

**ASUNNOTTOMIEN
PALVELUOPPAAN KÄYTTÖ
- KYSELYTUTKIMUS PÄÄKAUPUNKISEUDULLA**

Annika Turunen

Opinnäytetyö, kevät 2008

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä Järvenpää

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

SISÄLLYS

JOHDANTO	6
1 ASUNNOTTOMIEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN OSAAMISKESKUKSESSA	8
2 ASUNNOTTOMUUS.....	12
2.1 Asunnottomuuden taustaa	12
2.2 Asunnottomuuden määrittelyä.....	13
2.3 Asunnottomuus ja kodittomuus.....	14
2.4 Asunnottomuuden tyypittelyä	16
2.5 Asunnottomuus Suomessa.....	17
2.6 Asunnottomuus Helsingissä ja pääkaupunkiseudulla.....	21
2.7 Poimintoja asunnottomuuden vähentämiseksi	22
2.7.1 Asunto elämän kivijalkana	22
2.7.2 Ahkerat -työryhmän vähentämishjelma.....	24
3 KYSELYN TOTEUTUS JA AINEISTON KERUU	26
4 ASUNNOTTOMIEN PALVELUJEN PALVELUOPAS	29
4.1 Taustaa.....	29
4.2 Rakenne	30
4.3 Sisältö	31
4.3.1 Asumiseen liittyviä palveluja	31
4.3.2 Mielenterveysasiakkaiden asumispalveluja.....	33
4.3.3 Päihdehuollon asumispalveluja	35
4.3.4 Muita palveluja	36
5 KOKEMUKSIA PALVELUOPPAAN KÄYTÖSTÄ	39
5.1 Tiedottaminen palveluoppaasta	40
5.2 Sisällön ja rakenteen arviointia	42
5.3 Kuntien palvelujen arviointia	46

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDE-EHDOTUKSET	51
POHDINTA	56
LÄHTEET	59
Liite 1 Digium kyselylomake asunnottomien palvelujen palveluoppaan käytöstä.....	63
Liite 2 Aikaisempia tutkimuksia ja selvityksiä:	73

TIIVISTELMÄ

Annika Turunen. Kyselytutkimus asunnottomien palvelujen palveluoppaan käytöstä. Järvenpää, kevät 2008, 74 sivua ja 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Järvenpään toimipaikka, Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK).

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää kyselytutkimuksen avulla kuinka asunnottomien palvelujen palveluopas on tavoittanut asunnottomia, asunnottomuusuhan alla olevia sekä heidän parissaan työskenteleviä henkilöitä. Lisäksi tutkimuksen avulla selvitettiin onko palveluopas auttanut ohjaamaan asiakkaita oikeiden palvelujen piiriin ja minkälaisia muutoksia siihen tulisi tehdä.

Pääkaupunkiseudun asunnottomille ja heidän parissa työskenteleville on koottu internetpohjainen palveluopas. Oppaan sivuilla olevat asunnottomille tuotettavat palvelut voivat olla kaupunkien itse tuottamia, tukemia tai ostettuja. Itse maksavilla asunnottomilla on myös mahdollisuus käyttää sellaisiakin palveluja, joita ei ole koottu palveluoppaan sivuille. Tiedot perustuvat kaupunkien ilmoituksiin ja ne on koottu osana Pääkaupunkiseudun asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö –hanketta.

Kyselytutkimus toteutettiin tietokonepohjaisen Digium -kyselyn avulla. Kysely lähetettiin asunnottomien parissa työskenteleville Espoolaisille, Helsinkiläisille, Kaunialaisille ja Vantaalaisille työntekijöille avoimena sähköpostilinkkinä. Kyselyyn vastasi yhteensä 70 henkilöä ja heistä 65 % oli käyttänyt palveluopasta.

Vastausten perusteella voidaan päätellä, että palveluopas on ollut hyödyllinen ja sinne on koottu tarpeellista tietoa asunnottomuudesta. Opas on selkiyttänyt asunnottomien palvelujen hahmottamista ja auttanut ohjaamaan asiakasta oikeiden palvelujen piiriin. Palveluopas on koettu tarpeelliseksi työvälineeksi.

Palveluoppaan tiedottamista tulisi tehostaa niin, että se tavoittaisi käyttäjiä entistä paremmin, etenkin asunnottomia ja asunnottomuus uhan alla olevia henkilöitä. Myös päivittäminen ja tiedon ajan tasalla pitäminen vaatii henkilökuntaresursseja.

Asiasanat: asumispalvelut, asunnottomuus, palveluopas

ABSTRACT

Turunen, Annika. A survey questionnaire of the use of the guide for the homeless. Järvenpää, spring, 74 pages 2 appendices. Diaconia University of Applied Sciences Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of this study was to evaluate how well a service guide aimed for the benefit of the homeless or people who live under the threat of becoming homeless and people who work with the homeless has reached them. Furthermore, the study aimed to investigate whether the service guide has been helpful in directing the clients to the right services and what kinds of changes are needed for the service guide.

An internet based service guide was constructed to serve those in the Helsinki metropolitan area. The services available on the website can be provided, bought or supported by the cities of the area. The evaluation was conducted by means of a survey questionnaire which was sent to people in Espoo, Helsinki, Kauniainen and Vantaa who work with the homeless.

The results of the study indicate that the service guide has been useful and consists of essential information about the homelessness. It has made the availability of the services clearer and helped the clients to find the right services. The service guide has been considered as a useful tool by people who work with the homeless.

Key words: housing services, homelessness, the service guide

JOHDANTO

Opinnäytetyöni on kyselytutkimus, jonka avulla on mahdollista arvioida **asunnottomien palvelujen** internetissä olevan **palveluoppaan** tarpeellisuutta ja kehittämistä. Käytän opinnäytetyössäni palveluoppaasta myös termiä **opas, palvelusivu tai sivusto**. Palveluopas julkaistiin ”Oikeus ihmisarvoiseen elämään” – seminaarissa 17.10.2006. Oppaaseen on koottu asunnottomille hyvin soveltuvia palveluja pääkaupunkiseudun kunnista (Espoo, Helsinki ja Vantaa). Opinnäytetyöni on saanut alkunsa keväällä 2006 ja tilaajana on Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAssa toimiva Asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö – hanke.

Palveluoppaaseen on koottu pääkaupunkiseudun kaupunkien (Espoo, Helsinki, Vantaa) tuottamia, ostamia tai tukemia asunnottomien palveluja. Palveluopasta on pyritty tekemään ja kehittämään niin, että se palvelisi mahdollisimman hyvin asunnottomia ja asunnottomuusuhan alla olevien henkilöiden hakeutumista mahdollisimman hyvin oikeisiin palveluihin. Palveluoppaan tavoitteena on myös auttaa asunnottomien parissa työskenteleviä henkilöitä ohjaamaan asunnottomia sekä asunnottomuusuhan alla olevia henkilöitä oikeiden palvelujen piiriin. Palveluiden kokoaminen verkko-oppaan muotoon on mahdollista teknologian kehityksen myötä.

Kehittämishankkeen aikana olen ollut mukana tuottamassa ja kehittämässä palveluopasta asunnottomien palveluista pääkaupunkiseudulla. Suoritin sosionomi - opintoihin kuuluvan osallisuus ja sosiaalinen tuki -harjoittelujakson kevään ja kesän 2006 aikana Asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö – hankkeessa. Harjoittelun yhdeksi tavoitteeksi oli asetettu hankkeen tavoitteen mukaisesti palveluoppaan suunnitteleminen ja toteuttaminen.

Harjoittelun aikana tuli esille ajatus tehdä palveluoppaan julkaisemisen jälkeen kysely sen käytöstä ja toimivuudesta. Kyselytutkimuksen vastausten perusteella palveluoppaan hyödyllisyyttä ja mahdollisia kehittämistarpeita olisi näin helpompi työstää jatkossa.

Opinnäytetyöni on rajattu asunnottomien palveluoppaasta tehdyksi kyselytutkimukseksi ja palautteen analysoimiseksi sen käytöstä.

Opinnäytetyöni tarkoitus on kartoittaa, miten palveluopas on tavoittanut asunnottomien parissa työskenteleviä työntekijöitä, asunnottomia ja mahdollisesti asunnottomuusuhan alla olevia ihmisiä. Kyselylomakkeen avulla on saatu palautetta oppaan sisällöstä ja rakenteesta, ja näiden palautteiden avulla asunnottomien palvelujen palveluopasta pyritään kehittämään ja parantamaan. Kyselyn avulla on pyritty saamaan konkreettista apua oppaan sisällölliseen ja rakenteelliseen kehittämiseen. Ilman arviota palveluopasta on vaikea kehittää jatkossa. Opinnäytetyön liitteenä (liite 1) on Digium -kysely asunnottomien palvelujen palveluoppaan käytöstä.

Tutkimuskysymykseni ovat:

Kuinka palveluopas on tavoittanut käyttäjiä?

Kuinka sen rakenne ja sisältö ovat auttaneet ohjaamaan asiakkaita oikeiden palvelujen piiriin?

Minkälaisia muutoksia palveluoppaaseen tulisi tehdä?

1 ASUNNOTTOMIEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN OSAAMISKESKUKSESSA

Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA edistää sosiaalialan kehittämistä, tutkimusta ja opetusta ja niiden yhteyttä pääkaupunkiseudulla (Espoo, Helsinki, Kauniainen ja Vantaa). Pyrkimyksenä on rakentaa eri toimijatahojen ja osaajien keskinäisiä yhteistyöverkostoja sekä tuottaa ja välittää sosiaalialaa koskevaa asiantuntijuutta ja tietoa. SOCCAn toiminnan painopistealueina ovat lasten ja nuorten hyvinvointi suurkaupunkiympäristössä, aikuis- ja vanhuspalvelut sekä sosiaalialan koulutuksen, arvioinnin ja tutkimuksen kehittäminen. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA toimii Helsingin, Espoon, Kauniaisten ja Vantaan alueella. Osaamiskeskusta hallinnoi Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. SOCCA vastaa alueellaan seudullisten yhteistyöverkostojen, tutkimus- ja kehittämissyhteisöjen sekä tuki- ja konsultaatiomuotojen kehittämisestä, monitieteisen ja -ammattillisen, sosiaalialan käytännön tietotarpeista lähtevän tutkimus-, kehittämis- ja kokeilutoiminnan toteuttamisesta. SOCCA vastaa myös sosiaalialan osaamisen sekä tutkimus- ja kehittämistiedon kokoamisesta, koordinoinnista ja välittämisestä. Osaamiskeskustoimintaan osallistuu myös kaupunkisosaalityön menetelmiä kehittävä Heikki Waris -instituutti. SOCCA rahoittaa toimintansa valtionavustuksella sekä erillisellä projektirahoituksella. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

SOCCA toteuttaa alueellaan laissa säädettyjä tehtäviä turvaten sosiaalialalla tarvittavan asiantuntemuksen kehittymisen ja välittymisen, erityisosaamista vaativien erityispalvelujen ja asiantuntijapalvelujen kehittymisen ja välittymisen sekä sosiaalialan perus-, jatko- ja täydennyskoulutuksen ja käytännön työn monipuolisen yhteyden. SOCCA vastaa sosiaalialan tutkimus-, kokeilu- ja kehittämistoiminnan toteutumisesta. (Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta 1230/2001).

Asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö – hanke on yksi SOCCAn hankkeista. Hanke on toiminut pääkaupunkiseudulla vuodesta 2005 lähtien, jolloin Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupunkien asunnottomien palveluja järjestävät yksiköt verkostoituivat vastaamaan asunnottomien palvelujen kehittämisestä sekä siihen liittyvästä koulutuksesta ja tutkimuksesta. Hankekaudella 2005 - 2007 asiakastyön kehittämisteemat ovat tulleet esille käytännön työstä ja niitä ovat olleet ryhmätoimintojen, lähityön, tilannearvion sekä vertaistuen ja asiakkaiden osallisuuden kehittäminen. Hanketta on koordinoanut pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA. (Sunikka 2007a, 9.)

Pääkaupunkiseudun asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö on Espoon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan kaupunkien yhteinen hanke ja jatkoa kehittämissyksikkö - hankkeelle, joka toteutettiin vuosina 2005 -2007. Hanke toteutetaan seudullisena ja siinä ovat mukana Espoosta Olarinluoman vastaanottokoti, Helsingistä Pääskylänrinteen päiväkeskus ja Herttoniemen asuntola sekä Vantaalta Koisorannan vastaanottokoti. (Sunikka 2007a, 9.) Kauniaisten kaupunki osallistuu hankkeeseen yhteysenkilön kautta.

Kehittämissyksikkö toimii verkostomaisesti. Yksikkö vastaa pääkaupunkiseudun tutkimus-, kehittämis- ja koulutustoiminnan koordinoinnista asunnottomuuden ja asunnottomien parissa työskentelevän henkilökunnan osalta. Yksikkö verkostoituu tutkimus- ja kehittämishankkeisiin ja organisoii vertaistukea. Kehittämissyksiköllä tavoitellaan pysyvää toimintaa ja hankehenkilöstö sijoittuu asiakastyötä tekeviin yksiköihin. Pääkaupunkiseudun lisäksi yksikön valtakunnallista roolia vahvistetaan. (Sunikka 2007b, 9, 115, 116.)

Hankkeeseen palkattavan lääkärin, vastaavan ohjaajan ja kehittävän sosiaalityöntekijän työtehtävät ovat seudullisia ja työntekijät jalkautuvat kuntien rahoitusosuuksien mukaan pääkaupunkiseudun asunnottomien vastaanottoyksiköihin. Hankkeen aikana laaditaan lääketieteen ja sosiaalityön yhteinen selvitys, jossa asiakkaiden kokonaisvaltaisen tilanteen lisäksi kiinnitetään huomiota palveluketjujen ja – valikon toimivuuteen.

Asunnottomien terveystalvelujen saatavuuden helpottamiseksi pyritään myös vahvistamaan sosiaali- ja terveystalvelujen välistä yhteistyötä jatkorahoituksen (2007-2008) turvin. (Sunikka 2007a, 9.)

Asunnottomien talvelujen kehittämisyksikön tavoitteena on vakiinnuttaa verkostomainen, seudullinen kehittämisyksikkö vastaamaan asunnottomien talvelujen kehittämisestä sekä asunnottomuuteen liittyvästä tutkimuksesta ja koulutuksesta pääkaupunkiseudulla. (Toteuttamissuunnitelmaluonnos 9.1.2008.)

Pääkaupunkiseudun asunnottomien talveluista vastaavat yksiköt ovat jo verkostoituneet vastaamaan asunnottomien talveluiden laadullisesta kehittämisestä. Yksiköt kehittävät omassa yksikössään ja yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa asunnottomien talveluja, työmenetelmiä ja työkäytäntöjä omien kehittämistehtäviensä pohjalta. Hankkeen aikana järjestettävä koulutus linkittyy näiden yksiköiden kehittämistyöhön. (Pääkaupunkiseudun sosiaali-alan osaamiskeskus SOCCA.)

Hankekaudella on edelleen tavoitteena asunnottomien talvelujen kehittämisyksikön vakiinnuttaminen. Pysyvän kehittämisyksikkötoiminnan keskus tulee sijaitsemaan Helsingissä Hietaniemenkadun talvelukeskuksessa, josta henkilöstö jakautuu muihin pääkaupunkiseudun asunnottomien vastaanottoyksiköihin. (Sunikka 2007a, 9.) Tavoitteena on luoda toimintamalleja, jotka ovat siirrettävissä talvelukeskukseen, joka on parhaillaan rakenteilla. (Toteuttamissuunnitelmaluonnos 9.1.2008.)

Asunnottomien vastaanottoyksiköiden asukkaiden tilanne arvioidaan moniammatillisesti yhteistyössä vastaanottoyksiköiden henkilökunnan kanssa ja heille pyritään löytämään sopiva, pysyvämpi hoito- tai asumisratkaisu. Hankekaudella 2007 - 2008 luodaan moniammatillinen arviointityömalli, joka on siirrettävissä Hietaniemen talvelukeskukseen. Pysyvän kehittämisyksikkötoiminnan aikana on tarkoitus luoda talvelukeskuksesta erityistason arviointiyksikkö, joka palvelee kaikkia pääkaupunkiseudun kuntia. Pitkällä aikavälillä tavoitellaan ylikunnallista talvelumallia, jossa asiakkaan kustannusvastuu ja kotikunta eivät muutu, vaan lähettävä kotikunta vastaa kustannuksista. Jatkosijoitus ja pysyvämpi asumisratkaisu voi löytyä minkä hyvänsä kaupungin alueella toimivasta yksiköstä. (Toteuttamissuunnitelmaluonnos 9.1.2008.)

Asiakastyön mallin kehittämisen yhteydessä on tarkoitus laatia selvitys, jossa kartoitetaan asunnottomien vastaanottoyksiköiden asiakkaiden sosiaalinen tilanne ja terveydentila. Huomiota kiinnitetään erityisesti niihin asunnottomiin, joille ei tilapäisasumisen lisäksi löydy sopivaa palvelumuotoa. Samalla tarkastellaan myös palveluketjun toimivuutta. Selvityksen tavoitteena on luoda uutta ja kokonaisvaltaista tietoa vastaanottoyksiköiden asiakkaiden tilanteesta ja pyritään löytämään ratkaisuja siihen, miten heille turvataan riittävät terveydenhuollon palvelut tulevaisuudessa. Lääketieteellistä asiantuntemusta hyödynnetään kontaktien vahvistamisessa ja luomisessa perusterveydenhuoltoon. Tavoitteena on pysyvien ratkaisujen löytäminen asunnottomien terveyspalvelujen saatavuuden parantamiseksi. (Toteuttamissuunnitelmaluonnos 9.1.2008.)

