hoitamisen kyvyt ja rajoitteet. (Helminen 2015, 38.)

Mielenterveyskuntoutujien asuminen tukiasunnoissa on yleensä väliaikaista, kun taas vammaisella henkilöllä se voi olla usein jatkuvaa. Kaupungilla ja vuokranantajatahoilla on otettu töihin asumisen neuvojia- ja ohjaajia, koska asumisen ongelmat ovat lisääntyneet. Tällä tavalla pyritään ratkaisemaan vuokravelan, häiritsevän elämän tai asunnon huonon hoidon aiheuttamia ongelmia, huomioiden kuitenkin kaikkien mielipiteet. (Helminen 2015, 38–39.)

Asumissosiaalinen työ tarkoittaa asunnottomien tai asunnottomuuden kokeneiden parissa tehtävää ohjauksellista työtä. Asumissosiaalisen työn tavoitteena on tukea ihmisiä heikentyneissä jokapäiväisissä tilanteissa. Kun työ suuntautuu asunnottomuuteen, silloin ensisijainen tavoite on asumisen turvaaminen tai asunnottomuuden ennaltaehkäisy. (Hyväri 2016, 115-116.)

Sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämistä koskevissa keskusteluissa on paljon puhuttu palvelujen käyttäjien ja kansalaisten mahdollisuudesta osallistua palveluiden kehittämiseen. Kokemusasiantuntijat ovat olleet asumissosiaalisen työn asiakkaina, ja heillä on usein elämäkokemustensa kautta tietoa, kokemusta ja näkemystä kuntoutumisen eri puolista. (Hyväri 2016, 123.) Kokemusasiantuntijoiden käyttö eri palvelumuotojen kehittämässä tulee todennäköisesti lisääntymään, ja jatkossa heidän palveluitaan tullaan käyttämään entistä enemmän.

Kaupungin asumisen ohjaaja on asumisen tuen sosiaaliohjaaja. Hänen työtehtäväänsä kuuluu asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja asumisen kartoitus, palvelutarpeen arviointi, ohjaus etuuksien, palvelujen ja aktiviteettien piiriin. Lisäksi siihen kuuluu palvelusta vastaaminen, kotikäynnit ja tarvittaessa muu jalkautuva työ. Työtehtäviin kuuluu myös asumisen ongelmien kartoittaminen ja tarvittavien toimenpiteiden suorittaminen koko asiakasprosessin ajan yhdessä asiakkaan ja verkostotoimijoiden kanssa. Asumisen ohjaajan tulee toimia matalalla kynnyksellä ja kyetä selvittämään asioita nopeasti. Lisäksi hänen täytyy tehdä päätökset delegointisäännösten mukaisesti. Hänen tulee myös olla matalan kynnyksen ja nopean selvittelyn toimijana. Tarvittaessa asumisen ohjaaja työskentelee asiakkaan verkostojen kanssa, sosiaaliohjaajan tehtäväkuvan mukaisesti sekä toimii tarvittaessa heidän työparinaan.

Osa asiakastilanteista (kriisit ja uhkaavat, haastavat tilanteet) edellyttävät erityisiä vuorovaikutustaitoja ja tilanteen hallinnan keinoja. Sosiaalityön tarkoituksena on myös auttaa aggressiivisia ja provosoivia henkilöitä. (Tirkkonen 2014,14). Ohjaajan koulutusvaatimuksena on opisto- tai AMK-tasoinen soveltuva sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus.

Asumisen ohjaajan palveluprosessi alkaa yhteydenotosta tai yhteydenottopyynnöstä suoraan asiakkaalta, vuokranantajalta tai muulta taholta asumisen ohjaajalle. Seuraavaksi asumisen ohjaaja kirjaa tulleen yhteydenoton ja sopii asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa tapaamisen. Sen jälkeen tehdään asumisohjaus asiakkaalle, eli tilannekartoitus. Tarvittaessa asumisen ohjaaja ohjeistaa

asiakasta muihin palveluihin. Asiakkuus päättyy, kun yksilökohtainen asiakkaan tilanne on ratkennut ja asuminen sujuu ongelmitta.

2.2 Asumisen ohjaajan palvelut

Asumisen ohjaajan palvelu on tarkoitettu kaikille kaupunkilaisille, jotka tarvitsevat asumisohjausta erilaisissa asumisen ongelmissa asumismuodosta riippumatta. Asumisen ohjaajan palvelut ovat osa aikuissosiaalityötä. Painopistealueena on lastensuojelulain mukainen lapsiperheen asuttamisvelvollisuus. Lastensuojelulaissa 35 § siitä on kirjoitettu seuraavanlaisesti. ”Kun lastensuojelun tarve oleelliselta osin johtuu riittämättömästä toimeentulosta, puutteellisista asumisolosta tai asunnon puuttumisesta tai kun mainitut seikat ovat oleellisena esteenä lapsen ja perheen kuntoutumiselle, kunnan on viivytyksettä järjestettävä riittävä taloudellinen tuki sekä korjattava asumisoloihin liittyvät puutteet tai järjestettävä tarpeen mukainen asunto.” (Lastensuojelulaki 2007.)

Asumisen tuki on ennen kaikkea ennaltaehkäisevää toimintaa, ja asiakkuudessa pyritään lyhytkestoisuuteen. Asumisen tuen tarkoituksena on puuttua mahdollisimman varhain erilaisiin asumisen ongelmiin ja selvittää niiden taustalla olevia tekijöitä. Tällaisia ovat talouden- ja elämänhallinnan ongelmat, peli- ja päihderiippuvuus sekä häiriökäyttäytyminen. Tarkoituksena on parantaa asumisviihtyvyyttä ja tukea asiakkaiden omatoimisuutta ja ottaa eri osapuolten näkökannat huomioon ristiriitatilanteissa. Niitä voivat olla esimerkiksi asumisen ongelmat (toistuvat vuokratilanteet, häädöt, siivottomuus, asumishäiriöt), itsenäisen asumisen turvaaminen, asuntolasta omaan asuntoon siirtyminen, vankilasta vapautuvat, joilla ei ole asuntoa ja pitkäaikaisasunnottomat. Asumisen tuki ei palvele tavanomaisissa asunnon- tai paikkakunnan vaihtotilanteissa, kuten taloyhtiössä tapahtuvassa remontista johtuva muutto tai muutossa uuteen asuntoon.

Asiakkaalla itsellään on ensisijainen vastuu oman asumisensa järjestämisestä. Asunnon järjestäminen on lähtökohtaisesti vuokranantajien tehtävä. Sosiaalihuollon vastuu asumisen järjestämisessä on viimesijainen. Ero asumisen ohjaa-

jan ja asumisen sosiaaliohjaajaan palveluissa on se, että yleensä asumisen sosiaaliohjaajaan asiakkuus on lyhytkestoista, kun muissa esimerkiksi asuntoloissa, asumisen ohjaajan asiakkuus voi olla hyvinkin pitkäkestoista.