Tavoitteena on myös koulutuksen ja perehdytyksen avulla varmistaa, että asiakastyötä tekevien yksiköiden henkilöstön osaaminen on riittävää asiakkaiden ohjaamiseksi asunnottomien vastaanottoyksiköistä eteenpäin. Hankkeen aikana järjestetään seudullista koulutusta, mikä mahdollistaa myös verkostoitumisen työntekijöille. Hanke tekee myös kansainvälistä yhteistyötä. Koska asunnottomuus keskittyy suurkaupunkeihin, on uusia työmalleja haettava muista Euroopan kaupungeista. Hankekauden lyhyden ja terveyspalvelujen kehittämisen vuoksi kansainvälinen yhteistyö suunnataan Tukholmaan, josta on saatavissa useiden vuosien kokemusta asunnottomien keskitetyistä terveyspalveluista. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

2 ASUNNOTTOMUUS

2.1 Asunnottomuuden taustaa

Asunnottomuutta on tutkittu Suomessa paljon. Opinnäytetyön liitteenä on koonti aikaisemmista tutkimuksista, selvityksistä ja hankkeista. (Liite 2). Tämän tutkimuksen tuottamaa tietoa asunnottomien palveluista ei ole aikaisemmin koottu työntekijöiden eikä asiakkaiden käytettäväksi. Näin ollen samanlaista tutkimustakaan ei ole aikaisemmin tehty, missä palvelujen saatavuutta olisi mahdollista arvioida.

Euroopan asunnottomuutta tutkineen Dragana Avramovin mukaan asunnottomuuden taustalla on yhteiskunnan rakenteisiin, sosiaalisiin oloihin ja kulttuurisiin piirteisiin sekä asunnottomien henkilökohtaisiin ominaisuuksiin liittyviä tekijöitä. Etenkin Helsingin ja pääkaupunkiseudun asunnottomuuden taustalla on kaupungin nopeasta kasvusta johtuva puute halvoista vuokra-asunnoista. Myös päihteet, syrjäytyminen ja köyhyys aiheuttavat meillä asunnottomuutta. (Korhonen 2002.)

Suuren enemmistön asunnottomuuden aiheuttaa pienten ja halpojen vuokra-asuntojen puute ja tuloihin nähden liian korkeat asumiskustannukset. Asumistuki auttaa joitakin pienituloisia mutta ei läheskään kaikkia ja riittävästi. Epävarmoissa ja tilapäisissä asumissuhteissa asuvia tai asunnottomuuden uhkan alla eläviä on kymmeniä tuhansia Helsingissä. Etenkin monet nuoret ovat velkaantuneet yli varojensa ja luottotietojen merkinnät estävät asunnon saamisen. Maahanmuuttajien on vielä vaikeampaa saada asunto kuin kantaväestön. (Korhonen 2002, 9.)

Porraskäytävillä, asuntoloissa ja kaduilla asuvien asunnottomuuden syynä on köyhyyden ja asuntojen puutteen lisäksi myös muita ongelmia, kuten mielenterveys- ja päihdeongelmia. Päihteet ja mielenterveysongelmat kietoutuvat yhteen. Huumeet ja päihteet ovat yhteydessä myös rikollisuuteen. (Korhonen 2002, 34.) Vankilasta vapautuvien on vaikea saada minkäänlaista asuntoa.

Vapautuvien vankien parissa tehtävä pitkäjänteinen työ voi edesauttaa heidän valmiuttaan sitoutua asumiseen liittyvään tukisuhteeseen ja yhteisöllisyyteen.

Kun vapautumiseen liittyviä kysymyksiä aletaan työstää jo vankeusaikana kunkin vangin yksilöllisestä tilanteesta käsin, on vangilla paremmat edellytykset ymmärtää tuen konkreettinen merkitys omalle selviytymiselleen etenkin vapautumisen kriittisessä alkuvaiheessa. (Granfelt 2007, 111.) Moniongelmaisten ja syrjäytyneiden asunnottomien auttamiseksi ei riitä pelkkä asunto. Asumisen tueksi tarvitaan myös elämänhallintaa parantavia ja muita kuntouttavia toimenpiteitä. (Korhonen 2002, 23.)

2.2 Asunnottomuuden määrittelyä

Irtolaislainsäädännön kumoamisen jälkeen asunnottomuus ei ole ollut varsinaisesti enää rikos. Asunnottomuuden sosiaaliseen ja yhteiskunnalliseen kohtaamiseen liittyy kuitenkin edelleen piirteitä, joiden eroa kriminalisointiin on vaikea joskus havaita. Asunto-ongelmia tarkastellaan asunnottomien henkilökohtaisten ominaisuuksien ja asumiskyvyn näkökulmasta, tai järjestäytyneet asumisolosuhteet voivat olla ehtona kuntoutukseen osallistumiselle tai laitoksesta poispääsulle. (Jokinen & Juhila 1991; Thamm 1992, 7).

1980 -luvulla asunnottomuuteen liittyvä yhteiskunnallinen keskustelu sai uusia sävyjä ja ongelmalle alettiin myös tehdä jotakin. Asunnottomien vuotta (1987) on usein käytetty aiheeseen liittyvissä katsauksissa vertailuajankohtana. Merkittävistä toimenpiteistä huolimatta yhteiskunnassamme asunnottomuus ei ole vähentynyt toivotulla tavalla. (Karjalainen 1993, 3.)

Asunnottomuus on nykyisin toisenlainen ilmiö kuin kaksikymmentä vuotta sitten, jolloin Lasse Murto (1978) ja Ilkka Taipale (1982) julkaisivat tutkimuksensa. Ilkka Taipaleen muotoilema määritelmä asunnottomuudesta on lähes kaikissa asunnottomuutta käsittelevissä julkaisuissa. Jakoa laitoksissa asunnon puutteen vuoksi, ulkona asuviin ja niin edelleen käyttää muun muassa asuntohallitus kerätessään kunnista tietoja asuntomarkkinoista.

Asunnottomuuden laajemmalle määrittelylle on kerätty tietoja myös alle 25-vuotiaista kunnallista vuokra-asuntoa hakeneista kotonaan asuvista nuorista. Heidän sijoittamisensa oikeaan lokeroon voi hyvinkin jäädä avoimeksi asunnottomuuden määrittelyyn liittyvässä keskustelussa. Asuntomarkkinoilla he kilpailevat kuitenkin ”oikeiden asunnottomien” kanssa kohtuuhintaisista vuokra-asunnoista. (Karjalainen 1993, 3-4.)

Kuntien asuntotoimet ja sosiaaliviranomaiset ovat laskeneet asunnottomien määrää vuodesta 1986 saakka. Kuntien asuntomarkkinaselvityksistä tiedot kokoaa yhteen Valtion asuntorahasto (ARA). Nämä asuntomarkkinaselvitykseen liittyvät asunnottomuuden laskentaohjeet ovat vakiintuneet suomalaisen asunnottomuuden määritelmäksi. Asunnottomiksi on ARA:n kuntakyselyssä määritelty yömajoissa, hoito- ja huoltokodeissa ja erilaisissa laitoksissa asunnon puutteen vuoksi asuvat, tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona asuvat ja perheet, jotka asuvat erillään tai tilapäismajoituksessa asunnon puuttumisen vuoksi. Lisäksi asunnottomia on ulkona ja asunnoksi kelpaamattomissa tilapäissuojissa majoilevat sekä ne vapautuvat vangit, joilla ei ole asuntoa. Asunnottomiksi perheiksi katsotaan ne perheet, jotka asunnon puutteen vuoksi asuvat erillään tai tilapäismajoituksessa, ensikodissa asuvat äidit, joilla ei ole asuntoa ja lisäksi avoparit, joille on syntymässä lapsi ja joilla ei ole yhteistä asuntoa. (Asunnottomuuden vähentämisohjelma 2001, 8; Kärkkäinen ym. 1998, 10- 11.) Eläessään hoitokodissa tai erilaisissa laitoksissa muusta syystä kuin asunnon puutteen vuoksi kuntalainen ei kuulu asunnottomien joukkoon. (Hassi-Nuorluoto 2000, 22.)

2.3 Asunnottomuus ja kodittomuus

Suomalaisessa asunnottomuuskeskustelussa käytetään lähes yksinomaan käsitettä asunnottomuus ja vain harvoin käytetään siitä nimitystä kodittomuus. Granfelt määrittelee tutkimuksessa erikseen kodittomuuden ja asunnottomuuden. Asunnottomuuden määrittelyssä on otettu huomioon se paikka, missä asunnoton oleilee. (Kärkkäinen 1998, 10). Näitä paikkoja on melkoisesti: metsät, katu, erilaiset tilapäissuojat, asuntolat ja yömajat, vankilat, sairaalat, tuttavien ja sukulaisten nurkat edellyttäen, ettei muuta asuntoa ole.

Riitta Granfeltin (2007, 111) mukaan päihteettömän ja rikoksettoman elämäntavan vakiinnuttamista sekä vankilasta vapautuvien vapauteen valmentaa työtä ja asumisen tukea voisi kutsua *kotiutumisen tukemiseksi*. Kotiutumisella tarkoitetaan silloin kotiutumista asuntoon, uusiin ihmissuhteisiin, yhteiskuntaan ja oman itsensä kanssa olemiseen. Kodittomuudesta terminä on alettu jälleen kirjoittaa eri merkityksissä.

Asunnottomuutta voidaan käsitellä myös absoluuttisena ja suhteellisena. Absoluuttinen asunnottomuus käsittää silloin kaduilla, metsissä ja yömajoissa asustelun. Se on näkyvä sosiaalinen ongelma, joka liittyy köyhyyteen. Suhteellinen asunnottomuus ei ole puolestaan niin konkreettista ja silmännähtävää kuin absoluuttinen asunnottomuus. Suhteellisesti asunnottomina pidetään muun muassa asuntoloissa, hoitokodeissa ja tuttavien sekä ystävien luona asuvia. (Granfelt 1998, 54- 55.)

Sirkka-Liisa Kärkkäinen (1998) katsoo, että Suomessa on selvästi haluttu sellaisesta määrittelyistä eroon, jotka perustuvat asunnottoman ihmisen persoonallisille piirteille. Termi ”asunoton” viittaa konkreettisesti oman tilan puutteeseen, johon tulee vastata asuntopoliittisin toimin. Kärkkäinen arvioi suomalaisen asunnottomuustutkimuksen lähtökohdiltaan strukturaaliseksi, asunnottomuuden vähentämiseen tähtäävää toimintapolitiikkaa tutkivaksi eikä psykososiaaliseksi. Tämä lähtökohta osaltaan perustelee nimenomaan asunnottomuustermin käyttöä. (Granfelt 1998, 47.) Angloamerikkalaisissa tutkimuksissa käytetään käsitettä ”homelessness” ja pohjoismaisissa tutkimuksissa esiintyvät käsitteet ”hemlöshet” ja ”bostadslöshet”. (Granfelt 1998, 47.)

Ilkka Taipale (1982, 48-49) on väitöskirjassaan määritellyt käsitteiden sisällöllistä eroavuutta sillä periaatteella, että ”asunnoista on pulaa mutta kotiin kohdistuu ikävä”. Asunto on fyysinen paikka, joka voidaan rakentaa, omistaa, vuokrata tai kalustaa. Kodittomuus puolestaan ymmärretään useimmin asunnottomuutta laajemmaksi, subjektiiviseen hyvinvointiin liittyväksi. Kodittomuus on luonteeltaan teoreettisempi, kokemuksellisempi, yleisempi kuin asunnottomuus, joka viittaa enemmänkin konkreettiseen olosuhteeseen. (Järvinen 1992, 11-18; Sahlin 1992, 95-119; Socialtyrelsen...1994, 7-8). Koti on paikka, joka perustetaan ja luodaan.

Kodittomuuden vähentäminen on laajempi käsite, sillä se edellyttää myös tukitoimia, jotka koskevat ympäristöä ja ihmissuhteita. (Kärkkäinen 1998, 5.)

2.4 Asunnottomuuden tyypittelyä

Asuntorahaston suorittaman kuntakyselyn mukaan 2000-luvun taitteessa tehtiin huomio, että asunnottomat ovat naisistuneet ja nuorentuneet. Mukaan on tullut myös uutena ryhmänä maahanmuuttajat. (Korhonen 2002, 28). Tällä hetkellä on arvioitu, että asunnottomista on 1/3 pitkäaikaisasunnottomia ja monet heistä ovat yksinäisiä. (Valtion asuntorahasto 2006.)

Pitkäaikaisasunnottomilla tarkoitetaan ryhmää, jonka asunnottomuus on kroonistunut ja pitkittynyt tai uhkaa kroonistua siksi, että tavanomaiset asumisratkaisut eivät sovi heille eikä yksilöllisiä tarpeita vastaavia ratkaisuja ole riittävästi tarjolla. Pitkäaikaisasunnottomuus ei siis määrity jonkin sovitun asunnottomuuden keston mukaisesti. Asunnottomuuden pitkittymisen riski kasvaa merkittävästi, jos siihen liittyy olennaisesti yksi tai useampia seuraavista tekijöistä: huumeiden aktiivikäyttö, hallitsematon päihteiden käyttö, neurologiset vammat, mielenterveysongelmat, taipumus väkivaltaisuuteen, rikollisuus, vankilasta vapautuminen tai velkaantuminen. (Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä 2008, 5-6.)

Asunnottomien määriä voidaan arvioida asuntorahaston vuosittaisen kuntakyselyn ohella myös väestörekisterikeskuksen ja maistraatin muuttorekisteritietojen perusteella. Rekisterissä pidetään kirjaa kunnassa vailla vakinaista asuntoa olevista. Vailla vakinaista asuntoa oleviin kuuluu neljä pääryhmää: 1) kunnassa vailla vakinaista asuntoa olevat, 2) tietymättömissä olevat, 3) tilapäisesti ulkomailla asuvat, sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksiköissä hoidon tai huollon vuoksi tai rangaistuslaitoksissa olevat, merillä olevat ja eräät muut tilapäisesti kunnasta poissaolevat, silloin kun heillä ei ole poissaolon aikana kunnassa asuntoa, 4) lähetystöt ja kaupalliset edustustot. (Korhonen 2002, 29.)

Kunnassa vailla vakinaista asuntoa olevien ryhmään kuuluvat sellaiset henkilöt, jotka ovat ilmoittaneet postiosoitteeseen jonkin muun henkilön esimerkiksi tuttavien tai sukulaisen osoitteen, poste-restante-osoitteen ja jotka ovat ilmoittaneet itse olevansa vailla asuntoa. Näistä osa voi kuitenkin asua vakinaisesti ilmoittamassaan osoitteessa, mutta ei halua kirjautua antamaansa osoitteeseen esimerkiksi sosiaalietuuksien menettämisen vuoksi. (Korhonen 2002, 29.)

Tietymättömien ryhmään kuuluu sekä asunnottomia että muita. Osa heistä on voinut muuttaa ulkomaille muuttoilmoitusta tekemättä ja on tämän vuoksi unohtunut ryhmään. Suurin osa Helsingissä tietymättömissä olevista tosin oleskelee harvoin edelleen Helsingissä tai pääkaupunkiseudulla, vaikka ei ole kirjautunutkaan uuteen osoitteeseen väestörekisteriviranomaisten mukaan. Asutaan esimerkiksi tilapäisesti sukulaisten tai tuttavien luona tai kokonaan asumistarkoituksiin soveltumattomissa paikoissa. Tässä ryhmässä asunnottomien määrää on vaikea arvioida tarkkaan. (Korhonen 2002, 29- 30.)

2.5 Asunnottomuus Suomessa

Asunnottomuus oli sodanjälkeisen ajan kaupungeissa laaja ongelma. Kaupunkeihin muutettiin työn perässä. Helsingissä rakennettiin lähiöitä ja niiden rakentamiseen tarvittiin paljon rakennusmiehiä. Syntyivät siirtotyömaat. Muuttaneista suuri osa asui siirtotyömaiden parakeissa ja yömajoja pitivät yllä uskonnolliset yhteisöt ja vapaaehtoisorganisaatiot. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Asunnottomien määrä koko maassa nousi 1950-luvulla 100 000:een. Jotkut asuivat yömajoissa pitkiä aikoja, jopa kymmeniä vuosia. 1960-luvulle tultaessa yömajojen, katujen ja roskalaatikoiden asukkaat olivat suurelta osin syrjäytyneitä, monilla oli ongelmana alkoholi. Tuohon aikaan sijoittuu myös niin sanottu T-spriin aikakausi sekä Arvo Parkkilan perustama Suoja-pirtti ry. Asunnottomuus oli näkyvää ja ”puliukot” kuuluivat katukuvaan. He olivat näkyvissä, mutta samalla piilossa. He olivat lähinnä järjestyksen pidon kohteena. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Marraskuun liike alkoi kiinnittää huomiota asunnottomiin, kun kylmän talven 1967 aikana useita asunnottomia löydettiin kuolleena lehtilaatikoista ja roskalaatikoista. Seurauksena oli kansalaisliikkeen mobilisoima moraalinen reaktio. 1960-luvulla asunnottomuutta pidettiin alkoholismien, työttömyyden ja irtolaisuuden ongelmana. Ratkaisuksi kehitettiin laaja valikoima sosiaalihuollon toimenpiteitä: alkoholistien hoito- ja huoltokodit, väliaikaiset asuntolat ja yömajat. 1960-luvulla sosiaalipoliittisessa ajattelussa uskottiin, että siirtyminen yömajasta hoito- ja huoltokoteihin oli suuri edistyksellinen askel. (Heikkilä 1999, 52.)

Erityisryhmät ja asuntojen järjestäminen erityistä tukea tarvitseville tuli mukaan 1970-luvulla, kun valtakunnallinen asunto-ohjelma vuonna 1976 valmistui. Siinä todettiin, että yleistä asuntopoliittikkaa kehitettäessä on otettava huomioon ne väestöryhmät, joiden kohdalla asumiseen kohdistuvat julkisen vallan toimenpiteet eivät ole riittäviä kohtuullisen asumistason saavuttamiseksi. Näillä asuntopoliittisilla erityisryhmillä on joko poikkeuksellisia vaikeuksia asunnon rahoituksessa tai hankinnassa. Heidän asumisensa edellyttää poikkeuksellisia rakenne- ja varusteratkaisuja tai heidän asumiseensa kytkeytyy tiiviisti asianomaiseen ryhmään kohdistuviin muihin sosiaalisiin palveluihin. Asunnottomille tarkoitettuja palveluita alettiin pitää kunnan muiden palveluiden osana. (Korhonen 2002, 27.)

Vuoden 1987 hallitusohjelmassa tavoitteeksi asetettiin asunnottomuuden poistaminen vuoden 1991 loppuun mennessä Suomesta kokonaan. Siihen ei ihan pystytty, mutta asunnottomien määrää saatiin vähennettyä merkittävästi. Vuonna 1987 oli maassamme noin 20 000 asunnotonta. Vuonna 1991 asunnottomia oli koko maassa noin 14 000. Helsingissä yksinäisten asunnottomien määrä väheni vuodesta 1985 vuoteen 1990 runsaalla tuhannella. (Korhonen 2002, 27.)

Samanaikaisesti alkanut taloudellinen taantuma romahdutti vapaarahoitteisen asuntotuotannon. Supistunutta tuotantoa pystyttiin lisäämään korvaamalla kaupungin omaa ja muuta valtion arava- ja korkotuettua vuokra-asuntotuotantoa etenkin Helsingissä, jossa on oma asuntojen rakennuttamisorganisaatio (ATT). Kun omistusasuntojen hinnat laskivat, pystyi Helsinki hankkimaan paljon pienasuntoja vapailta asuntomarkkinoilta sosiaaliviraston asiakkaina olevien asunnottomien asunnoiksi. Asunto-olojen kehittämisohjelman mukaan asunnottomien käyttöön tuli

viiden vuoden erityismäärärahoihin osoittaa 18 000 asuntopaikkaa. (Korhonen, 2002.)

Kuntien velvoitteeksi tuli järjestää vuoden 1991 loppuun mennessä asumisen vähimmäistasoa vastaava asunto jokaiselle sosiaalihuoltolain tarkoittamaa asumispalvelua tarvitsevalle asunnottomalle ja ulkona majaileville jo vuoteen 1987 mennessä. Kuntien tuli myös vuoden 1986 loppuun mennessä selvittää laitoksissa asunnon puutteen vuoksi olevien, asunnottomien ja erittäin puutteellisesti asuvien määrä ja tehdä suunnitelma näiden henkilöiden asumisen järjestämiseksi. Suomessa asunnottomien olojen parantamiseen tähtäävät toimenpiteet ja palveluiden kehittäminen on ollut osa asunto- ja sosiaalipoliittisen ajattelumallien kehittymistä. (Valtion asuntorahasto 2001).

Valtakunnallisen asunnottomuuden vähentämisohjelman 2001 -2005 mukaisesti pääkaupunkiseudun kunnat tekivät sopimuksen toimenpideohjelmasta asunnottomuuden vähentämisestä. Kaupunkien oli tarkoitus yhteistyössä eräiden muiden toimijoiden kanssa rakentaa ja hankkia asuntoja asunnottomille. Sopimus kuntien ja yleishyödyllisten vuokra-asuntotuottajien asukasvalinnassa ei ole toiminut kuitenkaan toivotulla tavalla.

Valtakunnallisen (2001 -2005) ja pääkaupunkiseudun (2002 -2005) asunnottomuuden vähentämisen toimenpideohjelma on onnistunut tavoitteessaan saada pysäytetyksi asunnottomuuden kasvuvauhti, eikä asunnottomuus ole lisääntynyt ennakoidulla tavalla, vaan se on vähentynyt. Ohjelma on estänyt kasvua kasvukeskuspaikkakunnilla, joilla asukasmäärän lisääntymisen myötä olisi ollut odotettavissa myös asunnottomuuden yleistymistä. Osan asunnottomuuden vähentymisen voi arvioida tapahtuneen ohjelmassa toteutettujen toimien vaikutuksesta, mutta myös muilla asunto- ja yhteiskuntapoliittisilla tekijöillä on ollut vaikutusta tapahtuneeseen muutokseen. (Kaakinen, Nieminen, Pitkänen 8/2006, 8-16.)

Asuntorahaston keräämien tietojen mukaan asunnottomien määrä väheni laman aikana aina vuoteen 1997 saakka. Asunnottomien määrä oli Helsingissä ja koko maassa alhaisimmillaan sitten sotien jälkeen vuonna 1997. Asunnottomia oli Helsingissä (perheet mukaan lukien) vuonna 1997 noin 4100, ja koko maassa runsaat 10 000 (Valtion asuntorahasto 2001).

Vuonna 1997 asunnottomuus alkoi jälleen lisääntyä. Vuonna 2001 asunnottomia oli (perheet mukaan lukien) Helsingissä noin 5300, pääkaupunkiseudulla noin 6500 ja Suomessa noin 10 800 (Valtion asuntorahasto, 2001). 1990-luvun puolivälissä alkanut taloudellinen nousu ja asunnontarvitsijoiden taloudellinen maksukyky parani ja loi edellytyksiä myös vapaarahoitteiselle asuntotuotannolle. Taloudellinen kasvu keskitti uusia työpaikkoja ja muuttoliikettä pääkaupunkiseudulle. (Korhonen 2002.)

Asunnottomuuden kehitystä on seurattu kuntakyselyin 1980-luvulta lähtien. 1990-luvun puolivälissä asunnottomuus laski ensimmäisen kerran alle kymmenentuhannen. Viime vuosina asunnottomien määrä on laskenut ja vuonna 2006 Valtion asuntorahaston mukaan yksinäisiä asunnottomia oli 7399. (Valtion asuntorahaston selvityksiä 6/2007: asunnottomat 2006.) Naisia asunnottomista on noin viidennes ja alle 25-vuotiaita hieman alle viidennes. Yksinäisistä asunnottomista kolme prosenttia ja perheellisistä asunnottomista 14 prosenttia oli maahanmuuttajia. (Ikonen & Tiitinen, 9/2006.)

Vuonna 2005 koko maassa kunnat pystyivät tarjoamaan asunnon 3000 yksinäiselle asunnottomalle ja 600 perheelle. Uusia asunnottomia tulee kuitenkin koko ajan tilalle, eivätkä asunnon saaneiden asumisratkaisut ole aina onnistuneita. Osa asunnottomista kykenee asumaan normaalissa vuokra-asumisessa, osa tarvitsee erilaista tukea. Usein parhaimmat erityisratkaisut ovat useiden toimijoiden yhteistyön tulos. Asunnottomuuden vähentämiseksi on tärkeää ennaltaehkäistä asunnottomuutta puuttamalla ajoissa vuokratästeihin ja tarjoamalla asumisneuvontaa ja sosiaalista isännöintiä. (Ikonen & Tiitinen, 9/2006.)

Aiemmat asunnottomuuden vähentämishjelmat ovat vain rajoitetusti vaikuttaneet pitkäaikaisasunnottomien tilanteeseen. Asuntorahaston keräämien uusimpien tietojen mukaan yksinäisten asunnottomien määrä on lisääntynyt vuonna 2007 suurimmista kaupungeista Helsingissä, Espoossa, Jyväskylässä, Oulussa, Kuopiossa ja Joensuussa. Viitteitä on myös pitkäaikaisasunnottomuuden lisääntymisestä.

(Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä, 2008, 5-6.)

2.6 Asunnottomuus Helsingissä ja pääkaupunkiseudulla

Asunnottomuus keskittyy suurimpiin kaupunkeihin ja valtion asuntorahaston tilastojen mukaan asunnottomuus on vähentynyt viime vuosina sekä pääkaupunkiseudulla että koko maassa. Nyt asunnottomuuden väheneminen näyttää kuitenkin pysähtyneen ja joillakin paikkakunnilla, kuten Espoossa ja Vantaalla, asunnottomien määrä on hieman lisääntynyt. (Valtion asuntorahaston selvityksiä 6/2007: asunnottomat 2006.)

Ensisijaisesti Helsingin asunnottomuuden taustalla on nopeasta kasvusta johtuva asuntopula ja puute etenkin halvoista vuokra-asunnoista. Vaikka ruuhka Suomen ulkopuolella on kipeyttä, köyhyyttä ja syrjäytymistä, ei asunnottomuus ole maaseudulla ongelma. Helsingin asunnottomien määrää on onnistuttu vähentämään, kroonisesta asuntopulasta huolimatta. Asunnottomien määrä on saatu parissakymmenessä vuodessa puolitettua. (Korhonen 2002, 27.)

Pääkaupunkiseudulla oli vuoden 2006 marraskuun poikkileikkaustilanteen mukaan noin 4006 yksinäistä asunnotonta. Määrä on hieman noussut vuoden 2005 tilastoista, mikä johtuu Espoon ja Vantaan asunnottomuuslukujen noususta. Espoossa tilastoitiin vuonna 2006 50 asunnotonta enemmän kuin vuonna 2005. Vantaalla kasvua on ollut 26 henkilön verran. Espoossa nousu johtuu nuorten asunnottomien määrän lisääntymisestä ja Vantaalla yksinäisten, aikuisten miesten määrä on lisääntynyt. Asunnottomien perheiden määrä pääkaupunkiseudulla on sen sijaan laskenut tasaisesti. Vuonna 2006 asunnottomia perheitä tilastoitiin 183. Naisten ja maahanmuuttajien osuus on mukaiillut viime vuosina asunnottomien kokonaismäärän muutosta. Nuorten osuus asunnottomien määrästä on kasvanut muutamalla prosentilla. (Valtion asuntorahaston selvityksiä 6/2007: asunnottomat 2006.)

Asunnottomuusluvut ovat suuntaa antavia, koska eri kuntien ja samassa kunnassa eri vuosina tehtyjen arviointien perusteet saattavat vaihdella. Esimerkiksi Helsingissä muutettiin vuonna 2003 asunnottomien vankien tilastointitapaa, joka on vaikuttanut lukuihin. Asunnottomuusluvut kertovat kuitenkin asunnottomien määrän muuttumisen suunnasta. (Valtion asuntorahaston selvityksiä 6/2007: asunnottomat 2006.)

Kasvukeskusten, etenkin Helsingin asuntomarkkinoille on syntynyt ristiriitainen tilanne. Taloudellisen tilanteen parantumisen myötä asuntokysyntä on kasvanut. Kiihtyvän kysynnän seurauksena asuntojen ja vuokrien hinnat ovat nousseet yksityisillä markkinoilla. Omistusasuntojen rahoitusmahdollisuudet ovat parantuneet, mutta se ei kosketa pienituloisia asunnontarvitsijoita. Ympäristöministeriön asuntopoliittisen strategian mukaan muun muassa seudullista asuntopoliitikkaa tulisi kehittää ja kuntien ja valtion tulisi luovuttaa kohtuuhintaista maata pysyvään sosiaaliseen asutukseen. (Fredriksson 2000, 8-9.)

2.7 Poimintoja asunnottomuuden vähentämiseksi

2.7.1 Asunto elämän kivijalkana

Asuntoministeri Jan Vapaavuoren asettaman niin sanotun ”Viisaiden työryhmän” raportin otsikkona on ”Nimi ovesa”. Oma nimi on ihmisen identiteetin perusilmaus. Itsetunnon perusedellytys on asunto, jonka ovesa on oma nimi. Työryhmän mukaan pitkäaikaisasunnottomuudesta eroon pääseminen edellyttää samanaikaisia yleisiä asunto- ja sosiaalipoliittisia toimenpiteitä asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseksi sekä uudenlaisia asumisratkaisuja. Marraskuussa 2006 oli Helsingissä tilastojen mukaan 3065 yksinäistä asunnottomia ja noin 140 asunnottomaa perhettä. (”Nimi ovesa”.)

Työryhmän tehtävänä oli miettiä keinoja pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseksi ja esittää raportissaan Nimi ovesa 23 toimenpide-ehdotusta pitkäaikaisasunnottomuuden puolittamiseksi vuoteen 2011 mennessä ja poistamiseksi vuoteen 2015 mennessä. Raportissa vaaditaan nollatoleranssia asunnottomuudelle, mikä edellyttää asennemuutosta yhteiskunnassamme. Jokaisella ihmisellä on oikeus nimeen ovesa, yksityisyyteen ja omaan asuntoon. Syvään juurtunut ajatus siitä, että asiakkaalle on tarjottava ensin hoito ja sitten vasta asunto, tulisi muuttua ymmärrykseksi asunnosta elämän kivijalkana, joka mahdollistaa muiden ongelmien ratkaisemisen. (”Nimi ovesa”.)

Sosiaalijohtaja Paavo Voutilaisen mukaan Suomessa on tehty erinomaista työtä asunnottomuuden vähentämisessä. 80-luvun 20 000 asunnottomaa oli vuoteen 2006 mennessä vähentynyt 7400 asunnottomaan yksinäiseen ja 300 asunnottomaan perheeseen. Jäljellä on vaikeimmin asutettavat eli niin sanottu asunnottomien kova ydin ja kaikkien suurin haaste on pääkaupunkiseudulla, jonne 75 % asunnottomista on sijoittunut. ("Nimi ovesa".)

Lisäksi pääkaupunkiseudun vaikeasti asutettavat ihmiset ovat sairaita ja köyhiä ihmisiä ja monet heistä kärsivät usein myös mielenterveyshäiriöistä tai mielisairaudesta ja sen lisäksi heillä voi olla dementiaa tai päihderiippuvuutta, kuten tutkijasosiaalityöntekijä Hannele Tainio toteaa Uutislehti 100 -lehdessä 18.10.2006.

He tarvitsevat apua asumiseensa ja kärsivät usein sekä päihde- että mielenterveysongelmista. Työryhmän haaste ei siis ollut helppo. Päämääränä on kuitenkin nousta esimerkiksi Skotlannin rinnalle niiden maiden joukkoon, joissa asunnottomuus on hoidettu maailman parhaimmin. ("Nimi ovesa".)

Työryhmä ehdottaa asuntoloista luopumista. Ne voitaisiin mahdollisuuksien mukaan muuttaa asunnoiksi, joissa Taipaleen siteeraaman laulun sanoin olisi vessa, vesiposti ja keittokomero. Myös muiden kohtuullisen hintaisten vuokra-asuntojen määrää olisi lisättävä. Niitä tarvitsevat muun muassa vaikeasti mielenterveysongelmaiset vankilasta palaavat sekä vaikeasti vammaiset. Moniongelmaisille, jotka kaipaavat tukea asumiseen, voitaisiin tarjota asuntoja esimerkiksi sairaaloiden yhteydestä. Tiloja voitaisiin muuntaa asunnoiksi. Myös etenkin nuorten syrjäytyminen tulisi raportin mukaan ehkäistä ennalta. Se olisi kaikkien etu. ("Nimi ovesa".)

Työryhmä esittää, että asunnottomuutta ei tulisi hyväksyä missään muodossa ja jokaisella tulisi olla oikeus omaan identiteettiin ja riittävään yksityisyyteen. Kenenkään ei tarvitsisi asua ulkona tai asuntoloissa. Ketään ihmistä ei saisi häätää asunnottomaksi tai kotiuttaa laitoksesta kadulle. Tulisi hyväksyä "asunto ensin" – periaate, jonka mukaan perusoikeutta asuntoon ei tarvitse ansaita ensin muuttamalla, vaan asunto on edellytys, joka mahdollistaa muiden ongelmien ratkaisemisen. Asunnottomuuden poistaminen vaatii työryhmän mukaan laajaa yhteistyötä niin valtion, kuntien, kirkon

kuin muidenkin toimijoiden kesken. Myös asunnottomien parissa tehtävän tutkimuksen, sosiaalityön, ja tilastoinnin kehittäminen ovat tärkeitä. (”Nimi ovesa”.)

2.7.2 Ahkerat -työryhmän vähentämishjelma

Nimi oveen –raportin ehdotukset ovat perusta juuri nimitetyn, Paula Kokkosen vetämän ohjelmatyöryhmän työskentelylle. Sen päämääränä on pitkäaikaisasunnottomuuden vähentäminen. Ohjelmatyöryhmässä ovat mukana vastuulliset ministeriöt, raha-automaattiyhdistys, valtion asuntorahasto, keskeiset kaupungit, kirkon diakoniatyö, palveluntuottajat ja asunnottomia edustavat järjestöt. (”Nimi ovesa”.)