2.3 Tilapäisasunnot ja tukiasunnot

Asumisen tuen käytössä on kolme tilapäisasuntoa (kriisiasunnot), jotka on tarkoitettu ensisijaisesti asunnottomille lapsiperheille. Tilapäisasumisen kriteerejä ovat häätö, tulipalo, perheväkivallan uhka, tai muu yllättävä kriisitilanne, jota asiakas/perhe ei ole voinut etukäteen ennakoida. Yhteydenottopyyntö tulee suoraan asiakkaalta, lastensuojelusta, aikuissosiaalityöstä, vammaispalveluista, vanhuspalveluista, ulosotosta tai muulta viranomaiselta. Asumisentuen ohjaaja sopii tapaamisen asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Vuokrasopimus tehdään pääsääntöisesti kuukaudeksi kerrallaan, ja lisäksi asiakas / perhe sitoutuu noudattamaan tilapäisasunnon sääntöjä.

Asumisen tuella oli käytössä kymmenen tukiasuntoa puoltolausuntomenettelyllä. Tuki-asunnot tulivat paikallisen vuokra-asunto yhtiön kautta asunnottomille henkilöille, joilla on vaikeuksia saada omaa asuntoa ja tarvitsevat tukea asumiseensa. Puoltolausunto voi esimerkiksi tarkoittaa ohjaajan lausuntoa asunnon myöntämiseksi erityisperusteluin. Tukiasumisen kriteerejä ovat esimerkiksi pitkittynyt asunnottomuus ja asunnon saamisen vaikeus aiemman asumishistorian vuoksi (esimerkiksi vuokravelka, häätö, asumishäiriöt), asuntolasta itsenäiseen asuntoon siirtyminen ja itsenäisen asumisen turvaaminen ennakolta. Kaupunki oli tehnyt asiasta sopimuksen, joka oli voimassa 31. joulukuuta 2016 asti. Nykyään paikallisella vuokra-asunto yhtiöllä on oma asumisenohjaaja, joka tekee aktiivisesti yhteistyötä aikuissosiaalityön kanssa.

Kriteereinä tukiasuntoon pääsemisessä oli, että asiakas itse teki yhteydenoton. Pyyntö voi myös tulla myös asiakkaan omalta ohjaajalta tai muulta taholta asumisen tuen sosiaaliohjaajalle. Asiakkaan kokonaistilanteen ja tukiasumisen tarve selvitettiin yhdessä verkoston kanssa. Näitä asioita olivat asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet, asiakkaan toimintakyky hoitaa omia asioitaan, sitoutuminen

itsenäiseen asumiseen ja asumisen tuen työskentelyyn ja halu vastaanottaa tukea asumiseen. Mikäli asiakkaan katsottiin soveltuvan tukiasunnon asukkaaksi, johtava sosiaalityöntekijä teki puoltolausunnon tukiasunnosta vuokra-asuntojen yhtiölle, joka oli sitoutunut järjestämään asunnon mahdollisimman pian. Lopullisen päätöksen asunnon saamisesta teki vuokra-asuntojen yhtiö.

Asumisen tuen sosiaaliohjaaja teki kirjallisen päätöksen asiakkaalle tukiasumisen myöntämisestä vuokra-asuntojen yhtiön asuntoon ja asiakas teki määräaikaisen vuokrasopimuksen (3 – 4 kuukautta) vuokra-asunto yhtiön kanssa. Tänä aikana asumisen ohjaaja tapasi asiakasta säännöllisesti, teki kotikäyntejä asiakkaan luona, auttoi ja tuki mahdollisissa asumiseen liittyvissä ongelmissa, ohjasi ja opasti.

Asiakassuunnitelma tarkistettiin viimeistään 3 kuukauden sisällä yhdessä asiakkaan ja omatyöntekijän kanssa. Mikäli asuminen oli sujunut hyvin ja asumisen tavoitteet olivat toteutuneet, asiakas ja vuokra-asunto yhtiö solmivat toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen ja asumisen tuen asiakkuus päättyi. Määräaikaisesta vuokrasopimuksesta ja asumisen tukea voitiin tarvittaessa jatkaa vielä, mikäli asiakkaan tilanne vaatii vielä lisätukea. Jos asiakkaan asuminen oli onnistunut hyvin, asunto jäi hänelle vuokra-asunnoksi. Tällöin aikuissosiaalityö sai uuden asunnon vuokra-asuntoyhtiöltä, joka otettiin uudeksi tukiasunnoksi. Eli tukiasunto ei ole yksi sama asunto, vaan se vaihtuu koko ajan.

2.4 Sosiaalityön haasteet

Asumisen ohjaajan apu ja ohjaus ovat tarpeellisia, kun asiakkailla on vaikeuksia saada vuokra-asuntoa. Vuokranantajat tarkistavat asunnon hakijoiden luottotiedot, kun he hakevat vuokra-asuntoa. Ja jos hakijalla on maksamattomia vuokria, velkoja, tai maksuvaikeuksia, asiakkaan asunnon saaminen vaikeutuu tai voi jopa käydä mahdottomaksi. Asunnosta häädetty saattaa tarvita esimerkiksi kunnan velkaneuvojan apua raha-asioidensa selvittämiseksi. Jonot velkaneu-

vontaan ovat yleensä pitkiä. Useasti asiakkaiden ottamat pikavipit johtavat velkakierteeseen, joten häätö on vain yksi seuraamus. Rahankäytön hallinta, laskujen maksu ja velkakierteestä selviäminen saattavat vaatia pitempiketoista elämänhallinnan ohjausta ja tukea arjen selviytymisessä. (Strömberg-Jakka 2012, 147.) Asunnon saamisen esteenä on myös vaikeudet saada kotivakuutusta. Jos asiakkaalla on luottotieto häiriömerkintä, ei asiakkaalle myönnetä kotivakuutusta, mikä on usein ehtona vuokra-asunnon saamiselle.

Haasteita sosiaalityölle asettaa asiakkaaseen liittyviä estäviä asioita, kuten korkea ikä, sosioekonomiset tekijät ja aiemmat koetut kokemukset palveluista, joita on saanut. Näissä tapauksissa asiakas ei hakeudu palvelujen piiriin ja näin olemassa olevat palvelut jäävät heiltä käyttämättä. (Muuri & Manderbacka 2014, 213).