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman tavoitteena on rakenteellinen muutos, sellainen kohdennettujen toimenpiteiden kokonaisuus, joka mahdollistaa vaikeimman pitkäaikaisasunnottomuuden poistamisen. Ohjelma kohdentuu vain osaan asunnottomista. sosiaalisten, taloudellisten ja terveydellisten seurausvaikutusten perusteella arvioituna kyseessä on asunnottomuuden vaikein, kova ydin. Jotta toimenpiteiden vaikutukset pitkäaikaisasunnottomuuteen olisivat kestäviä, ne tarvitsevat tuekseen johdonmukaista yleistä asunto- ja sosiaalipolitiikkaa, toimenpiteitä, joilla turvataan kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen saatavuus ja tehostetaan asunnottomuuden ennaltaehkäisyä. (Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä. 2008, 3-4.)

Asunnottomuuden moninaisuutena kuuluu, että raja tilastollisen asunnottomuuden ja tosiasiallisen asennottomuuden välillä on häilyvä. Markku Salon ja Mari Kallisen (2007) tuoreen valtakunnallisen asumispalvelututkimuksen mukaan Suomessa asuu esimerkiksi arviolta 4000 mielenterveyskuntoutujaa tasoltaan epätyytyttävissä ja alarvoisissakin palveluasumisyksiköissä, joissa ei ole minkäänlaista yksityisyyden suojaa. Tämän kaltaiselle asumiselle ei ole mitään terveydenhuollollisia perusteita eikä tämän kaltainen tosiasiallinen asunnottomuus näy välttämättä tilastoissa.

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman tavoitteeksi on asetettu pitkäaikaisasunnottomuuden puolittaminen vuoteen 2011 mennessä ja poistaminen

vuoteen 2015 mennessä. Tämä edellyttää noin 2000 asunnon, hoitopaikan ja tukiasunnon osoittamista pitkäaikaisasunnottomalla pääkaupunkiseudulla, josta Helsingissä 1500, Espoossa 250 ja Vantaalla 250 sekä 500 hoitopaikan/asunnon osoittamista niissä kaupungeissa, joissa asunnottomuus on tilastojen mukaan pääkaupunkiseudun jälkeen suurinta (Tampere, Turku, Lahti, Kuopio, Joensuu, Oulu ja Jyväskylä). (Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä. 2008, 5.)

Ohjelman toteutuminen perustuu pääosin vuokrasuhteeseen perustuviin asumisratkaisuihin. Tavoite on haastava ja edellyttää kaupungeilta merkittävää panostusta riittävän ja yksilöllisen intensiivisen tuen järjestämiseen. Niin katsotun viisaiden ryhmän raportissa on esitetty muun muassa liikkuvan, moniammatillisen kotihoitotiimin hyödyntämistä tuetuissa asumisratkaisuissa. Useissa hankkeissa on kehitetty toimivia tukimalleja, joista hyvänä esimerkkinä on Helsingin Diakonissalaitoksen kehittämä moniongelmaisten asunnottomien tuki, joita ohjelman toteutuksessa voidaan hyödyntää. (Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä. 2008, 6.)

3 KYSELYN TOTEUTUS JA AINEISTON KERUU

Aineistonkeruun opinnäytetyöhöni olen tehnyt tietokonepohjaisen Digium -kyselyn avulla. Tiedonkeruumenetelmänä toimivat internetkysely, tekstiviestikysely, puhelinhaastattelu ja paperilomake. Ohjelmasta saadaan valmista esityskelpoista grafiikkaa, joka voidaan helposti siirtää Office-ohjelmiin. Digium Enterprise on internetissä selaimella käytettävä ohjelma.

Kysely lähetettiin keväällä 2007 asunnottomien parissa työskenteleville espoolaisille, helsinkiläisille, kaunialaisille ja vantaalaisille työntekijöille avoimena sähköpostilinkkinä. Sähköpostilinkki lähetettiin asunnottomuus seminaariin osallistuville, mikä järjestettiin 17.10.2006, sekä kuntiin kunkin yksikön esimiehen kautta jatkolähetettäväksi kuntien työntekijöille. Lisäksi kyselyyn kerättiin vastauksia ”Asunnottomien palvelujen kehittäjät kansainvälisillä vesillä – seminaariristeilyllä” 9-11.5.2007.

Seminaariin osallistui edellä mainittujen kohderyhmien lisäksi valtionhallinnon ja järjestöjen edustajia sekä tutkijoita. Seminaarin sisältöön kuului Olarinluoman vastaanottokodin tilannearvion ja asiakasohjauksen kehittäminen, kokemuksia asunnottomien ryhmätoiminnoista, vertaistuen kehittäminen Koisorannan päivystävässä hoitokodissa ja tukiasunnoissa, asunnottomien nykyiset palvelut ja muuttuvat palvelutarpeet. Seminaarissa kuultiin myös kokemuksia asunnottomuudesta Euroopassa ja opintomatkokemuksia Rotterdamista, Tallinnasta ja Pietarista.

Asiakkaille tehty kysely lähetettiin majoitus- ja kurssikeskus Rukkilaan ja Helsingin Diakonissalaitoksen Villa Novaan. Yksiköiden henkilökunta auttoi asiakkaita kyselyyn vastaamisessa. Myös satunnaiset palautteet sähköpostitse tai puhelimitse ovat tärkeitä palveluoppaan kehittämisen kannalta jatkossa.

Kyselytutkimus on ensisijaisesti kvantitatiivisen tutkimuksen aineiston keruu menetelmä. (Uusitalo 1996, 81). Kyselylomakkeita voidaan käyttää aineiston keruun menetelmänä, kun halutaan selvittää vastaajien ajatuksia, tunteita, kokemuksia ja uskomuksia. (Hirsjärvi 2000, 172.).

Kyselylomakkeella tehdyssä tutkimuksessa tutkija ei vaikuta olemuksellaan eikä läsnäolollaan vastauksiin. Tutkimuksen luotettavuutta parantaa myös se, että kysymykset ovat kaikille vastaajille samassa muodossa. (Uusitalo 1996, 81).

Kyselylomakkeella tehtyyn tutkimukseen voi liittyä myös haittatekijöitä. Vaarana voi olla, että vastaajat eivät välttämättä ota tutkimusta vakavasti, eivätkä vastaa siihen huolellisesti ja rehellisesti. Etenkin internetpohjaisia kyselyjä on nykyään paljon ja kyselyyn vastaamista ei pidetä tärkeänä. Kyselyiden tekeminen on teknisesti helppo ja nopea tehdä. Kyselyntekijä ei tule välttämättä miettineeksi, onko kyselyn tekeminen välttämätöntä ja monenlaisia mielipide kyselyjä tehdään ja lähetetään paljon sähköpostilla. Kyselylomakkeen mahdollisia väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida. Kysymysten ja vastausvaihtoehtojen onnistunut laadinta vastaajan näkökulmasta on haaste. (Hirsjärvi ym. 2000, 182.)

Välttyäkseni kyselylomakkeen kompastuskiviltä, kyselyä testattiin ennen julkaisua muutamilla työntekijöillä. Työntekijät olivat asunnottomien sosiaalipalvelu yksikön (ASSON) työntekijöitä sekä oman työpaikkani Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn projektityöntekijöitä. Heiltä saadun palautteen mukaan kyselyyn tehtiin vielä korjauksia. Esittelin kyselyn myös ohjaavalle opettajalleni, Mika Alavaikolle, jonka ohjeiden mukaisesti olen myös tehnyt kyselyyn muutoksia.

Kysymykset olen pyrkinyt laatimaan niin, että ne ovat yksiselitteisiä ja selkeitä sekä niiden avulla on mahdollista selvittää tutkimuskysymykset. Kyselyä laatiessani olen ottanut huomioon kysymysten pituuden ja lukumäärän sekä kysymysten asettelun loogisuuden. (Hirsjärvi ym. 2000, 185).

Tutkimuksen menetelmänä voidaan käyttää laadullista tai määrällistä tutkimusta. Suurin ero laadullisen ja määrällisen, kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen lähestymistavan välillä on tutkimuskäytännöissä ja periaatteellisissa kysymyksissä. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen eivät välttämättä ole kilpailevia suuntauksia vaan ne voivat täydentää toisiaan. Mittaaminen sisältää kaikilla tasoilla sekä laadullisen että määrällisen puolen. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 1998, 133.)

Tämän opinnäytetyön menetelmänä on pääasiassa kvantitatiivinen tutkimus. Aineiston keräämisessä ja kyselyn laatimisessa on hyödynnetty myös kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmää havainnoinnin muodossa. Laadullinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jossa aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteista ja ihmistä suositaan tiedonkeruun instrumenttina. (Hirsjärvi ym. 1998, 165).

Palveluoppaaseen liittyvän kyselyn olen aloittanut tarvittavilla vastaajien taustakysymyksillä, tiedoilla, mitkä ovat olennaisia tutkimusanalyysia tehtäessä. Aineiston keruussa on auttanut sisällöllisesti myös osallistuva havainnointi asunnottomien palveluja tuottavissa yksiköissä pääkaupunkiseudulla. Tutustumiskäynnit ovat havainnollistaneet käsitykseni yksiköiden tuottamista palveluista ja auttaneet minua hahmottamaan palvelujärjestelmää paremmin ja tekemään kyselyä. Aineistoa olen kerännyt myös kirjallisista ja multimedialähteistä.

4 ASUNNOTTOMIEN PALVELUJEN PALVELUOPAS

Seuraavissa kappaleissa tuon esille miten palveluopasta on lähdetty kehittämään ja suunnittelemaan ja minkä vuoksi palveluopas on katsottu tarpeelliseksi tehdä. Olen jakanut kappaleen myös rakenteelliseen osioon, missä kuvaan palveluoppaan rakennetta ja sen sisältöä. Sisältö -kappaleessa kuvaan palveluoppaan sisältöön vaikuttaneita asioita ja olen jaotellut sen myös palveluoppaan sisällöllisten teemojen mukaan siten, että asumiseen liittyvät palvelut ovat omana kokonaisuutena. Muita palveluja -kappaleeseen olen teemallisesti katsonut kuuluvan palveluoppaan muut palvelut, joita asunnottomille on tarjolla, asumisen lisäksi.

4.1 Taustaa

Pääkaupunkiseudun asunnottomien palvelujen kehittämissyksikön projektipäällikkö kokosi työryhmän suunnittelemaan palveluopasta keväällä 2006. Työryhmä koostui projektin työntekijöistä. Työryhmän lisäksi pyydettiin kuntien (Espoo, Helsinki ja Vantaa) työntekijöitä kommentoimaan palveluoppaan rakennetta sekä sisältöä. Palveluoppaan visuaalisesta ulkoasusta ja rakenteesta vastasi Monimediatoimisto Kutomo.

Palveluopasta lähdettiin kehittämään asunnottomien parissa työskentelevien työntekijöiden tarpeesta. Haluttiin tuottaa sellainen internetpohjainen palvelusivu, mihin koottaisiin laajasti asunnottomuuteen liittyvää tietoa ja palveluja. Työntekijät pitivät ongelmallisena ja aikaavievänä etsiä erilaista tietoa, mitä he tarvitsevat päivittäin työnsä tueksi. Palveluopasta lähdettiin suunnittelemaan niin, että se auttaisi ohjaamaan asiakasta oikeiden palvelujen piiriin, selkiyttäisi asunnottomien palvelujen hahmottamista, antaisi tietoa asunnottomien palveluista ja tiedot olisivat aiempaa helpommin löydettävissä. Palveluoppaan tekeminen ja kehittäminen oli myös yksi Asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö -hankkeelle asetetusta tavoitteesta.

Palveluoppaasta toivotaan olevan hyötyä myös asunnottomuusuhan alla oleville ihmisille sekä asunnottomille. Oppaaseen on koottu tietoa niin, että asunnoton tai asunnottomuusuhan alla oleva henkilö löytää mahdollisia selviytymiskeinoja elämäntilanteensa ratkaisemiseksi yksin tai yhdessä työntekijän kanssa.

4.2 Rakenne

Asunnottomien palvelujen palveluopas löytyy internetin kautta osoitteesta www.socca.fi/asunnottomienpalvelut. Sivut löytyvät myös hakukoneen kautta, kun hakusanaksi valitaan esimerkiksi asunnottomuus tai asunnoton. Etusivulla on nähtävissä, minkä kunnan palveluja sivustolta löytyy ja valitsemalla kunkin kunnan nimen kohdalta, pääsee kunnan omille sivuille. Jokaisen palvelun kohdalla pääsee vaihtamaan myös toisen kunnan vastaavien palveluiden kohdalle. Etusivulta löytyy myös Helsingin ja pääkaupunkiseudun opaskartta, mikä helpottaa palveluiden löytämistä. Etusivun kautta löytyvät myös yhteystiedot, (puhelinnumero ja sähköposti) palautteen antamista varten sivustosta sivujen ylläpitäjille.

Palveluoppaaseen on koottu sähköpostilinkkejä erilaisia palveluja tuottavien yksiköiden omille internetsivuille. Palveluoppaan sivulla on lyhyt kooste, mitä palvelu tuottaa tai kenelle se on pääsääntöisesti tarkoitettu. Sivuille on lyhyet tiedot kuten; yksikön nimi, puhelinnumero, osoite ja mitä erityistä yksikössä/palveluntuottajassa on. Ominaisuuksiltaan palveluoppaasta on pyritty tekemään mahdollisimman selkeä, niin että sitä olisi helppo ja nopea käyttää.

Ulkoasussa on kiinnitetty huomiota sivujen selkeyteen. Kunnan sivulta toiselle siirtyminen ja palvelusta toiseen siirtyminen olisi helppoa sekä tekstin fontin koko olisi hyvä. Palveluoppaan sivuja on elävöitetty valokuvilla ja sivuihin on liitetty pääkaupunkiseudun karttapalvelu, jotta paikan haku helpottuisi. Palveluoppaassa on myös tulostusmahdollisuus, joten työntekijä voi tarvittaessa tulostaa asiakkaalle tarvittavia tietoja. Sivuille on laitettu myös yhteystiedot sivuston ylläpitäjistä. Yhteystiedot löytyvät etusivulta palautteen antamista varten. Palautetta otetaan mielellään vastaan, jotta opasta voitaisiin vielä jatkossakin työstää paremmin ja tehdä tarvittavia muutoksia.

Tällä hetkellä sivujen päivityksestä vastaa Asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö.

4.3 Sisältö

Palveluopas on koottu sisällöllisesti siten, että lähtökohtana on asiakkaan palveluiden määrittely asumisen, elämäntilanteen ja mahdollisen avun tarpeen mukaisesti. Jokaiselle kunnalle on selkeyden vuoksi tehty samanlainen rakenne riippumatta siitä, onko kunnassa asunnottomien palvelut luokiteltu mielenterveys- tai päihdepalveluiden alaisuuteen. Tämän katsottiin olevan käyttäjien kannalta selkeämpää niin, että jokaisen kunnan palvelut löytyvät samalla tavalla, tarvitsematta tuntea kunkin kunnan toimintaa tarkemmin. Tämä helpottaa sekä työntekijöitä että asiakkaita palveluiden etsimisessä ja hahmottamisessa.

Sivuilla olevat asunnottomille tuotettavat palvelut voivat olla kaupunkien itse tuottamia, ostettuja tai tukemia. Asunnottomilla jotka maksavat itse, on myös mahdollisuus käyttää sellaisiakin palveluja, joita palvelusivuille ei ole koottu. Tiedot perustuvat kaupunkien ilmoituksiin ja ne on koottu osana Pääkaupunkiseudun asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö – hanketta. Asunnottomilla on oikeus saada samat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kuin muillakin kuntalaisilla. Lisäksi kunnat tuottavat ja ostavat erityisesti asunnottomille suunnattuja palveluja. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

4.3.1 Asumiseen liittyviä palveluja

Vuokra-asuntoja sivustolle on koottu vuokra-asuntoja välittävät yritykset. Myös yleishyödylliset yhteisöt tarjoavat vuokra-asumista. Varattomilla ja tulottomilla on mahdollisuus hakea toimeentulotukea asunnon vuokraan ja vuokravakuuteen omasta sosiaalitoimesta tai asunnottomien sosiaalipalveluista. Toimeentulotuki määräytyy henkilön tai perheen tulojen ja varojen sekä hyväksyttävien menojen perusteella ja sillä tuetaan vain kohtuuhintaista asumista. Neuvontaa toimeentulotuen hakemiseksi saa

sosiaalitoimesta tai asunnottomien sosiaalipalveluista. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Tuettu asuminen on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta asumisessa ja elämönhallinnassa. Tuen määrä vaihtelee yksilöllisten tarpeiden mukaan ja eri yksiköiden välillä. Helsingin kaupungin osalta oppaaseen on koottu tietoja itsenäisistä pienasuntoyksiköistä, jotka on tarkoitettu asunnottomille sosiaaliviraston asiakkaille, jotka vammansa tai sairautensa vuoksi tai jostain muusta syystä tarvitsevat erityistä tukea asunnon vuokraamisessa. Tietoa on myös solutukiasunnoista, mitkä on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta asumisessa sekä elämönhallinnassa. Sosiaalityöntekijä käy asunnoissa säännöllisesti. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Lisäksi tietoa on tukikodeista, mitkä on tarkoitettu asiakkaille, jotka eivät päihdeongelman tai muun syyn vuoksi selviydy itsenäisessä asumisessa tai solutukiasunnossa. Osassa tukikodeista on ohjaaja paikalla virka-aikana. Sosiaalityöntekijä käy myös tukikodeissa säännöllisesti. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Tukiasumisella tarkoitetaan asumismuotoa, jossa tavoitteena on joko itsenäiseen asumiseen valmentautuminen tai asuminen voi olla pysyvää. Tukiasumiseen siirrytään usein kuntouttavan asumisen jälkeen. Tukiasuminen on tarkoitettu asiakkaille, jotka eivät selviydy itsenäisesti asumisessaan vaan tarvitsevat tukea arkitoiminnoissa ja elämönhallinnassa. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Tukiasumista järjestetään asumisyksiköissä, tukikodeissa, soluasunnoissa sekä itsenäisissä asunnoissa. Henkilökunnan antaman tuen määrä vaihtelee ja osassa asumisyksiköissä on ympärivuorokautinen valvonta. Soluasuntoihin ja itsenäisiin asuntoihin voidaan järjestää ympärivuorokautinen tukipalvelu muun muassa lääkityksen valvonta. Tukiasumista järjestetään sosiaaliviraston asumispalveluissa tai sosiaalivirasto ostaa tukiasumista tai asumisen tukipalveluja eri palvelutuottajilta. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Tilapäisasuminen tarkoituksena on turvata minimiehdot täyttävä väliaikainen asuminen. Palvelua haetaan Helsingissä pääsääntöisesti asunnottomien sosiaalipalveluista. Yksittäiset palveluntuottajat ottavat vastaan itse maksavia asiakkaita ilman asunnottomien sosiaalipalvelujen majoitussuosituksia. Neuvontaa tilapäisasuminen järjestämiseksi saa asunnottomien sosiaalipalvelujen neuvonnasta. Espoossa ja Vantaalla tilapäismajoitukseen hakeudutaan oman alueen sosiaalityöntekijän kautta. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Palveluasuminen on asumismuoto, jossa tavoitteena on tukea mahdollisimman itsenäistä selviytymistä asumiseen liittyvien tukipalvelujen avulla. Palveluasuminen on tarkoitettu asiakkaille, joiden toimintakyky on heikentynyt siinä määrin, etteivät he kuntoutustoimenpiteidenkään jälkeen selviydy omassa kodissaan tukipalvelujen turvin ja eivät tarvitse laitoshoidoa. Palveluasumiseen sisältyy ateriapalvelu sekä henkilökunnan antama tuki ja apu muun muassa hygienian hoidossa, terveydenhoidossa, asioinnissa, virkistystoiminnoissa. Palveluasumista järjestetään päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiville asiakkaille sekä runsasta tukea tarvitseville mielenterveysasiakkaille. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Päihde- ja mielenterveysasiakkaiden palveluasuminen tavoitteena on asiakkaiden kuntouttaminen itsenäisempään asumiseen. Palveluasumiseen kuuluu arkitoimintojen, sairauden ja sen oireiden hallitsemisen - sekä vuorovaikutustaitojen harjoittelua. Työosalitoiminta kuuluu joskus asumispalveluihin. Palveluasuminen järjestetään ryhmäasumisena asumisyksikössä. Palveluasuminen on ympärivuorokautisesti tuettua: henkilökuntaa on joko paikalla ympärivuorokautisesti tai iltaisin ja öisin on puhelinpäivystys. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

4.3.2 Mielenterveysasiakkaiden asumispalveluja

Runsaasti tukea tarvitsevien mielenterveysasiakkaiden palveluasuminen tavoitteena on tukea mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn edistämistä ja sosiaalisia suhteita. Asuminen on pysyvää. Palveluasuminen järjestetään ryhmäasunnoissa tai itsenäisissä asunnoissa palvelutaloissa tai asumisyksiköissä.

Sosiaalivirasto järjestää palveluasumista ostamalla palvelut säätiöiden ja yksityisten palvelutuottajien järjestämien palvelujen piiristä. Helsingin Sosiaaliviraston asunnottomien sosiaalipalvelut vastaa helsinkiläisten mielenterveysasiakkaiden tuki- ja palveluasumisen järjestämisestä. Kuntouttavan asumisen järjestämistä koordinoi terveystakeskus ja Niemikotisäätiö.

Mielenterveysasiakkaiden asumispalveluihin voi hakeutua psykiatristen poliklinikoiden, terveystasemien, sosiaalistasemien ja sairaaloiden kautta. Asiakkaan palvelutarvearvio tehdään lomakkeelle ”Arvio asumispalvelun tai laitoshoidon tarpeesta. Alle 65- vuotiaat asiakkaat.” (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Arviot käsitellään sosiaalitoimen ja terveystakeskuksen yhteisessä SAS-toiminnassa (suunnittelee, arvioi ja sijoittaa), jossa tehdään ratkaisu arvion perusteella asiakkaan tarvitsemasta palvelumuodosta. Tämän jälkeen SAS-sijoittaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja selvittää asiakkaan kanssa sopivaa asumispalvelupaikkaa. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Mielenterveysasiakkaiden asumispalveluja ovat tukiasuminen, kuntouttava asuminen ja palveluasuminen. Helsinkiläisiä mielenterveysasiakkaita on näiden palvelujen piirissä noin 1900 asiakasta. Kuntouttavalla asumisella tarkoitetaan asumismuotoa, jonka tavoitteena on mielenterveysasiakkaiden suunnitelmallinen kuntouttaminen selviytymään avohoidossa (itsenäinen asuminen, tukiasuminen, palveluasuminen). Kuntouttavaan asumiseen sisältyy psykiatrinen hoidollinen tuki, arkielämän taitojen, sairauden ja sen oireiden hallitsemisen ja vuorovaikutustaitojen harjoittelemista sekä ryhmätoiminnot, päivä ja työtoiminnot. Kuntouttavaa asumista järjestetään terveystakeskuksen kuntoutuskodeissa ja Niemikotisäätiön kuntoutuskodeissa ja pienasunnoissa. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Esossa terveystasemien omalääkärit arvioivat asiakkaan tilanteen. Terveystasemilla työskentelee terveystakeskuspsykologeja ja psykiatrisia sairaanhoitajia. Terveystakeskuslääkärit ohjaavat asiakkaan tarvittaessa mielenterveyspalveluihin ja mahdollisesti psykiatriseen hoitoon. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Vantaalla mielenterveyspalveluita saa psykiatrisista päivöosastoista, psykiatrian poliklinikoilta (ent. mielenterveystoimistoista). Näihin hakeudutaan terveyskeskuslääkärin läheteellä. Päivätoimintakeskuksiin voi mennä ilman ajanvarausta ja lähetettä. Mielenterveyskuntoutujille on tarjolla myös järjestötoimintaa, joista löytyy tietoa sosiaali- ja terveysalan järjestöistä. Mielenterveyspalvelut ovat pääosin Helsingin kaupungin terveyspalveluja ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin tuottamia.(Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

4.3.3 Päihdehuollon asumispalveluja

Helsingin **päihdehuollon asumispalvelut** on tarkoitettu ensisijaisesti asunnottomille helsinkiläisille. Asumisen lisäksi yksiköissä on tarjolla vaihteleva määrä muita palveluja, kuten ravinto-, kuntoutus- ja hoivapalveluja. Osassa yksiköistä on tavoitteena kuntouttaa asiakas itsenäiseen asumiseen ja mahdollisesti myös työhön, osa taas on tarkoitettu pidempiaikaiseen asumiseen. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Asunnottomien sosiaalipalvelujen asiakkaat voivat hakeutua päihdehuollon asumispalveluun asunnottomien sosiaalipalvelujen kautta. Sosiaaliasemien asiakkaat voivat hakea palvelua A-klinikalta tai sosiaaliasemalta. Palvelusta peritään sosiaalilautakunnan määrittelemä asiakasmaksu, tulottomien asiakasmaksun maksaa sosiaalivirasto. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Vantaalla osa päihdehuollon asumispalveluista on yhteisöhoitotyypistä asumista ja osa etätuettua asumista tukiasunnossa. Palveluoppaassa olevien yksiköiden lisäksi Vantaan kaupunki käyttää tarvittaessa muitakin päihdehuollon asumispalveluja. Lisätietoja palveluista saa sosiaalityöntekijältä tai päihdehuollon työntekijältä. Usein päihdehuollon asumispalveluun siirrytään päihdekuntoutuksen jatkeeksi ja sen tarkoitus on tukea päihdeettömää elämää. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Espoossa ja Vantaalla asunnottomat asioivat samoilla alueellisilla sosiaaliasemilla kuin muutkin asiakkaat. Asunnottoman sosiaaliasema määräytyy viimeisen asuinosoitteen

mukaan. Asunnottomilla Espoolaisilla, Helsinkiläisillä ja Vantaalaisilla on oikeus käyttää samoja päihdehuollon palveluja kuin muillakin kuntalaisilla. Neuvontaa ja lisätietoja päihdehuollon palveluista antavat muun muassa A-klinikat, sosiaaliasemat, asunnottomien sosiaalipalvelut (ASSO) ja terveysasemat.

Asunnottomalle helsinkiläiselle tarjotaan päihdehuollon avopalvelut siltä A-klinikalta, jonne hän hakeutuu ja palvelu on asiakkaalle maksutonta. A-klinikat ovat avohoidon yksiköitä, joista saa apua päihdeongelmiin ja niihin liittyviin sosiaalisiin, psyykkisiin ja fyysisiin vaikeuksiin. A-klinikat tarjoavat yksilö-, perhe- ja ryhmäterapeuttista apua, lääkinnällistä hoitoa sekä arvioivat päihteidenkäyttöä. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Nuorisoasemat palvelevat alle 24-vuotiaita helsinkiläisiä ja heidän perheitään. A-klinikoilta ja nuorisoasemilta voi hakea myös avohuollon alkoholi- ja huumevieroitusta. Helsingin diakonissalaitoksen huumeapäivystysklinikka tarjoaa huumeiden käyttäjille neuvonta-, hoidontarpeen arviointi- ja kriisihoitopalveluja. Klinikalle voi hakeutua itsenäisesti ilman lähetettä ja hoito on asiakkaalle maksutonta. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Lisäksi Kalliolan Setlementin Avokisko ja Avomylly tarjoavat avohoidollista päihdekuntoutusta. Palvelua haetaan A-klinikalta tai asunnottomien sosiaalipalveluista. Avohuollon palvelujen ollessa riittämättömiä, päihteiden käyttökierteen katkaisemiseksi on saatavissa **laitoskatkaisu- ja vieroitushoitoa**. Hoidon tavoitteena on hoitaa vieroitusoireet, ehkäistä komplikaatiot sekä luoda edellytykset fyysiselle, psyykkiselle ja sosiaaliselle kuntoutukselle. Katkaisuhoidon voi hakeutua oma-aloitteisesti tai muun muassa A-klinikan, terveysaseman tai sosiaaliaseman kautta. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

4.3.4 Muita palveluja

Päiväkeskuksissa voi viettää aikaa sekä saada neuvontaa ja apua sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestymiseksi. Monet päiväkeskukset toimivat matalan kynnyksen periaatteella. Osa päiväkeskuksista on päihteettömiä. Päiväkeskuksissa on

mahdollisuus peseytyä, pestä pyykkiä, ruokailla edullisesti tai saada sairaanhoitajan palveluja. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Palveluoppaaseen on koottu tietoa edullisista ja maksuttomista **ruokapaikoista**. Tietoa saa, mistä saa esimerkiksi edullisen tai maksuttoman aamiaisen tai lounaan. Myös EU:n ruokakassien jakelupaikoista löytyy tietoa.

Asunnottomien **sosiaalipalvelut** Helsingin sosiaalivirastossa vastaa täysi-ikäisten, helsinkiläisten, yksinäisten asunnottomien ja asunnottomien pariskuntien sosiaalipalveluista. Järjestettäviä sosiaalipalveluja ovat toimeentulotuki, päihdehuolto, vammais- ja vanhustenhuolto, päiväkeskustoiminta ja asunnottomien asumispalvelut. Perheellisten asunnottomien sosiaalipalvelut järjestää sosiaalipäivystys. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Asunnottomaksi jäädessään sosiaaliaseman asiakkaana olevat asunnottomat asioivat omalla sosiaaliasemallaan ja voivat siirtyä asunnottomien sosiaalipalvelujen asiakkaaksi puolen vuoden asunnottomuuden tai kuukauden asuntolassa/päihdehuollon asumispalvelussa asumisen jälkeen. Sosiaaliasemilla asioivilla asunnottomilla on mahdollisuus hakea asuntolapaikkaa, tukiasuntoa ja itsenäistä pienasuntoa asunnottomien sosiaalipalveluista. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Vailla vakinaista asuntoa oleva helsinkiläinen saa terveysasemapalvelut ja psykiatrian poliklinikan palvelut siitä toimipisteestä, jonne hän itse hakeutuu. Jos asunnon tarvitsee jatkohoitoa tai -tutkimuksia, hänet ohjataan sairaalasta, terveysasemalta, psykiatrian poliklinikalta ja päivystyspisteestä syntymäkuukauden perusteella määräytyvään terveyskeskussairaalaan tai terveyskeskussairaalan poliklinikalle. Mikäli väestörekisterissä on voimassa oleva kotiosoite, terveyspalvelut annetaan kotiosoitteen mukaan määräytyvässä toimipisteessä. Espoossa ja Vantaalla asunnottomat käyttävät samoja terveyspalveluja kuin muutkin kuntalaiset. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Palveluoppaaseen on koottu myös ”**Muut palvelut**” – sivu, mihin on koottu tietoa niistä palveluista, mistä olisi hyötyä asunnottomille, asunnottomuusuhan alla oleville ja heidän parissaan työskenteleville.

Tällä hetkellä ”Muut palvelut” -sivulle on Helsingin osalta laitettu tietoa muun muassa ikääntyvien asunnottomien palveluista mikä on tarkoitettu niille asiakkaille, joilla päihteenkäyttö tai muut sosiaaliset ongelmat estävät selviytymisen muussa asumismuodossa. Tukiasumisessa on eritasoista asumista, joka voi olla pysyvää tai välivaihetta muuhun asumispalveluun. Ikääntyville päihdeongelmaisille asiakkaille järjestetään palveluasumista joko kaupungin omana toimintana tai ostopalveluna. (Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.)

Helsingin osalta palveluoppaasta löytyy tietoa myös Vva Ry eli Vailla vakinaista asuntoa ry:stä, Pro-Tukipistee:sta, Naisten valmennuskeskus Walmasta sekä sähköpostilinkki talous- ja velkaneuvontayksikön sivuille.

Espoon ja Vantaan palvelusivuilla ei tällä hetkellä ole mitään tietoa muista palveluista. Kyselyn ja muun satunnaisesti saadun palautteen avulla ”Muut palvelut” sivustoa pyritään kehittämään niin, että palvelupas olisi hyödyllinen myös Espoon ja Vantaan osalta käyttäjille entistä paremmin.

5 KOKEMUKSIA PALVELUOPPAAN KÄYTÖSTÄ

Kyselyyn vastasi yhteensä 70 henkilöä. Avoimen sähköpostilinkin kautta vastanneita oli 52 ja paperilomakkeita jäi ohjelmaan tallennettavaksi 18. Avoimen sähköpostilinkin kautta vastanneista viisi oli tyhjää lomaketta. Kyselyyn vastanneet olivat pääosin ”Oikeus ihmisarvoiseen elämään” –seminaariin osallistuneita. Seminaari järjestettiin 17.10.2006 Helsingin Diakonissaoppilaitoksen auditoriossa ja siihen oli ilmoittautunut 224 osallistujaa. Palveluja pääkaupunkiseudun asunnottomille -opas julkaistiin saman päivänä.

Kaikkia kysymyksiä on tarkasteltava, oli niihin saatu vastaus tai ei, sillä vastausten puuttuminenkin on vastaus. (Hirsjärvi ym. 1998, 249). Tulosta analysoitaessa oli otettava huomioon myös tyhjät vastauslomakkeet sekä puuttuvat vastauskohdat. Yksittäisen kohdan vastauksen puuttuessa olen tulkinnut asian niin, että kyseinen kohta ei ole kiinnostanut, siihen ei ole osattu vastata tai vastaajalla ole ollut siihen mielipidettä. Viiden tyhjän vastauslomakkeen perusteella olen päättellyt, että vastaaja ei ole käyttänyt opasta ja on tämän vuoksi jättänyt vastaamatta kyselyyn kokonaan.

Asunnottomille käyttäjille oli tehty oma kysely palveluoppaan käytöstä. Kyselyyn vastasi kaksi asunnotonta ja kumpikaan heistä ei ollut ennen kyselyyn vastaamista käyttänyt palveluopasta lainkaan.

Kyselyyn vastanneista 49 % oli Helsingin kaupungin työntekijöitä, 22 % vastanneista oli järjestöjen edustajia. 14 % oli Espoon kaupungin työntekijöitä ja 12 % Vantaan kaupungin työntekijöitä, 2 % vastanneista oli oppilaitosten edustajia ja kaksi prosenttia oli työssä jollain muulla työnantajalla. Suurin osa Helsingin kaupungin työntekijöistä (38 %) työskentelee sosiaalipalveluissa ja (7 %) tekee työtä asuntotoimessa. Espoolaisista vastanneista 8 % on terveyspalveluista ja sosiaalipalveluista 5 %. Vantaalaisista vastanneista 12 % tekee työtä sosiaalipalveluissa ja 13 % asumispalveluissa. Muut vastanneet tekivät tutkimus- ja kehittämistyötä, olivat oppilaitoksen edustajia tai olivat valinneet ”jokin muu”.