Päihteet, rikollisuus, mielenterveysongelmat ja yhteiskuntaan kiinnittymättömyys ovat asioita, jotka vaikuttavat asunnottomuuteen. Lisäksi asunnottomuuteen voi olla syynä avioero, ihmissuhteiden päättyminen tai muulle paikkakunnalle töihin lähteminen. Syinä voivat olla myös taloudellisen tilanteen huonontuminen tai yleisten asumistaitojen puutteellisuus. Asiakkaalla voi olla omia epäilyksiä ja pelkoja, miten selviytyä asumisesta. (Suonio & Kuikka 2012, 231,236). Asumisen ohjaajan säännöllinen tuki ja ohjaus auttavat heitä näissä asioissa.

Asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä tärkeimpiä asioita ovat häätöjen ennaltaehkäisy. Sellaisia voivat olla esimerkiksi taloudellisen tuen antaminen, asumisen taitojen vahvistaminen, sekä kokonaisvaltaisena tukeminen ja sosiaalisten taitojen vahvistaminen. Kokemusasiantuntijan käyttö palveluiden ja tukimuotojen kehittämisessä on myös tärkeää. (Suonio & Kuikka 2012, 242).

2.5 Kokonaisvaltainen kuntoutustyö

Kuntoutus määritellään sellaiseksi toiminnaksi, jonka avulla autetaan parantamaan ihmisten arjesta selviytymistä ja sosiaalista kanssakäymistä, tukemaan työssä jaksamista ja varmentamaan työssäolon jatkumista. Kuntoutuksen tavoit-

teet ovat mahdollisesti toteutuneet, vaikka sairauteen tai vamman liittyviä oireita tai elinkohtaisia rajoituksia ei voidakaan kokonaan poistaa. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 8,14.)

Kuntouttava työote ei ole sellaista, että ihmisen tarvitsisi suoriutua asioista aivan yksin. Apua ja ohjausta annetaan aina, kun ihminen ei selviydy yksin tai hän itse haluaa saada apua. Kuntouttavan työotteen yhteydessä usein korostetaan toiminnan fyysistä puolta. On erittäin tärkeää ottaa huomioon myös ihmisen psyykkiset ja sosiaaliset näkökannat. Asiakkaan mahdollisuus omiin valintoihin ja päätöksentekoon on kuntoutumisen kannalta välttämätöntä. (Järvikoski & Härkäpää 2011,23.)

Yksilökeskeisellä aktiivisella tuella tarkoitetaan sitä, että ihminen kannustetaan tekemään itse mahdollisimman paljon, eikä kaikkea tehdään hänen puolestaan. Tätä kutsutaan mahdollistavaksi suhteeksi. Tässä mallissa tuetaan onnistunutta osallistumista merkitykselliseen toimintaan sekä ihmissuhteisiin ja parannetaan ihmisten elinlaatua. (Beadle-Brown & Mansell & Centre 2012,19.)

Psykososiaalisessa sosiaalityössä keskeisin menetelmä on tehdä ohjausta yksilön, omaisten ja yhteisöjen parissa. Tällöin heitä tuetaan muutosprosesseissa, kun heillä itsellään ei ole psyykkisiä, taloudellisia tai sosiaalisia voimavaroja. Psykososiaalisessa ohjauksessa huomioidaan asiakkaan avuntarpeisiin kytkeytyvät kulttuuriset, psykologiset, sosiaaliset ja yhteiskunnalliset tekijät. Läheisten ja ammattilaisten henkinen ja käytännön tuki on asiakkaille tärkeää. (Sayed 2016, 134–136.)

Vankien keskuudessa psykososiaalisessa työssä tehdään kuntouttavaa ja vapautteen valmentavaa työtä. Tavoitteena on saada vankeja irtaantumaan rikos- ja päihdekierteestä. Kuntoutus jatkuu vielä vapautumisen jälkeenkin. Tavoitteena on löytää heille paikka yhteiskunnassa. Psykososiaalinen työ kohdistuu sosiaali-taloudelliseen tilanteeseen, lähisuhteisiin ja asiakkaan ajatteluun, tunteisiin ja kokemuksiin. (Granfelt 2010,131–132.)

3 OPINÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyössä kartoitetaan eteläisen Uudenmaan maakunnan kaupungin asumisen ohjaajan toimenkuvaa. Miten se palvelee Uudenmaan maakunnan kaupungin asukkaita ja miten toimenkuvaa voidaan kehittää asukkaiden muutuneiden tarpeiden mukaiseksi.

Tutkimus toteutettiin keräämällä eteläisen Uudenmaan maakunnan kaupungin asumisen ohjaajan asiakkaina olleiden asukkaiden kokemuksia. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, miten asumisen ohjaajan toimenkuvalla voidaan mahdollistaa kotona asuminen

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä mieltä asiakkaat ovat asumisen ohjaajalta saamastaan tuesta?
2. Mitä tukea asiakkaat kokevat tarvitsevänsä asumisen ohjaajalta yksilöllisen ohjauksen ja tuen aikana?
3. Miten asumisen ohjaajan työllä on voitu vaikuttaa siihen, että asiakas selviytyy kotona asumisesta?

4 OPINNÄYTETYÖN MENETELMÄT

4.1 Aineiston keruu ja analyysi

Tutkimukseen osallistuvat kaikki asiakkaat, jotka ovat olleet kaupungin asumisen ohjaajan asiakkaina vuonna 2015–2016. Tällä tavalla saadaan kattava otanta asiakkaiden mielipiteistä. Kun tutkimuslupa saatiin, kaupungin Efficajärjestelmästä haettiin asiakkaat, jotka ovat olleet asumisen ohjaajan asiakkaina sekä haettu heidän osoite- ja nettitiedot. Kaikille lähetettiin saatekirje (liite 3) ja tutkimuskysely (Liite 2). Ne lähetettiin sekä sähköisenä että paperisena versiona. Näin oli mahdollista saada suurempi otanta ja vastauskanta.

Lomakekyselyllä saadaan vastauksia asiakkaiden ikäjakaumasta, siviilisäädystä, ja siitä onko kyseessä lapsiperhe, mikä on ollut asiakkaiden asumismuoto asiakkuuden aikana ja millä tavalla asumisohjaaja on heitä auttanut. Lisäksi saadaan tietoa siitä, missä asioissa ohjaajan tuki on ollut erityisen hyvää / tarpeellista, olisiko asiakas kaivannut lisääpua tai ohjausta ja onko asumisen ohjaajan työllä voitu vaikuttaa asiakkaan kotona asumisen selviytymiseen tai asunnon saantiin. Lisäksi saadaan esiin mielipiteitä asumisohjaajan tarpeellisuudesta ja siitä, miten asiakas on saapunut asumisohjaajan asiakkaaksi. Näihin asiakkaat vastaavat rastittamalla heistä oikealta tuntuvan vaihtoehdon.

Lopuksi käsitellään asiakkaiden kirjoittamia vastauksia kysymyksiin, millaista tukea ja ohjausta he tuntevat tarvitsevansa asumisen onnistumiseksi sekä heidän mielipiteitään siitä, miten asumisen ohjaajan toimenkuvaa voidaan kehittää.

4.2 Tutkimusmenetelmät ja opinnäytetyön kohdejoukko

Opinnäytetyö on laadullinen sekä määrällinen tutkimus. Opinnäytetyötä tehdessä lähetettiin kyselykaavakkeita 142 asiakkaalle, jotka ovat saaneet apua asumisen ohjaajalta ja selvitettiin miten he ovat hyötyneet toiminnasta. Heillä oli myös mahdollisuus vastata netin kautta, jotta saatiin suurempi määrä vastauk-

sia. Netin kautta lähetettiin kyselyitä yhteensä 58 kappaletta. Lisäksi tutkittiin kysymysten vastauksista se, mitä uusia palveluita asiakkaat haluavat jo olemassa olevien palveluiden lisäksi.

Kyselylomakkeet lähetettiin neljäntenä päivä tammikuuta 2017 sekä kirjallisesti että sähköisesti. Vastausaikaa oli tammikuun 31. päivään asti. Asiakkaiden nimet ja osoitteet eivät tule esiin opinnäytetyössä. Kun tutkimustulokset oli kirjoitettu, hävitettiin paperinen arkisto. Tutkimus ei liittynyt asiakkaan sairaushoitoon.

Opinnäytetyö on laadullinen ja määrällinen opinnäytetyö, josta voidaan käyttää myös nimitystä moni-menetelmäinen tiedonkeruu- ja analyysimenetelmiksi. (Kananen 2014, 144)

Vilkan (2015,118) esittämässä teoriassa tarkastellaan laadullista tutkimusta. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tarkastellaan merkitysten maailmaa. Nämä merkitykset ilmenevät suhteina ja niiden muodostamina merkityskokonaisuuksina. Ne ilmenevät ihmisistä lähtöisin olevana ja ihmiseen päättyvänä tapahtumina, kuten esimerkiksi toimintana, ajatuksina, päämäärien asettamisina ja yhteiskunnan rakenteina ja hallintavaltana. Tarkoituksen on selvittää ihmisten omat mielipiteet koetuista asioista. Näiden kuvausten oletetaan sisältävän niitä asioita, joita ihminen pitää elämässä itselleen merkityksellisinä ja tärkeinä. (Vilka 2015, 118,122.) Opinnäytetyöstä on myös laadullinen opinnäytetyö, koska teemahaastattelu kysymyksissä selvitetään asiakkaiden mielipiteitä koetuista asioista asumisen ohjaajan työstä.

Laadullisen tutkimusmenetelmän tutkimushaastattelumuotoja ovat teemahaastattelu, lomakehaastattelu, ja avoin haastattelu. Normaalisti tutkimushaastatteluja tehdään yksilöhaastatteluina. Esimerkiksi yksilöhaastattelu soveltuu hyvin ihmisen omakohtaisten kokemusten tutkimiseen, kun taas ryhmähaastattelu sopii yhteisön käsitysten tutkimiseen. (Vilka 2015, 123.) Opinnäytetyössä käytettiin teemahaastattelu kaavakkeita, jotka lähetettiin kaikille asiakkaille.

Lomakehaastattelussa kysytään tutkimuksen tarkoituksen ja ongelman asettelun kannalta oleellisia kysymyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Teemahaastattelu kysymykset mietittiin tarkasti, jotta kysymyksistä saadaan sellaiset, että vastaukset antavat mahdollisemman paljon tietoa asumisen ohjaajan antamasta avusta ja tuesta.

Havaintojen teoriapitoisuus on eräs peruskulmakivistä, johon laadullisessa tutkimuksessa nojataan, niin tutkimuksen perusteluissa, kuin määrällisen tutkimuksen kritiikissäkin. Tällä tarkoitetaan sitä, että se vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin, millainen ihmisen käsitys asiasta on, millaisia merkityksiä tutkittavalle asialle annetaan tai millaisia välineitä tutkimuksessa käytetään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 20.)

Normaalisti yksilöhaastattelut keskittyvät ihmisen henkilökohtaisiin käsityksiin ja mielipiteisiin haastattelun aiheena olevista asioista, ja haastattelijan asema vuorovaikutusta ohjaavana ja säätelevänä toimijana on keskeinen. (Pietilä 2010, 215.)

Määrällinen tutkimus vastaa kysymyksiin kuinka paljon, kuinka moni ja miten usein. Määrällistä tutkimusta tehdään numeraalisesti. Tällöin tutkimusta tutkitaan numerollisesti mutta tulos toteutetaan sanallisesti. Määrällisessä tutkimuksessa vastaajien määrä on suuri yleensä yli 100, tarkoituksena on kuvata, kartoittaa, vertailla, tai ennustaa kyselyyn liittyviä asioita ihmisistä. (Vilka 2007,13–14,17,19.) Tässä opinnäytetyössä on lähetetty 142 teemahaastattelu kaavaketta, joten opinnäytetyö täyttää määrällisen tutkimuksen kriteerit.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset (Liite 2), jotka lähetettiin asiakkaille, ovat liitteenä opinnäytetyön lopussa.

5 TULOKSET

Kyselykaavakkeet lähetettiin paperisena 142 asiakkaalle ja sähköisesti vielä 58:lle näistä asiakkaista. He olivat lisänneet yhteystietoihin oman sähköposti-osoitteensa. Vastauksia tuli lopulta paperisena 10 ja sähköisesti kyselyyn vastasi 4 asiakasta. 128 jätti kokonaan vastaamatta kyselyyn. Lähetin sähköisesti vielä uudelleen muistutuksen kyselystä puolella välissä tammikuuta. Tällä ei ollut vaikutusta lopputulokseen.

Asumisen ohjaajan työkuva selkeni ja osoittautui laajaksi. Asumisen ohjaajan työnkuvaan liittyvää yhteistyötä verkoston kanssa ei erikseen lähdetty tutki-
maan, koska opinnäytetyöstä olisi tullut liian laaja. Pitkältä ajalta ei ole saata-
vissa tuloksia asumisen ohjaajan työ vaikuttavuudesta, koska viranhaltija aloitti
kokoaikaisesti 2015. Vuokrayhtiön oma asumisen ohjaaja aloitti työntelyn elo-
kuussa 2016.

Kahdeksan vastaajaa oli 31–50 vuotta eli 54,17 %, kaksi oli 18–30 vuotta eli
14,29 % vastaajista ja neljä oli yli 50 vuotta eli 28,57 % vastaajista. Vastaajista
seitsemän oli naisia ja seitsemän miehiä. Yhdeksän vastaajista oli yksinasuvia,
neljä oli eronnut ja yksi oli avoliitossa. Kuudessa perheessä oli lapsia ja kah-
deksassa perheessä ei ollut lapsia. Vuokra-asunnoissa asui kaksitoista perhettä
ja kaksi vastaajaa asui asuntolassa.