TAULUKKO 1. Taulukko kuvaa, missä kunnassa tai organisaatiossa vastaajat olivat työssä.

Työnantaja	
Espoon kaupunki	12 %
Helsingin kaupunki	49 %
Vantaan kaupunki	12 %
Valtionhallinto	0 %
Järjestö / yhdistys/ yritys	22 %
Oppilaitos	2 %
Jokin muu	2 %

5.1 Tiedottaminen palveluoppaasta

Kyselyyn vastanneista 65 % oli käyttänyt palveluoppasta. Kysely oli laadittu niin, että vastaaminen päättyi, mikäli vastaaja ei ollut käyttänyt oppasta lainkaan. Noin puolet käyttäjistä oli sitä mieltä, että palveluoppaasta tiedottaminen on ollut riittävää (51 %) ja noin puolet oli sitä mieltä, että tiedottaminen ei ole ollut riittävää (49 %). Kyselyä tehtäessä, palveluoppaan julkistamisesta oli kulunut kuusi kuukautta.

Palveluoppaasta on tiedotettu sähköpostin, hankkeen ja Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen (SOCCAn) internetpohjaisen tiedotuslehden ja seminaarien välityksellä. Sivuihin oli tietoa myös ilmaisjakelulehti 100-lehden sivulla 18.10.2006 sekä Helsingin Diakonissalaitoksen julkaiseman Viesti lehden 5/2006 numerossa. Palvelusivustosta on painatettu myös kortteja, sekä kuulakärkikyniä joita on jaettu eri yksiköille. Korteista ja kynistä käy selville oppaan sähköpostiosoite.

Vastausten perusteella tiedottaminen ei ole ollut kuitenkaan tarpeeksi riittävää. Ainakaan opas ei ole tavoittanut vielä parhaalla mahdollisella tavalla käyttäjiänsä.

Kysyttäessä, mistä vastaaja oli saanut tiedon palveluoppaasta, 40 % vastanneista sanoi kuululleensa oppaasta ensimmäisen kerran asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö –

hankkeen seminaarissa 17.10.2006. Neljännes vastaajista oli saanut tiedon oppaasta, kun joku oli siitä kertonut ja 12 % vastanneista oli löytänyt sivut itse. Neljännes vastanneista kertoi kuulleensa oppaasta muualta kuten, omalta työnantajalta tai työtoverilta. Osa vastanneista oli saanut tiedon sähköpostitse tai vastaaja oli itse hankkeessa tai osahankkeessa jollakin tavalla mukana tai kuullut siitä Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAsta tai siellä työssä olevilta henkilöiltä.

Jatkossa tiedottamiseen tulisi kiinnittää vielä enemmän huomiota. Sillä ne työntekijät, jotka ovat opasta käyttäneet, ovat kokeneet, että sivuilla on jo nyt hyödyllistä tietoa. Näyttäisi siltä, että palveluoppaan tiedottamiseen olisi syytä kiinnittää huomiota uudelleen. Ne, jotka opasta ovat käyttäneet, ovat kokeneet sen hyväksi työvälineeksi ja tiedottaminen esimerkiksi heidän kauttaan auttaisi löytämään oppaalle lisää käyttäjiä jotka hyötyvät oppaan tuottamasta sisällöstä.

Ne asunnottomat, jotka asuvat tilapäisasunnoissa, tukiasunnoissa ja palvelukeskuksissa, eivät ole enää sellaista kohderyhmää, jotka palveluoppaasta niinkään hyötyisivät. Asunnottomuusuhan alla olevat henkilöt voivat palveluoppaan sisällöstä hyötyä. Esimerkiksi erotilanteissa tai työttömyyden uhatessa voi syntyä tilanteita, jolloin erilaisista palvelusivuille kootuista tiedoista voi olla apua. Tällaisissa tilanteissa ihminen osaa itse hakea tarvittavaa tietoa ja tietokoneiden käyttö tiedon etsimisessä on nykyään yleistä.

Muun satunnaisen palautteen perusteella palveluopasta ovat käyttäneet opiskelijat. Heille oppaan sisältö antaa kattavaa tietoa asunnottomille tarkoitetuista palveluista pääkaupunkiseudun kunnissa. Nämä kohderyhmät ovat sellaisia, joiden palvelusivujen käyttöä on mahdotonta mitata. Tietoa käyttäjistä on saatu pelkästään niiltä työntekijöiltä, jotka ovat asunnottomien palvelujen kehittämisyksikköön jollakin tavalla sidoksissa.

Saatujen vastausten perusteella voidaan kuitenkin päätellä, että opasta käytetään. Se ei ole ollut kyselyä tehtäessä vielä päivittäisenä työvälineenä mutta kolmasosa vastanneista käyttää sitä viikoittain ja kuukausittain.

Puolet vastanneista käyttää opasta satunnaisesti, ja muutama vastaajista kertoi käyneensä oppaan sivuilla ainoastaan kerran. Tästä voidaan olettaa, että opas ei ole ollut käytössä vielä kauan ja näin se ei ole saavuttanut vielä kaikkia käyttäjiään niin, että siitä olisi tullut päivittäinen tai viikoittainen työväline.

5.2 Sisällön ja rakenteen arviointia

Suurin käyttäjäryhmä oli tutustunut Helsingin palvelusivuihin, joihin vastaajista oli tutustunut jopa 86 prosenttia. Espoon palvelusivuja vastasi käyttäneensä 31 % ja Vantaan palvelusivuja 26 % vastaajista. Tämän kysymyksen kohdalla vastaajalla oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto. (Taulukko 2)

TAULUKKO 2. Taulukosta selviää, miten kuntien palvelusivuja on käytetty.

Minkä kunnan palvelusivuja olet käyttänyt /käytät?	
Espoo	31 %
Helsinki	86 %
Vantaa	26 %

Pääosin vastaajat olivat sitä mieltä, että ne palvelut, mitkä sivuille on koottu, ovat hyödyllisiä tai ainakin jossain määrin hyödyllisiä. Muutamien vastanneiden mielestä ruokapaikat (17 %), mielenterveyspalvelut (16 %) ja päiväkeskukset (13 %) eivät olleet lainkaan hyödyllisiä.

Nämäkin palvelut todettiin kuitenkin hyödyllisiksi mutta niihin toivottiin tietoa enemmän. Jonkin verran vastanneista ei ollut käyttänyt kyseistä palvelua lainkaan.

Suurin osa vastaajista kokee, että asumiseen liittyvistä palveluista vuokra-asuminen, tuettu asuminen, tilapäisasuminen ja päihdehuollon asumispalvelut ja muista palveluista sosiaalipalvelut ja päihdepalvelut olivat hyödyllisiä tai jossain määrin hyödyllisiä.

Oppaan sisällöllistä rakennetta arvioitaessa, vastausvaihtoehtoina oli: täysin samaa mieltä, samaa mieltä, hieman eri mieltä ja en lainkaan samaa mieltä. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että opas auttaa ohjaamaan asiakasta oikeiden palvelujen piiriin. Vastaajista 62 % oli samaa mieltä ja 18 % täysin samaa mieltä. 18 % oli hieman eri mieltä ja 3 % ei lainkaan samaa mieltä.

Vastaajista 79 %:n mielestä palveluopas selkiyttää asunnottomien palvelujen hahmottamista. Kaikkien kyselyyn vastanneiden mielestä opas antaa tietoa asunnottomien palveluista. Vastaajista 83 % mielestä tieto on myös aiempaa helpommin löydettävissä. Tämä on hyvä asia, sillä yksi palveluoppaan tavoitteista oli selkiyttää asunnottomille tarkoitettujen palvelujen käyttöä ja hahmottamista. Työn ja asiakkaiden asettamien vaatimusten mukaan on välillä vaikea tehdä työtä ja etsiä kullekin asiakkaalle sopivia palveluja tai tarvittaessa neuvoa asiakasta niiden etsimisessä. Selkeä rakenne ja sisältö sekä se, että palveluja on nyt koottu samaan paikkaan helpottaa ja nopeuttaa työntekoa.

Siitä, onko palveluoppaan sivuilla oleva tieto ajan tasalla, vastaukset jakautuivat. Täysin samaa mieltä oli 23 % vastaajista, 40 % samaa mieltä, 35 % hieman eri mieltä ja 3 % ei lainkaan samaa mieltä. Vastausten jakautuminen voi johtua siitä, että osa vastaajista on arvioinut pelkästään tietyn kunnan sivuja. Jokaisen kunnan sivulle ei ollut vielä kyselyä tehtäessä täydennetty kaikkia palveluja ja sivujen päivittäminen ei ollut ajan tasalla. Yhteystiedot olivat saattaneet olla muuttuneet tai sähköinen linkki jonkin yksikön sivulle oli vanhentunut.

Siitä, että löytyykö palveluoppaasta tarvittava tieto, 34 % vastanneista oli hieman eri mieltä. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin löytänyt tarvittavan tiedon. Tämäkin vastaus

on kuntakohtaista. Helsingin sivuilta löytyy tietoa runsaammin kuin Espoon ja Vantaan sivuilta. Etenkin Vantaan sivut ovat vielä hyvinkin puutteelliset ja niitä tulisi täydentää.

Vastaajista enemmistön mielestä opas on ollut avuksi yhteystietojen etsimisessä. Vastanneista 82 % oli asiasta samaa mieltä. Yhteystiedot löytyvät jokaisen yksikön tietojen kohdalta, mikäli yhteystiedot ovat myös yksikön omilla sivuilla olleet löydettävissä. Vastanneista 79 % oli samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä että palveluopas on auttanut heitä jo nyt työn teossa.

Vastausten perusteella voidaan ajatella, että palveluopas on ollut hyödyllinen ja sinne on koottu tarpeellista tietoa asunnottomuudesta. Sivuilta löytyy pääosin tarvittava tieto ja tietoa yleensäkin asunnottomien palveluista riittävästi, yhteystietojen etsintä on helpottunut ja näin opas on koettu tarpeelliseksi työvälineeksi. Palveluopas on myös selkiyttänyt asunnottomien palvelujen hahmottamista ja auttaa ohjaamaan asiakasta oikeiden palvelujen piiriin. Vastausten perusteella sivulle kootut palvelut ovat myös tarpeellisia. Kunkin palvelun kohdalla on kuitenkin tarpeellista miettiä, miten sivua voisi vielä täydentää, niin että ne palvelevat käyttäjiään entistä paremmin ja tarvittava tieto myös olisi löydettävissä

Kuntien sivujen täydentäminen on kuitenkin tarpeellista ja sivujen päivittämistä on syytä miettiä, miten se onnistuu parhaiten ja tieto saadaan pidettyä parhaalla mahdollisella tavalla ajan tasalla. Sivujen päivittäminen ja tiedon ajan tasalla pitäminen vaatii jonkun henkilön työpanosta jatkossa enemmän.

Hanke on saanut jatkorahoituksen ja on jatkanut toimintaansa kehittämissyksikkönä lokakuun jälkeen. Tällä hetkellä rahoitus kehittämissyksikölle on myönnetty vuoden 2008 loppuun saakka. Hankkeen jatkorahoitus on myönnetty hankkeelle samanaikaisesti, kun olen opinnäytetyötäni työstänyt. Jatkohankkeessa työskentelevien projektihenkilöiden on sovittu jatkossa vastaavan palveluoppaan kehittämisestä ja päivittämisestä vuoden 2008 ajan.

Kyselyssä kysyttiin mielipiteitä myös palveluoppaan ominaisuuksista. Kyselyssä arvioitiin oppaan yleistä rakennetta, käytettävyyttä, ulkoasua, valokuvia, tekstiä (fontti, helppo lukuisuus), tulostusmahdollisuutta, karttapalvelua ja palautemahdollisuutta. Vastausvaihtoehtoina oli: hyvä, melko hyvä, melko huono ja huono.

Vastaajien mielestä yleinen rakenne on melko hyvä tai hyvä. Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että palveluopasta on helppo, nopea ja selkeä käyttää. Ulkoasu ja valokuvat olivat myös vastaajien mielestä hyviä. Oppaan tekstiä pidettiin helposti luettavissa ja karttapalvelua sekä tulostusmahdollisuutta pidettiin myös hyvänä.

Ainoana yleiseen rakenteeseen liittyvistä kehittämissuhteista vastauksista nousi esille palautemahdollisuuden antaminen. Vaikka siitäkin mahdollisuudesta suurin osa vastanneista (88 %) oli sitä mieltä, että palautteen antaminen oppaan sivulla on mahdollista hyvin. Osa vastanneista oli kuitenkin sitä mieltä, että palautemahdollisuus on melko huono ja siihen tulisi kiinnittää huomiota. Jatkossa palautetta olisi hyvä kysyä käyttäjiltä esimerkiksi sähköpostilla, jolloin samalla oppaan olemassaolosta tulisi samalla muistutettua. Palautteen antaminen voi myös olla välillä helpompaa, kun sitä kysytään suoraan käyttäjiltä.

Yleisesti palveluoppaan rakenteen saama palaute oli todella hyvää. Rakennetta tehtäessä yritettiin kiinnittää huomiota juuri näihin seikkoihin, että sivut olisivat selkeät, helposti ja nopeasti käytettävissä, helppo ja selkeä lukea, fontin koko olisi selkeä ja näkyvä. Ulkoasun toivottiin olevan selkeä ja yksinkertainen, valokuvilla haluttiin elävöittää sivuja, jotta niistä ei olisi tullut visuaalisesti liian yksinkertaisen näköiset. Karttapalvelu haluttiin laittaa palveluoppaan etusivulle, että osoitteen löydettyä, olisi nopeampi myös paikallistaa yksikkö.

Vastaajilta kysyttiin avokysymyksenä, että ”mitä palveluoppaan sivuilta on jäänyt kokonaan huomiotta ja mielestäsi tulisi olla sivuilla?” Tästä tuli esille tietojen päivitys, ilmaiset ruokakassien- ja ruuanjakelut, vaatejakelut, virikkeet ja tapahtumat jotka eivät maksa mitään sekä AA ja Na-ryhmät ja niiden aikataulut. Satunnaisesti saatujen sähköpostipalautteiden mukaan toivottiin samanlaista informaatiota ruokien ja vaatteiden jakelusta pääkaupunkiseudulla.

Jonkun vastaajan mielestä sivuilta on jäänyt ”kaikki” pois. Tämä ei liene kuitenkaan pidä paikkaansa muuhun palautteen saamiseen nähden. Vastaaja ei ilmeisesti ole ollut halukas vastaamaan kyselyyn tai sitten hän ei ollut tutustunut sivuihin lainkaan eikä näin ollen ole ottanut kyselyä vakavissaan.

Pääosin palveluoppaasta on kuitenkin vastaajien mielestä löytynyt tarvittava tieto ja avovastauksessa saadun palautteen mukaan ei vastaajilla ole ollut hirveästi esitettävänä asioita, mitä sivuille olisi vielä voinut lisätä. Ehdotukset, jotka avovastauksesta ja satunnaisista sähköpostipalautteista ovat tulleet esille, ovat erittäin hyviä ideoita täydentämään palveluopasta.

5.3 Kuntien palvelujen arviointia

Kyselyssä arvioitiin jokaisen kunnan palveluja erikseen. Vastauksessa oli mahdollisuus arvioida juuri niiden palvelusivujen toimivuutta joita vastaaja oli käyttänyt. Kaikki vastaajat eivät ole arvioineet kaikkien kuntien sivuja, vastaajalla oli mahdollisuus arvioida ainoastaan sen kunnan sivuja, joita hän itse oli käyttänyt.

Kuntien palvelusivuja arvioitaessa arvioinnin kohteena olivat asumispalvelut, kuten vuokra-asuminen, tuettu asuminen, tilapäisasuminen, ja päihdehuollon asumispalvelut sekä muita palveluja, kuten päiväkeskukset, ruokapaikat, sosiaalipalvelut, päihdepalvelut, mielenterveyspalvelut ja muut palvelut. Vastausvaihtoehtoina oli: sivuilta löytyy nyt jo tarvittava ja tarpeellinen tieto, sivuilta löytyy osittain tarvittava tieto, sivu vaatii jonkin verran kehittämistä, sivu vaatii vielä paljon kehittämistä. Seuraavassa on kolme taulukkoa, jotka koskevat kunkin kunnan palvelusivujen toimivuuden arviointia erikseen.

Espoon palvelusivuilta vastaajien mielestä tarvittava tieto löytyi (44 %). Neljännes vastaajista on sitä mieltä, että sivuilta löytyy nyt jo tarvittava tieto. 25 %:n miestä sivu vaatii vielä jonkin verran kehittämistä ja 6 % on sitä mieltä, että sivu vaatii vielä paljon kehittämistä. Eniten kehittämistä vaativat sivut ovat Espoon kohdalla vuokra-asuminen, ruokapaikat, sosiaalipalvelut, päihdepalvelut, mielenterveyspalvelut, terveyspalvelut ja muut palvelut. Tuettu asuminen, tilapäisasuminen, päihdehuollon asumispalvelut ja päiväkeskus -sivuilta vastaajien mielestä löytyy osittain tai jo nyt tarvittava ja tarpeellinen tieto.