Seuraava taulukko havainnollistaa saatuja vastauksia.

Taulukko 1.



Kysymykseen on vastannut kaksitoista asiakasta. Kaksi vastaajista oli jättänyt vastaamatta tähän kohtaan. Kohdan muu oli yksi asiakas merkinnyt, jossa hän kertoi ohjaajan tuen olleen erityisen hyvää vuokravelan sopimisessa ja tukemisen asumiseen liittyvissä asioissa. Toinen asiakas oli merkinnyt muu-kohdan ja oli saanut apua useammassa asiassa: ohjauksessa ja neuvonnassa, opastusta asuntoon liittyvissä asioissa ja tukea asumiseen liittyvissä asioissa. Kolmas asiakas oli kirjoittanut muu kohtaan, ei mitään tukea. Ja neljäs oli vain merkinnyt kohtaan muu ilman kommenttia.

Ylivoimaisesti erityisen hyvää asumisen ohjaajan tuki onkin ollut kyselyn mukaan asumiseen liittyvissä asioissa. Toiseksi kyselyssä tuli auttaminen vuokravelan sopimisessa. Kolmesta asiakkaasta erityisen hyvää oli ohjaus ja neuvonta. Yksi oli laittanut kohtaan muu ohjauksen ja neuvonnan erityisen hyväksi. Ja lisäksi oli myös yksi vastaus, jossa asiakas oli kirjoittanut vastaukseksi, ei mitään tukea.

Lisäksi kysyttiin asiakkailta, olisivatko he kaivanneet lisäapua tai ohjausta. Puolet eli seitsemän asiakasta vastasi ei, ja loput seitsemän vastasi kyllä. Heillä oli mahdollisuus kyselyssä kommentoida, mitä apua he olisivat kaivanneet ja

vastaukseksi tuli seuraavanlaisia vastauksia. He olisivat halunneet saada lisääpua asumisneuvonnassa, asioiden loppuun viemisessä ja vuokravelan maksamisessa. Yksi kertoi, että oli ottanut pikavippejä, jotta pystyi maksamaan vuokravelkansa. Ja yksi kirjoitti, että ei ymmärtänyt mikä olisi auttanut asuntoasiassa.

Selvitin kyselyssä, mitä kautta asiakkaat olivat tulleet asumisen ohjaajan palvelujen piiriin. Yhdeksän asiakasta oli tullut palvelujen piiriin sosiaalipalvelujen kautta, yksi terveystalveluiden kautta ja yksi sosiaali- ja terveydenhuollon kautta, yksi sosiaalipalveluiden ja vuokranantajan kautta ja yksi oli tehnyt asuntohakemuksen. Suurin osa eli 64,29 % vastaajista oli tullut asumisen ohjaajan palvelujen piiriin sosiaalipalveluiden kautta.

Toisena tutkimuskysymyksenä opinnäytetyössäni oli, mitä tukea asiakkaat kokevat tarvitsevansa asumisen ohjaajalta yksilöllisen ohjauksen ja tuen aikana. Tähän asiakkaiden piti kirjoittaa oma vastaus. Neljästätoista asiakkaasta yhdeksän vastasi kysymykseen ja viisi jätti vastaamatta. Sain seuraavanlaisia kirjallisia vastauksia.

Neuvoa kaikkeen asumiseen liittyvissä haasteissa ja asioissa, melkeinpä on erittäin tarpeellinen työnkuva!

Kerran ohjaaja hoiti asioita eteenpäin ja saimme hänen ansiostaan asunnon takuuvuokrat.

Olisin tarvinnut tukea. En nuhtelua. Asenne ja asiakaspalvelu aivan väärä. Kun ihminen on hädässä, ei nuhteita tarvita, vaan apua ja tukea.

Vaihtoehtoja asumiseen.

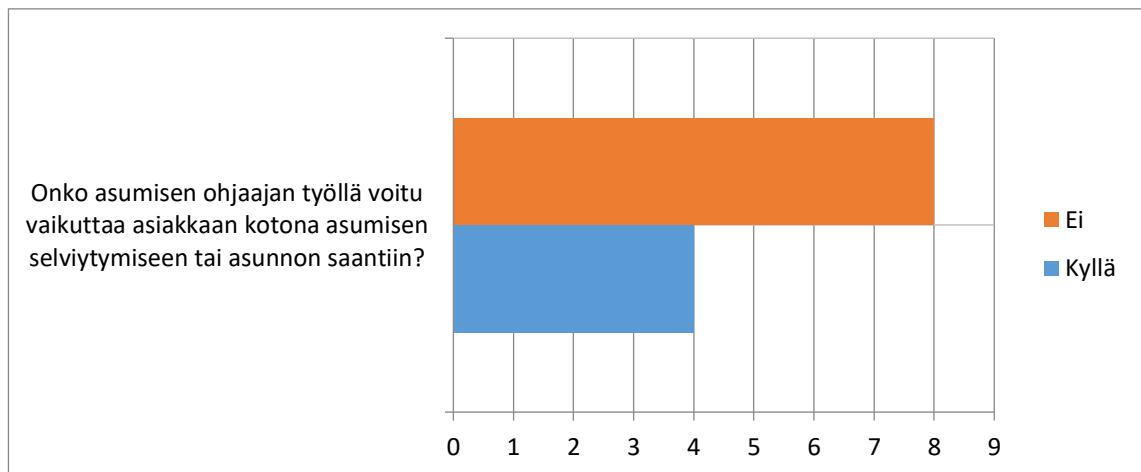
Neuvonta miten saadaan asunto ja tuetaan kun tarvitsen apua ja kun minulla on kysymyksiä.

Rahallinen tuki käyttöön.

Kysyin asiakkailta, kuinka usein he olivat saaneet ohjausta. Neljä oli saanut ohjausta kerran, kahdeksan oli saanut ohjausta kaksi kertaa ja kaksi oli saanut kolme kertaa tai useammin. Yleisin vastaus oli siis kaksi kertaa ohjausta.

Kolmas tutkimuskysymys oli, miten asumisen ohjaajan työllä on voitu vaikuttaa siihen, että asiakas selviytyy kotona asumisesta?

Taulukko 2.



Kahdeksan eli 66,67 % asiakasta vastasi, että ei ole voitu vaikuttaa ja neljä eli 33,33 % vastasi, että kyllä on vaikuttanut.

Kyselyssä oli myös kysymys, onko asiakas saanut riittävästi palveluja. Tähän kysymykseen yhdeksän vastasi kyllä ja viisi oli sitä mieltä, että ei ollut saanut riittävästi palveluja. Kieltävän vastauksen kirjoittaneet asiakkaat olisivat kaivanneet asioiden loppuun viemistä, lainaa sekä auktoriteettia.

Viimeisenä kysymyksenä kysyin asiakkaiden mielipiteitä, siitä miten asumisen ohjaajan toimenkuvaa voidaan kehittää? Tähän en ollut laittanut vaihtoehtoja, vaan asiakkaiden täytyi itse kirjoittaa vastaus. Asiakkaat vastasivat seuraavalla tavalla.

Kyllä asiakaspalvelu kuuluu tähän toimenkuvaan suuresti. On ikävää, että sosiaalialalle on liikaa niin sanottuja pätevöityjiä.

Olemalla yleensä yhteydessä.

Ottaa useammin minuun yhteyttä.

En osaa sanoa.

Asunnon saannissa aktiivisempia toimia.

Juice Leskisen sanoin: "Olemalla ihminen ihmiselle."

Vastauksista kuvastuu, että asumisen ohjaajan työnkuva pidetään tärkeänä ja että asiakkaat haluavat asumisen ohjaajan aktiivista yhteydenpitoa. Lisäksi he toivovat enemmän apua asunnon saamisessa.

6 TUTKIMUKSEN ETIIKKA JA LUOTETTAVUUS

Pyrkimys objektiivisuuteen sekä rehellisyyteen, on tutkijan työn perusta. Eettisille kysymyksille ei ole olemassa yksiselitteisiä ja selkeitä vastauksia. Itse kysymystä voi olla vaikea tunnistaa ja kysymys voi muuttua tutkimuksen aikana. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 15,22.) Kysymysten asettelu olisi voinut olla parempi kyselykaavakkeessa (Liite 3), varsinkin kohdissa, joissa asiakas pystyi vastaamaan ”muu” kohtaan. Tällöin he vastasivat useammalla eri vastaustavalla, joten niitä ei pystynyt syöttämään ohjelmaan siten, että tulos olisi ollut selkeä.

Tasapuolisuus on yksi perusarvoista seurauseettisessä lähestymistavassa. Tällöin kaikkien tutkimuksiin osallistujien kokema haitta ja hyöty tulisi ottaa tasapuolisesti huomioon, kun tehdään päätöksiä. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 40.) Tasapuolisuus toteutui kyselykaavakkeiden lähettämisessä sekä kaikki vastaukset huomioitiin tuloksissa.

Ihmisiä tarvitaan mielipiteiden esittäjinä ja tietojen antajina tutkimuksen teossa. Tällöin eettinen kysymys on otosten määrittely eli tutkimuksen piiriin tulevien henkilöiden lukumäärä. Otannan tulisi riittävällä tarkkuudella edustaa tutkittavaa perusjoukkoa. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 70.) Tässä opinnäytetyössä tutkimustulos ei ole kovin luotettava, koska vastaajien määrä oli noin vähäinen. Reilu yksi prosentti vastanneista, ei riitä saamaan tutkimukseen tarpeeksi luottavuutta.

Kun lomakekyselyt lähetetään kaikille asiakkaille, jotka ovat olleet asumisenohjaajan asiakkaina, toteutuu tasa-arvoisuus tutkimustuloksissa. Asiakkaat saavat itse päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen, se ei siis ollut pakollista.

Objektiivisuus tarkoittaa sitä, että tutkija itse ei vaikuta tulokseen, tutkija on oltava puolueeton. Tuloksen ja tutkimusprosessin puolueettomuudessa auttaa tutkijan etäinen suhde tutkittaviin sekä tutkijan vaikuttavuus tutkimus vastauksiin. Netin kautta tai kirjeitse lähetettäessä kyselyssä tutkija on etäinen eikä siten pys-

ty vaikuttamaan asiakkaiden vastausten antamiseen. (Vilkka 2007,13,16.) Tämä kohta täyttyi hyvin tässä tutkimuksessa, henkilökohtaisesti ei oltu tekemisissä asiakkaiden kanssa, vaan kyselylomakkeet lähetettiin postin sekä netin välityksellä.

Luottamuksellisuutta voidaan kuvata siten, että haastateltavien täytyy pystyä luottamaan tukijan sanaan, että aineistoa ja luottamuksellisia tietoja käytetään siten, kuin tukija on kyselyssään ja tutkimuksessaan luvannut. Ja että salassa pidettävä aineisto hävitetään, kun tutkimus on tehty. (Kuula 2006, 89.) Opinnäytetyön asiakkaiden osoitetiedot ja vastaukset on hävitetty tutkimusluvan mukaisesti.

Etiikan moraalinen näkökulma on mukana tilanteissa, joissa ihminen miettii omaa suhtautumistaan omaan ja muiden tekemisiin. Näillä tarkoitetaan rajoituksia, tottumuksia ja tapoja, jotka vaikuttavat ihmisten väliseen elämään. Etiikka ja moraalit ovat varsinkin sellaisissa elämän tilanteissa mukana, jolloin asioihin ei ole yksiselitteistä ratkaisua. (Kuula 2006, 21.) Tutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden mielipiteitä asumisen ohjaajan työstä. Selkeitä ja yksiselitteisiä johtopäätöksiä ei voida tutkimuksesta tehdä. Kaikki vastaukset otettiin mukaan opinnäytetyöhön.

Etiikka on yksi filosofia alue, jossa pyritään selvittämään mikä on moraalisesti hyvää sekä mitkä teot ovat moraalisesti oikein. Etiikassa yritetään selvittää käsitteet hyvästä ja oikeasta ja ottamaan selvää onko näitä käsitteitä edes mahdollista selvittää. (Haaparanta & Niiniluoto 2016, 149.) Opinnäytetyössä etsittiin tietoa, mikä asumisen ohjaajan työssä on moraalisesti hyvää ja oikein.

7 YHTEENVETO JA POHDINTA

Hyväri kirjoittaa 2016 teoksessa *Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä* kapaleessa: ”Asumissosiaalinen työ arjen tukena ja osallisuuden vahvistajana asiakkaiden osallistumisesta palvelujen kehittämiseen” (Hyväri 2016, 115-127.) Tutkimukseni on ajankohtainen, asumisenohjaajan työnkuvaa ollaan kehittämässä ja tutkimuskysymyksillä pyrittiin saamaan asiakkaiden mielipiteitä esille.

Asumisen ohjaajan työkuva selkeni työn aikana ja se osoittautui laajaksi. Se sisältää erilaisia tukimuotoja ja tuen antamista asiakkaille. Asumisen ohjaajan työnkuvaan liittyvää yhteistyötä verkoston kanssa ei tutkittu, koska opinnäytetyöstä olisi tullut liian laaja. Asumisen ohjaajan työn vaikuttavuudesta pitkältä ajalta ei ole vielä saatavissa tuloksia, koska virka on vielä tuore. Olisi mielenkiintoista, jos asiasta tehtäisiin muutaman vuoden kuluttua uusi tutkimus, jossa verrattaisiin saatuja tuloksia toisiinsa.