Taulukko 2. Espoon palvelusivujen toimivuuden arviointi.

					Yhteensä
	Sivulta löytyy nyt jo tarvittava ja tarpeellinen tieto (Arvo: 4)	Sivulta löytyy osittain tarvittava tieto (Arvo: 3)	Sivu vaatii jonkin verran kehittämistä (Arvo: 2)	Sivu vaatii vielä paljon kehittämistä (Arvo: 1)	
Vuokra-asuminen (avg: 2,92)					100 %
Tuettu asuminen (avg: 3,08)					100 %
Tilapäisasuminen (avg: 3,08)					100 %
Päihdehuollon asumispalvelut (avg: 3,00)					100 %
Päiväkeskukset (avg: 3,00)					100 %
Ruokapaikat (avg: 2,85)					100 %
Sosiaalipalvelut (avg: 2,85)					100 %
Päihdepalvelut (avg: 2,85)					100 %
Mielenterveyspalvelut (avg: 2,77)					100 %
Terveyspalvelut (avg: 2,77)					100 %
Muut palvelut (avg: 2,67)					100 %
Yhteensä	25 %	44 %	25 %	6 %	

Helsingin palvelusivuilta 32 %:n vastaajan mielestä sivuilta löytyy nyt jo tarvittava ja tarpeellinen tieto ja 38 %:n mielestä sivuilta löytyy osittain tarvittava tieto. 23 % vastaajasta on sitä mieltä, että sivut vaativat vielä jonkin verran kehittämistä ja 7 % on sitä mieltä, että sivut vaativat vielä paljon kehittämistä.

Pääosin sivuilta kuitenkin löytyy tietoa hyvin. Eniten kehittämistä vaativat sivut ovat mielenterveyspalvelut, terveyspalvelut ja muut palvelut sisältävät sivut.


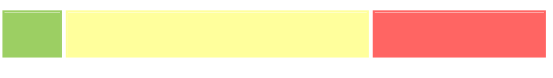

Taulukko 2. Helsingin palvelusivujen toimivuuden arviointi.

					Yhteensä
	Sivulta löytyy nyt jo tarvittava ja tarpeellinen tieto (Arvo: 4)	Sivulta löytyy osittain tarvittava tieto (Arvo: 3)	Sivu vaatii jonkin verran kehittämistä (Arvo: 2)	Sivu vaatii vielä paljon kehittämistä (Arvo: 1)	
Vuokra-asuminen (avg: 3,25)					100 %
Tuettu asuminen (avg: 3,15)					100 %
Tilapäisasuminen (avg: 3,07)					100 %
Päihdehuollon asumispalvelut (avg: 3,04)					100 %
Päiväkeskukset (avg: 3,07)					100 %
Ruokapaikat (avg: 2,92)					100 %
Sosiaalipalvelut (avg: 2,93)					100 %
Päihdepalvelut (avg: 3,00)					100 %
Mielenterveyspalvelut (avg: 2,78)					100 %
Terveyspalvelut (avg: 2,78)					100 %
Muut palvelut (avg: 2,54)					100 %
Yhteensä	32 %	38 %	23 %	7 %	

Vantaan palvelusivuilta suurimman osan vastaajien mielestä tieto löytyy osittain. Ainoastaan 8 % vastaajista oli sitä mieltä, että sivuilta löytyy nyt jo tarvittava tieto. Kuitenkin 58 % oli sitä mieltä, että sivuilta löytyy vain osittain tarvittava tieto. Vuokra-asuminen, tuettu asuminen, päiväkeskukset, tilapäisasuminen ja päihdehuollon asumispalvelut antavat tällä hetkellä eniten Vantaan sivuista tietoa. Vantaan sivut kaikkienensa vaativat vielä paljon kehittämistä. Tietoa sivuilta löytyy, mutta ei vielä tarpeeksi. Kuntien sivuista juuri Vantaan sivuilla on tietoa tällä hetkellä koottuna kaikkein vähiten.

Taulukko 3. Vantaan palvelusivujen toimivuuden arviointi.

					Yhteensä
	Sivulta löytyy nyt jo tarvittava ja tarpeellinen tieto (Arvo: 4)	Sivulta löytyy osittain tarvittava tieto (Arvo: 3)	Sivu vaatii jonkin verran kehittämistä (Arvo: 2)	Sivu vaatii vielä paljon kehittämistä (Arvo: 1)	
Vuokra-asuminen (avg: 2,90)					100 %
Tuettu asuminen (avg: 2,80)					100 %
Tilapäisasuminen (avg: 2,70)					100 %
Päihdehuollon asumispalvelut (avg: 2,70)					100 %
Päiväkeskukset (avg: 2,80)					100 %
Ruokapaikat (avg: 2,30)					100 %
Sosiaalipalvelut (avg: 2,00)					100 %
Päihdepalvelut (avg: 2,11)					100 %

Mielenterveyspalvelut (avg: 2,22)					100 %
Terveyspalvelut (avg: 2,44)					100 %
Muut palvelut (avg: 2,33)					100 %
Yhteensä	8 %	58 %	10 %	24 %	

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

Noin puolet vastaajista (49 %) oli Helsingin kaupungin, pääosin joko sosiaalipalvelujen tai asuntotoimen työntekijöitä. Palveluoppaassa on kehitetty pisimmälle juuri Helsinkiä koskevia sivuja. Helsingin sosiaalivirastossa toimii oma asunnottomien palvelujen sosiaalipalveluyksikkö, jossa työskentelee noin 130 työntekijää. Työntekijöillä oli toiveena saada asunnottomille tarkoitettuja palveluja koottuna yhteen tiedostoon, jotta työnteke helpottuisi ja palvelut olisivat helpommin löydettävissä.

Opasta lähdettiin suunnittelemaan sekä asunnottomille että työntekijöille. Tällä hetkellä se palvelee kuitenkin eniten juuri virkamiehiä. Yhteiskunnassamme suositaan nopeutta ja tehokkuutta työnteossa. Onko asiakastyössä tarpeellista ja oleellista koota kaikki yhdeksi kokonaisuudeksi, eikö aikaa riitä enää tiedon etsimiseen? Tietokoneen tehokas ja nopea käyttäminen on tullut olennaiseksi osaksi asiakastyötä. Onko se jopa yksi työnvaativuuden kriteereistä?

Helsingissä asunnottomuus on pääasiassa yksinäisten, työttömien miesten ongelma ja Helsingissä yksinäisille asunnottomille tarkoitettujen asumispalvelujen järjestämisestä vastaa Asunnottomien palvelujen sosiaalipalvelutoimisto (ASSO), entinen erityissosiaalipalvelutoimisto (ESTO). Asso on luonut asunnottomien auttamiseksi portaittaisen asuttamismallin. (Pylkkönen, 2000, 9, 12- 13.)

Helsingissä on paljon palveluita verrattuna Espoon ja Vantaan kaupungin tarjoamiin palveluihin asunnottomille. Helsingissä on erilaisia yksiköitä ja monet ovat erityisesti myös juuri asunnottomille suunnattuja. Yksiköissä on myös paljon henkilökuntaa, jotka ovat olleet ajan tasalla Pääkaupunkiseudun asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö-hankkeen toiminnasta. Työntekijät ovat päässeet seuraamaan hankkeessa tapahtuvaa kehittämistyötä läheltä, osallistuneet seminaareihin ja koulutuksiin ja saaneet paljon informaatiota hankkeesta myös yksiköiden esimiehiltä. Tämä selittää suurimmaksi osaksi sen miksi suurin osa palveluoppaan käyttäjistä on luultavasti juuri tämän vuoksi eniten Helsingissä työtä tekeviä.

Asunnottomien palvelujen kehittämisyksikköä hallinnoiva pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA kuuluu Helsingin kaupungin sosiaaliviraston alaisuuteen hallinnollisesti. Myös hankkeen projektipäällikön tuntemus juuri Helsingin asunnottomien palveluista on vaikuttanut sivujen sisältöön. Espoon ja Vantaan sivujen sisältöön on tietoa haettu omien kuntien työntekijöiltä.

Hankkeessa on luotu verkostomaista yhteistyötä kuntien välillä. Oppaan kokoaminen ja kehittäminen on ollut asunnottomuus –hankkeen tehtävänä. Kunnista koottiin työryhmä, jonka tehtävänä oli tuottaa materiaalia palveluoppaan sivuille. Sivulla oleva tieto on ollut riippuvainen niistä tiedoista, mitä kunnista on haluttu antaa. Yhteistyötä kuntien työntekijöiden, etenkin Espoon ja Vantaan kanssa olisi voinut tehdä enemmänkin.

Espoon ja Vantaan sivut vaativat vielä enemmän sisällöllistä kehittämistä. Palveluopas on koottu sen mukaan, miten kunnista on saatu tietoa ja mitkä kunnan omat työntekijät ovat katsoneet tarpeelliseksi olevan palvelusivuilla. Helsingin palvelusivuilla on saatu nyt jo tietoa hyvin. Helsingissä asunnottomille ja asunnottomuusuhan oleville henkilöille palveluja on myös saatavilla eniten.

Palvelusivuja tehtäessä Vantaalla oli menossa organisaatiollisia uudistuksia ja päihdepalveluissa oli Koisonrannan palvelukeskuksen peruskorjaus ja laajennus meneillään, jonka suunnitteleminen on vienyt työntekijöiden aikaa. Tämän vuoksi palveluoppaan kehittämiseen ei välttämättä ole ollut niin paljon aikaa eikä motivaatiota. Kyselystä saadun palautteen perusteella saadaan toivottavasti myös Vantaan palvelusivuja kehitettyä ja täydennettyä paremmin palvelemaan käyttäjiä.

Vantaan sivut tarvitsevat vielä runsaasti tietoa ja palveluja. Uudelleen tiedottaminen on näin ollen etenkin Vantaata ajatellen erittäin tarpeellista ja ajankohtaista, jotta palveluopas saataisiin ajan tasalle kunnan uusien palvelujen mukaisesti. Työntekijöillä voisi olla nyt enemmän myös motivaatiota tuoda uusia palveluja esille.

Myös kuntien erilaiset painopistealueet näkyvät sivujen sisällössä. Helsingin kaupungilla on omat asunnottomille suunnatut palvelut. Espoossa päihdehuollon asumispalvelut ovat korostuneet ja ongelmana on saada uusia yksiköitä. Vantaalla asunnottomien palvelut ovat myös päihdepainotteisia. Espoossa ja Vantaassa ei keskitettyä asunnottomien sosiaalipalvelutoimistoa ole, vaan asunnottomat asiakkaat hoidetaan aluetoimistoissa. Sosiaaliasemilla ei tehdä myöskään asunnottomien kanssa

niin paljon työtä. Vantaalla on viisi asumisohjaajaa, jotka yhdessä alueen sosiaalityöntekijän kanssa etsivät asunnottomaksi jääneelle asiakkaalle sopivaa asumismuotoa. Espoossa puolestaan jokainen alueen sosiaalityöntekijä hoitaa oman alueensa asunnottoman asiat ja asuttamisen (=majoituksen). (Tainio 2007, 8.). Näissä kunnissa asunnottomille tarjottavat palvelut ovat enemmän päihdehuollon palveluja ja kuntouttavien päihdepalvelujen merkitys on korostunut.

Palveluoppaasta on tiedotettu asunnottomien parissa työtä tekeviä henkilöitä seminaareissa, lähetetty sähköpostilinkkejä yleisenä jakeluna sekä tiedotettu Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja hankkeen omilla internetsivuilla sekä Helsingin sosiaaliviraston intranetissä sekä sosnetissä. Lisäksi palveluoppaasta on suunniteltu käyntikortti jaettavaksi eri yksiköihin, asunnottomille ja työntekijöille. Kyselyn perusteella palveluoppaasta tulisi kuitenkin tiedottaa vielä lisää, jotta ne löytyisivät vielä helpommin ja paremmin käyttäjänsä.

Sosiaalipalvelutoimistot voisivat tiedottaa palvelusivuista asiakkailleen, jotta sivut olisivat paremmin myös heidän käytössään. Toisaalta tiedonhaun etsiminen internetissä on yleistynyt niin paljon, että palvelusivujen käyttäjiä voi olla paljonkin mutta sitä ei ole mahdollista mitata. Palveluoppaasta ei myöskään hyödy sellaiset henkilöt, joilla ei ole tietokonetta käytössään tai sitä ei osata lainkaan käyttää. Etenkin asunnottomien ryhmä on sellainen, joka ei välttämättä osaa tietokonetta käyttää lainkaan. Heidän taidot voivat olla puutteelliset tai heillä ei ole mahdollisuutta opetella edes tietokoneen käyttöä. Useat voivat olla jo palvelujen piirissä, joten palveluista tiedottaminen jää työntekijöiden tehtäväksi.

Palveluopas sisältää paljon hyödyllistä tietoa, minkä oletetaan olevan hyödyksi asiakastyötä tekeville henkilöille. Palvelusivut ovat myös auttaneet hahmottamaan palvelujärjestelmää paremmin sekä ohjaamaan asiakkaita helpommin oikeiden palvelujen piiriin. Sivujen kehittämistä ja päivittämistä on siis syytä jatkaa. Päivittäminen ja tiedon ajan tasalla pitäminen on aikaa vievää työtä. Vuoden 2008 loppuun saakka sivujen ylläpidosta, päivittämistä ja kehittämisestä vastaa Asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö.

Tutkimuksen tekeminen on ollut hyödyllinen kehittäjille ja vastausten perusteella myös palvelun käyttäjille. Jatkossa oppaan kehittämisen jälkeen olisi hyvä tehdä uusi kysely oppaan käytöstä, kun se on ollut käytössä jo pidemmän aikaa.

Kyselyn voisi toteuttaa lähettämällä avoimen sähköpostilinkin työntekijöille, jotka ovat helpommin tavoitettavissa sähköpostin kautta. Palveluoppaan sivulle voisi myös laittaa mahdollisuuden vastata kyselyyn. Tämä antaisi mahdollisuuden kaikille palveluoppaan käyttäjille kertoa mielipiteensä ja samalla saataisiin käyttäjistä ja siitä keitä he ovat enemmän tietoa. Uudelleen tehtävän kyselyn avulla saataisiin tietoa myös niistä käyttäjistä, joita nyt tehdyn kyselyn perusteella ei ole tavoitettu lainkaan.

Vaikka yleinen asunnottomuus on vähentynyt, on asunnottomuus tilanne pääkaupunkiseudulla pysynyt edelleen vaikeana. Huomiota on kiinnitetty etenkin pitkäaikaisasunnottomiin, asunnottomien niin sanottuun ”kovaan ytimeen”, joiden asumisen ongelmaan ei asuntopoliittisin toimenpitein ole löytynyt ratkaisua. Ratkaisua on lähdetty hakemaan sosiaalihuollon puolelta. Puhutaan erityisryhmästä, joille tarvitaan erityiset, räätälöidyt asumispalvelut. (Tainio 2007, 3.). Näitä vaikeasti asutettavia järjestelmän näkökulmasta raportoitiin pääkaupunkiseudulla vuonna 2004 olevan 1806. (Asunnottomien sosiaalipalvelujen kehittäminen pääkaupunkiseudulla 2005 Juvonen & Varjonen 2006, 9-11).

Vaikeasti asutettavalla pääkaupunkiseudun asunnottomuustyöryhmän määritelmässä tarkoitetaan sellaista asunnotonta, joka tarvitsee pääasiallisesti ympärivuorokautista valvontaa tai asunnon palvelutalon tapaisesta yksiköstä tai henkilö, joka on asunnoton, mutta majoilee tuttavien ja sukulaisten luona eikä hae tilanteeseensa muutosta. (Asunnottomien sosiaalipalvelujen kehittäminen pääkaupunkiseudulla.. 2005, 16-17.)

Vaikeimmin asutettavien ryhmään kuuluvat moniongelmaiset, jotka tarvitsevat asunnon lisäksi tukipalveluita. Useimmissa uusimmissa tutkimuksissa on kuvattu moniongelmaisille yhteisiä piirteitä, joita ovat yksilöllisesti vaihdellen päihde- ja mielenterveysongelmat, rikollisuus, parisuhteessa koettu väkivalta, väkivaltainen käyttäytyminen, periytyvä asiakkuus eli lastensuojelullinen tausta tai vanhempien asiakkuus sosiaalitoimissa sekä omien lasten huostaanotot. Moniongelmaiset asiakkaat ovat vaikeissa tilanteissa eikä heidän motivoitumisensa oman elämän eteenpäin viemiseksi ja erityispalveluiden käyttämiseksi ole vahva edes palveluohjauksen avulla. (Pitkänen & Kaakinen 2004, 23.)

Vaikka palveluoppaita kootaan auttamaan asiakkaiden ohjauksessa ja palveluiden hahmottamiseksi, eivät tällaiset välineet tietenkään yksistään riitä asunnottomien parissa tehtävään työhön. Oppaat eivät myöskään auta asiakkaita motivoitumaan, vaikka palvelut olisi koottu yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Henkilöstöltä vaaditaan enemmän tietoa ja ymmärrystä. On tietysti hyvä, jos vaativien asiakkaiden kanssa tehtävään työhön on olemassa välineitä työn helpottamiseksi.