Kiinnostus vastata tutkimuskyselyyn oli heikkoa. Vastausprosentiksi tuli 1,01 %. Sain kaksi kyselyä koulun sähköpostiini, mistä olin saanut heidän sähköpostiosoitteensa. Samalla he kertoivat, että he eivät ole sosiaalitoimiston asiakkaita. Ilmeisesti se, että palautusosoitteessa luki sosiaali- ja terveystoimi, vaikutti vastaajien aktiivisuuteen. Olin liittänyt lomakkeisiin saatekirjeen (Liite 3), jossa kerroin tutkimusluvasta sekä opinnäytetyöstä. Epäilen, että osa pelkäsi leimautumista sosiaalitoimiston asiakkaaksi.

Yhtenä syynä vähäiseen vastaaja määrään voi olla, että asiakkaat voivat olla masentuneita tai muulla tavoin sairaita, jolloin innokkuutta tai halukkuutta vastaamiseen ei ole. Lisäksi asiakkaat voivat ajatella, että heidän mielipiteillään ei kuitenkaan ole väliä, että se ei kuitenkaan vaikuta asioiden muuttumiseen. Voi olla, että kaikilla asiakkailla ei ole tietokonetta käytettävissä. Myös asiakasryhmän haasteellisuus vaikutti tulokseen.

Yksi asia, mikä on vaikuttanut vastauksiin, on, että kyseisen kaupungin asumisen ohjaaja siirtyi muihin töihin, eikä tilalle saatu heti uutta asumisen ohjaajaa. Asiakkaille on voinut syntyä mielikuva, että heidät on unohdettu, koska heihin ei oltu aktiivisesti yhteydessä asumisen ohjaajan puuttumisen vuoksi. Lisäksi yksi asumisen ohjaajaa on vähäinen määrä asiakasmäärään verrattuna. Työnkuvan tutkimisesta kävi ilmi, että se on laaja. Tilanne on nyt korjaantunut ja kaupungilla on nyt kaksi asumisen ohjaajaa. Toivon, että he pystyvät käyttämään työtäni apuna, kun he kehittävät ja selkeyttävät asumisen ohjaajan uutta toimenkuvaa.

Oli selvää, että asiakkaat olivat saaneet eniten apua asumisen tukemiseen liittyvissä asioissa. Toisena asiana oli auttaminen vuokravelan sopimisessa. Asiakkaista oli ollut myös hyvää asumisen ohjaajan antama ohjaus ja neuvonta. Asiakkaat halusivat neuvontaa ja tukea asioiden eteenpäin viemisessä. Lisäksi he haluaisivat myös vaihtoehtoja asumiseen sekä rahallista auttamista. Asumisen ohjaajan työn vaikuttavuus asiakkaan kotona asumisen selviytymiseen osalta oli, että yli puolet oli sitä mieltä, ettei asumisen ohjaaja ole voinut vaikuttaa.

Asiakkaat olivat asumisen ohjaajan työnkuvan kehittämistä sitä mieltä, että asumisen ohjaajan työnkuva on tärkeä ja he haluavat asumisen ohjaajan aktiivista yhteydenpitoa. Lisäksi he toivovat enemmän apua asunnon saannissa. Koska vastauksien määrä oli näin vähäinen, ei ole kattavaa kuvaa siitä, asiakkaat miettivät aiheesta. Kyselyn uudelleen lähetyksellä sähköisesti ei saatu aktivoitua asiakkaita vastamaan kyselyyn.

Yksi tärkeimpiä vastauksia tuli kommentissa Juice Leskisen sanoin; ” olemalla ihminen ihmiselle”. Kiteytän tähän ajatuksen, että tässä tarkoitetaan tuen ja avun antamista, unohtamatta inhimillisyyttä toista ihmistä kohtaan.

LÄHTEET

- Beadle-Brown, Julie & Mansell, Jim & Centre Tizard 2012. Yksilökeskeinen aktiivinen tuki mahdollistaa kehitysvammaisille hyvän elämän yhteiskunnassa. Teoksessa Aktiivinen tuki näkymiä tukea tarvitsevan henkilön osallisuuteen. Tampere: Kehitysvammaisten palvelusäätiö.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. C, Katsauksia ja aineistoja 17. Verkkojulkaisuna:
<http://www.diak.fi/opiskelu/opinnaytetyo/Documents/Kohti%20tutkiva%20ammattikäytäntöä.pdf>.
- Suomio, Mari ja Kuikka, Ulla 2012. Asunnottomien kertomuksia ja tulkintoja asunnottomuudesta. Teoksessa Forssén Katja, Roivainen Irene , Ylinen Satu ja Heinonen Jari (toim.) 2012. Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Kuopio: UNIpress. 231,236,242.
- Granfelt, Riitta 2010. Syrjäytymisestä vapaaksi vankilassa? Teoksessa Terhi Laine, Susanna Hyväri ja Päivi Vuokila-Oikkonen (toim.) Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi,131-132.
- Haaparanta, Leila, Niiniluoto, Ilkka 2016. Johdatus tieteelliseen ajatteluun. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus.
- Helminen, Pirjo 2015. Sosiaaliohjaus. Teoksessa Pirjo Näkki ja Terttu Sayed (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita, 25-42.
- Hyväri, Susanna 2016. Asumissosiaalinen työ arjen tukena ja osallisuuden vahvistajana. Teoksessa Jari Helminen (toim.) Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita,115-127.
- Järvikoski, Aila, Härkää, Kristiina 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOYpro oy.
- Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Turku: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Tampere: Gummerus vastapano oy.

Lastensuojelulaki 2007/417, 13.4.2007. Viitattu 24.4.2017

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Muuri, Anu & Manderbacka Kristiina 2014. Sosiaalipalvelut – käyttö ja asiakkaiden tyytyväisyys. Teoksessa Marja Vaaramaa, Sakari Karvonen, Laura Kestilä, Pasi Moisio ja Anu Muuri (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2014. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy, 213.

Pietilä, Ilkka 2010. Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander ja Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Sayed, Terttu 2016. Sosiaaliohjaus mielenterveystyössä. Teoksessa Jari Helminen (toim.) Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita, 134-135.

Strömberg-Jakka, Minna 2012. Miksi sossu ei tee mitään? Teoksessa Minna Strömberg-Jakka ja Teija Karttunen (toim.) Sosiaalityön haasteet. Jyväskylä: PS-kustannus, 140-172.

Tirkkonen Johanna 2014, Väkivallan uhka ja väkivalta – osa sosiaalityötä? Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma.

Tuomi, Jouni, Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki: Tammi, 6. uud. laitos.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Liite 1: TUTKIMUSLUPA
xxxxxx KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveystoimi

Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtajan päätös § 52

09.12.2016

052/2016 TUTKIMUSLUVAN MYÖNTÄMINEN ASUMISENOHJAAJA - APUNA
JA TUKENA ASUMISESSA DNRO 1210/2016)

(Valmistelija: hallintosihteeri xxxx xxxxx, puh. p. xxx xxxxxxxx)

Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelija **Tanja Viinikka** hakee tutkimuslupaa ammatillisen opinnäytetyön tekemistä varten.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää aikuissosiaalityön asumisnohjaajan työnkuvan vaikuttavuutta.

Tutkimus toteutetaan kyselytutkimuksena asiakkaina olleille asiakkaille. Asiakkaiden henkilötietoja ei kerätä. Aineistoa kerätään 12/2016 - 1/2017 välisenä aikana. Tutkimuksen arvioitu valmistuminen on elokuu 2017.

Tutkimuksen tekemistä puoltaa aikuisten palveluiden päällikkö xxxx xxxx.

Päätös Päätän, että Tanja Viinikalle myönnetään hakemuksen mukainen lupa.

Tutkimuksen ehtona on, että henkilötietoja käsitellään siten, että niistä yksilöitävien henkilöiden tunnistaminen on mahdotonta. Tutkija sitoutuu poistamaan aineistosta kaikki työntekijöitä ja asiakkaita koskevat yksilölliset tiedot viimeistään analysointivaiheessa.

Asiakirjojen hävittäminen on tapahduttava silppuamalla.

Ennen raportin julkaisemista selvitys on annettava esiluettavaksi aikuisten palveluiden päällikkö xxxx xxxx. Valmis raportti tulee toimittaa xxxxx kau-

pungin sosiaali- ja terveystoimeen kirjallisessa muodossa nidottuna tai sähköpostilla kirjaamoon sosiaaliaterveys@xxxxxx.fi

perhe- ja sosiaalipalveluiden johtaja xxxxx xxxxxa

Liitteet Tutkimuslupahakemus

Tiedoksi Sosiaali- ja terveyslautakunta
Tanja Viinikka, tanja.viinikka@xxxxx.fi
aikuisten palveluiden päällikkö xxxxx xxxxxx

Liite 2: TEEMAHAASTATTELUKYSYMYKSET

Ikä

- 18 - 30 vuotta
- 31 -50 vuotta
- yli 50 vuotta

Sukupuoli

- Nainen
- Mies

Siviilisäätö

- Naimisissa
- Avoliitto
- Yksin asuva
- Eronnut

Onko perheessänne lapsia?

- Kyllä
- Ei

Asumismuoto sillä hetkellä kun olette käyttäneet asumisen ohjaajan palveluta

- Vuokra-asunto
- Omistusasunto
- Asunnoton
- Yö suoja
- Asuntola (Esim. xxxxx, xxxxx)

Missä asioissa asumisen ohjaaja on auttanut

- Ohjaus ja neuvonta asuntoasioissa
- Opastanut asunnon haussa liittyvissä asioissa
- Vuokravelan sopimisessa
- Tukenut asumiseen liittyvissä asioissa
- Vuokrasopimuksen teossa
- Säännölliset tapaamiset asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi
- Muu:

Missä asioissa ohjaajan tuki ollut erityisen hyvää / tarpeellista?

- Ohjaus ja neuvonta asuntoasioissa
- Opastus asunnon haussa liittyvissä asioissa
- Vuokravelan sopimisessa
- Tukeminen asumiseen liittyvissä asioissa
- Vuokrasopimuksen teossa
- Säännölliset tapaamiset asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi
- Muu:

Olisitko kaivannut lisääpua tai ohjausta?

- Kyllä
- Ei

Onko asumisen ohjaajan työllä voitu vaikuttaa asiakkaan kotona asumisen selviytymiseen tai asunnon saantiin? Jos vastaatte kyllä, selittäkää millä tavoin asumisenohjaaja on vaikuttanut kotona asumisen selviytymiseen tai asunnon saantiin. Jos vastaatte ei, kertokaa mitkä tai minkälainen apu on jäänyt puuttumaan?

- Kyllä _____
- Ei _____

Mitä kautta päädyitte asumisentuen palveluihin

- Sosiaalipalvelut
- Terveystuon palvelut (päihde- ja mielenterveyspalvelut)
- Tuttavan kautta
- Vuokran antajan kautta
- Muu:

Miten usein asiakas sai ohjausta?

- 1 kerran
- 2 kertaa
- 3 kertaa tai useammin

Miten asiakas kokee asumisen ohjaajan tarpeellisuuden?

- On tarpeellinen
- Ei ole tarpeellinen

Onko asiakas saanut riittävästi ja tarvittavia palveluja? Jos vastaatte ei, kerrokaa mitä palveluja jätitte kaipaamaan?

() Kyllä

() Ei _____

Millaista tukea ja ohjausta tunnette tarvitsevanne asumisen onnistumiseksi?

Asiakkaan mielipiteitä miten asumisen ohjaajan toimenkuvaa voidaan kehittää?

Kiitos, kun osallistuit lomakehaastatteluun!

Liite 3: KIRJE TUTKIMUSKYSELYSTÄ ASIAKKAILLE

Olen sosionomi opiskelija Diakin ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyötä asumisen ohjaajan työkuvaan vaikuttavuudesta. Opinnäytetyön tavoitteena on haastatella kyselykaavakkeella asumisen ohjaajan asiakkaita, mitä mieltä he ovat saamastaan tuesta ja mitä tukea asiakkaat kokevat tarvitsevansa asumisenohjaajalta yksilöllisen ohjauksen ja tuen aikana sekä miten asumisenohjaajan työllä on voitu vaikuttaa asiakkaan kotona asumisen selviytymiseen. Lopuksi verrataan saatuja vastauksia ja teen yhteenvedon tutkimuksesta saaduista tuloksista.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Henkilötietojanne ja kyselykaavakkeessa esille tulevia tietoja käsitellään luottamuksellisesti.

Tutkimuksessa voidaan lainata sitaatteja kyselykaavake haastatteluista, mutta teidän nimeänne tai muita tunnistetietoja ei tuoda esille, vaan tiedot käsitellään niin, ettei henkilöllisyyttänne pysty tunnistamaan. Tutkimusaineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Vastausaikaa kyselyyn on 31.1.2017 asti. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua viimeistään syksyn 2017 aikana.

Tutkimuslupa: 052/2016

Asumisen ohjaaja apuna ja tukena asumisessa DNR 1210/2016

Lisätietoja tutkimuksesta:
sosionomi opiskelija Tanja Viinikka
Diak ammattikorkeakoulu

Ystävällisin terveisin

Tanja Viinikka
sosionomiopiskelija