Palvelutarpeen arviointi edellyttää eri ammattialojen yhteistyötä, asiakasta itseään unohtamatta, varsinkin kun kyseessä ovat asiakkaat, joilla on monenlaisia ongelmia. Arviointikumppanit voivat olla tilanteesta riippuen palveluyksikön edustajan ohella vammaistyön, vanhustyön, päihdehuollon, kriminaalihuollon, psykiatrisen hoitotyön tai kotihoidon työntekijöitä. Asutettavan yksikön edustajan mukana olo on tärkeää siksi, että hän tuntee yksikkönsä palvelut ja resurssit ja pystyy arvioimaan asukkaan selviytymistä omassa yksikössään. Näin voidaan välttyä myös vääriltä sijoituksilta. Työotteen muuttaminen edellyttäisi kaikissa pääkaupunkiseudun kunnissa asunnottomien aikuissosiaalityön menetelmien kehittämistä kontrolloivasta byrokratiatyöstä kohti asiakaskeskeistä huolenpitotyötä. (Pitkänen & Kaakinen 2004; Juhila 2006, 177; Mäntysaari 2006, 1300.)

POHDINTA

Aiheen opinnäytetyöhön sain osallisuus ja sosiaalinen tuki harjoittelujakson aikana. Suoritin harjoittelun Pääkaupunkiseudun asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö-hankkeessa keväällä 2006. Harjoittelun aikana olin työstämässä asunnottomien palvelujen palveluopasta. Palveluoppaan arviointi katsottiin tarpeelliseksi sen kehittämisen vuoksi ja hankkeessa haluttiin myös tietää, kuinka palveluopas on tavoittanut käyttäjiä.

Keskustelin ohjaajani Mika Alavaikon kanssa asiasta ja totesimme, että aihe olisi työelämälähtöinen ja opinnäytetyön tekeminen siitä onnistuisi. Ohjaajaltani olen saanut paljon tukea aiheen rajaukseen, viitekehyksessä pysymiseen, tulosten analysoimiseen sekä kirjoittamisvaiheen epätoivon hetkinä uskoa siihen, että opinnäytetyö valmistuu kyllä aikanaan. Ohjaaja on myös osannut kyseenalaistaa ja vahvistaa omia ajatuksiani ja saanut näin minut oivaltamaan tiettyjen työn vaiheiden ja omien ajatuksieni merkityksen opinnäytetyössäni. Prosessin pitkittyessä sain myös oppia, että tällaisia töitä ei ole oman oppimisen ja kehittymisen kannalta tarkoituksaan saada nopeasti valmiiksi. On ollut hyvä ottaa työhön välillä etäisyyttä, tutustua siihen uudestaan ja opetella prosessin omaista työstämistä vaihe vaiheelta. On ollut myös hyvä pohtia matkan varrella, että miksi tätä työtä on tehnyt, kenelle, ja mitä siitä on ollut mahdollista oppia?

Opinnäytetyöprosessin aikana olen voinut harjoituttaa vuorovaikutus-, viestintä- ja projektityöntaitoja. Kehittyvälle asiantuntijuudelle on olennaista jatkuva uuden oppiminen ja ammatillinen refleksiivisyys. Sosionomin koulutusohjelmassa asiantuntijuus rakentuu teoreettisesta, käytännöllisestä, refleksiivisestä ja eettisestä osaamisesta. Työelämän käytännön kautta saatu tieto on aina arvokasta ammatillisen kehittymisen kannalta. Olemalla käytännön prosessissa mukana, olen saanut paljon yhteiskunnallista tietoutta marginaalisesta ilmiöstä, mikä koskettaa asunnottomuutta.

Opinnäytetyön tekeminen on pitkä prosessi. Teoreettisen viitekehysten tekemisen jälkeen valmistelin kyselylomakkeet sekä asunnottomille että työntekijöille. Lomakkeen tekeminen Digium -ohjelmalla oli minulle tuttua entuudestaan oman työni puolesta.

On hyvä käyttää työelämässä opittuja taitoja opiskeluihin aina kun siihen on mahdollisuus.

Kyselyn tekemiseen ja testaamiseen sain apua työtovereilta sekä opiskelutovereilta seminaareissa. Sitä muutettiin ja muokattiin niin moneen kertaan, että lopulta kyselyn lähettäminen viivästyi alkuperäisestä suunnitelmasta.

Opinnäytetyön prosessi on mielestäni hyvä aloittaa opintojen alkuvaiheessa. Eri opintokokonaisuuksista oppii uutta tietoa ja siitä on hyötyä opinnäytetyön kokoamisessa. Jos opinnäytetyön aiheesta on jokin idea olemassa jo opintojen alkuvaiheessa, on muun muassa erilaiset lehtiartikkelit ja julkaisut hyvä kerätä talteen ja käyttää niitä opinnäytetyössä hyödykseen. Etenkin, jos aihe on ajankohtainen, kuten oma aiheeni – asunnottomuus on ollut, on mielenkiintoista seurata mediaa, lehtiä ja aiheesta käytyjä keskusteluja. Ne lisäävät mielenkiintoa omaa opinnäytetyötä kohtaan.

Tarpeeksi ajoissa aloitettu opinnäytetyön tekeminen ei myöskään aiheuta kiirettä, jos aikataulut eivät aina pidä paikkaansa tai suju alkuperäisten suunnitelmien mukaan. Etenkin työn ohessa opiskeleminen aiheutti aikataulullisia ongelmia aina välillä, ainakin itselläni.

Tammikuun - maaliskuun (2007) aikana keräsin teoriaosuuteen materiaalia ja kirjoitin sitä valmiiksi. Asunnottomuuteen on kiinnitetty paljon huomiota viime vuosina ja uusia ohjelmia, suosituksia ja julkaisuja on ilmestynyt paljon. Tässä vaiheessa teorian kirjoittaminen tuntui työläältä, kun olin tehnyt suunnitelman, missä vaiheessa työstän eri osioita ja saan työni valmiiksi. Asunnottomien kehittämisyksikkö hanke sai jatkorahoituksen vuoden 2008 loppuun, mikä tarkoitti opinnäytetyöni osalta sitä, että teoriaosuutta sai kirjoittaa uudestaan, poistaa vanhoja tietoja ja korvata uusilla, ajankohtaisilla tiedoilla. Se on vaarana pitkän prosessin aikana. Toisaalta senkin voi ottaa haasteena siinä mielessä, kuinka itse ymmärtää asian yhteiskunnan ja ilmiön kehittymisen tai poistamisen kannalta. On palkitsevaa myös huomata, että aihe on ajankohtainen ja siitä ollaan kiinnostuneita.

Keväällä 2006 kyselyyn vastanneita oli noin 40 ja vastausten määrä ei riittäisi opinnäytetyön tekemiseen. Tuntui siltä, kuin kaikki työ mitä olin tehnyt, oli turhaa. Onneksi tässä vaiheessa hankkeen henkilökunta auttoi vastausten saamisessa kertomalla miksi kyselyyn vastaaminen on tärkeää hankkeen tuottaminen palvelusivujen kannalta.

Uuden kyselyiden keräämisen jälkeen vastauksia saatiin sen verran lisää, jotta opinnäytetyön tekeminen onnistui ilman uusia menetelmiä, kuten tekemällä lisäksi haastatteluja. Onneksi vastauksia saatiin lisää ja muita vaihtoehtoja ei tarvinnut miettiä.

Kyselyn analysointivaihe oli mielestäni kaikkein haastavin. Vastauksista pystyi kyllä hyvinkin nopeasti kirjoittamaan tuloksia mutta siihen, mitä ne tarkoitti, tuntui ensin olevan vaikea löytää teemoja, mitä olisi voinut tarkastella hieman enemmän. Tässä vaiheessa oli erittäin hyvä jättää työ vähäksi aikaa jälleen pöytälaatikkoon ja keskustella ohjaajan kanssa. Uudestaan tekstejä tarkastellessa niitä osasi myös tulkita eritavalla ja niistä hahmottui asiat paremmin. Ohjaajan ammattitaito ja tuki on mielestäni tässä vaiheessa opinnäytetyön tekemistä erityisen tärkeää. Samoin kuin opiskelutovereiden sekä työtovereiden antama palaute. Olisi hyvä antaa omaa työtään enemmänkin luettavaksi esimerkiksi opiskelukavereille. Omaan kirjalliseen työhön ”sokeutuu” helposti, eikä näin huomaa olennaisia puutteita tai ansioita omasta tekstistä.

Kirjallisen työn viimeistely on aikaa vievää. Pienet virheet jäävät helposti huomaamatta ja työn tarkistaminen vie yllättävän paljon aikaa. Myös uusien julkaisujen määrä yllätti ainakin minut, niin että tuntui vaikealta osata lopettaa opinnäytetyön tekeminen. Aina olisi voinut lisätä vielä uudesta julkaisusta jotakin omaan työhön ja saada siitä vielä ajankohtaisempi tuotos.

Välillä prosessin aikana on ollut äärimmäisen turhauttavaa aikatauluttaa työn, opiskelun, talonrakentamisen, kodin, perheen – ja opinnäytetyön tekemisen välillä. Nyt ikuisuudelta kestävä prosessi on kuitenkin takana, niin monia tunteja, päiviä, viikkoja ja turhautuneita tunteita, kun siihen on kulunutkin aikaa. Olen tehnyt opinnäytetyöni sitoutuneesti ja olen tyytyväinen siihen, että olen pystynyt tekemään sen työni ohessa. Tiedän myös, että en ole tehnyt työtä turhaan, sillä siitä on hyötyä myös työelämän, käyttöön palveluoppaan kehittämiseksi jatkossa.

LÄHTEET

- Asunnottomien asumispalvelujen kehittäminen pääkaupunkiseudulla. Pääkaupunkiseudun asunnottomuuden vähentämishjelman 2002-2005 toteutuminen ja tavoitteet. Helsingin kaupungin talous- ja suunnittelukeskuksen julkaisuja 2/2005.
- Asunnottomuuden vähentämishjelma 2001 -2003. Ympäristöministeriön moniste. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki: Ympäristöministeriö.
- Fredriksson, Peter 2000: Asuntopoliittinen strategia 2000-2003. Selvitysmiehen ehdotus. Suomen ympäristö 382. Ympäristöministeriö. Helsinki.
- Granfelt, Riitta 1998. Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Granfelt, Riitta 2007. Asunnottomuuskirja: Näkökulmia asunnottomien palvelujen kehittämiseen. Julkaisussa Sunikka Sanna & Seppälä Ullamaija & Granfelt Riitta. SOCCAn ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja nro 13. Helsinki. Yliopistopaino.
- Hannikainen, Katri & Kärkkäinen Sirkka-Liisa 1997. Nuorten syrjäytyminen ja asunnottomuuden riskit nyky-Suomessa. Stakes. 26/1997.
- Hassi-Nuorluoto, Laura 1999. Vailla asuntoa: uudelleenjakoa, sivilisointia ja riskien hallintaa kasvukeskuksissa. Helsinki: Stakes, 2000.
- Heikkilä, Matti & Karjalainen Jouko 1999. Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros. Helsinki: Gaudeamus.
- Helne, Tuula & Julkunen, Raija & Kajanoja, Jouko & Laitinen-Kuikka, Sini & Silvasti Tiina & Simpura Jussi 2003. Sosiaalinen politiikka. Helsinki. Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kirjayhtymä.
- Ikonen, Marja-Leena & Tiitinen, Virpi 2006. Valtion asuntorahaston selvityksiä. 9/2006.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 1991. Pohjimmaiset asuntomarkkinat. Diskurssianalyysi kuntatason viranomaiskäytännöistä. Sosiaaliturvan Keskusliitto/Asuntohallitus 1991.

- Juvonen Tuula & Varjonen Kaijus 2006. ”On turha luulla, että ihminen kadulta pärjäis itekseen ilman tukea”. Vasu-projektin loppuraportti. Mielenterveys- ja päihdepalvelut. Espoon sosiaali- ja terveystoimi. Moniste.
- Järvinen, Margaretha 1992. Hemlöshetsforskning i Norden. Teoksessa Järvinen M. & Tigerstedt C. (red.) hemlöshet i Norden, NAD-publikation 22, 9-74.
- Kaakinen, Juha 2006. Oikeus asuntoon, oikeus ihmisarvoiseen elämään. Valtakunnallisen (2001 -2005) ja pääkaupunkiseudun (2002-2005) asunnottomuuden vähentäminen toimenpideohjelman arviointi. Julkaisussa Juha Kaakinen, Jarmo Nieminen & Sari Pitkänen. 2006. Ympäristöministeriön raportteja 8/2006.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 1991. Pohjimmaiset asuntomarkkinat. Diskurssianalyysi kuntatason viranomaiskäytännöistä. Sosiaaliturvan Keskusliitto/Asuntohallitus 1991.
- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino Oy.
- Järvinen, Margaretha 1992. Hemlöshetsforskning i Norden. Teoksessa Järvinen M. & Tigerstedt C. (red.) hemlöshet i Norden, NAD-publikation 22, 9-74.
- Kaakinen, Juha 2006. Oikeus asuntoon, oikeus ihmisarvoiseen elämään. Valtakunnallisen (2001 -2005) ja pääkaupunkiseudun (2002-2005) asunnottomuuden vähentäminen toimenpideohjelman arviointi. Julkaisussa: Kaakinen Juha & Nieminen Jarmo & Pitkänen Sari. 2006. Ympäristöministeriön raportteja 8/2006.
- Karjalainen, Jouko 1993. Mitä silmä ei näe –sitä sydän ei sure: Asunnottomuus, asumispalvelut ja sosiaalityö. Helsinki: Stakes. Raportteja 110.
- Karjalainen, Pekka 2001. Sosiaalityötä yhteiskunnan reunoilla. EDS- tukiasuntotyö ja Silta- projekti. Helsingin yliopiston sosiaalipolitiikan laitos- Espoo: Espoon Diakoniasäätiö.
- Korhonen, Erkki 2002. Asunnottomuus Helsingissä. Helsingin kaupungin tietokeskuksen tutkimuksia 2002:4

- Kärkkäinen, Sirkka-Liisa 1998. Asuntopolitiikka ja asunnottomuus Suomessa: Toimet asunnottomien olojen parantamiseksi asunto- ja sosiaalipolitiikan osana 1960-luvulta 1990-luvulle. Julkaisussa Sirkka-Liisa, Kärkkäinen, Katri, Hannikainen & Iris, Heikkilä (toim.) Asuntoja ja palveluja asunnottomille: historiaa ja nykypäivää. Aiheita 8. Helsinki: Stakes.
- Kärkkäinen, Sirkka-Liisa & Hannikainen, K & Heikkilä, I. 1998. Asuntoja ja palveluja asunnottomille: historiaa ja nykypäivää. Aiheita 8. Helsinki: Stakes.
- Laki sosiaalialan osaamiskeskustoiminnasta 1230/2001.
- ”Nimi ovesa” 2007. Kansallinen tavoite: Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä. Voutilainen, Paavo & Huovinen, Eero & Puttonen, Hannu & Taipale Ilkka. 15.10.2007.
- Murto, Lasse 1978. Asunnottomien alkoholistien elinolosuhteet ja elämäntapa sekä yhteiskunnan toimenpiteet: Tampereella vuosina 1970 -1975 suoritettu tutkimus. Helsinki: Alkoholitutkimussäätiö.
- Mäntysaari, Mikko 2006. Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku. Toim. Vääräyskirja. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy .
- Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä 2008.
Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma. Ohjaustyöryhmä AHKERAT. Raportti. 10.1 2008.
- Pitkänen, Sari & Kaakinen Juha. 2004. Rajattomat mahdollisuudet. Esiselvitys pääkaupunkiseudun asunnottomien tuki- ja palveluasumisen kehittämissuunnitelma (2005 -2007) varten. Ympäristöministeriön moniste 141.
- Pylkkönen, Ritva. 2000. Hermannin hoitokodista Hermannikodiksi – kehittämishanke erityissosiaalitoimiston asunnottomien miesten tuetun asumisen yksikössä. Diakonia ammattikorkeakoulu, Alppikadun yksikkö. Päättyö. Helsinki. Julkaisematon.
- Pääkaupunkiseudun asunnottomuuden vähentämishjelma 2002 -2005.
Toimenpideohjelman väliraportti 22.10.2002.
- Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca. Viitattu 23.3.2007.
<http://www.socca.fi/asunnottomienpalvelut/>. Tuloste tekijän hallussa.
- Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca. Viitattu 20.3.2007.
<http://www.socca.fi/>. Tuloste tekijän hallussa.

- Salo, Markku & Kallinen, Mari 2007. Yhteisasumisesta yhteiskuntaan?
Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden tila ja tulevaisuus.
Mielenterveyden keskusliitto.
- Sahlin, Ingrid 1992. Att lösa eller skapa bostadsproblem. Teoksessa M, Järvinen & C,
Tigerstedt (red.) hemlöshet i Norden, NAD-publikation 22, 157 -182.
- Sunikka, Sanna 2007a. Helsingin kaupugin henkilöstölehti: Uuso. 5/2007.
- Sunikka, Sanna 2007b. Asunnottomuuskirja: Näkökulmia asunnottomien
palvelujen kehittämiseen. Julkaisussa Ullamaija Seppälä & Riitta Granfelt.
SOCCAn ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja nro 13. Helsinki:
Yliopistopaino.
- Tainio, Hannele 2007. ”Päivästä päivään elämistä”. Pääkaupunkiseudun asunnottomien
asumispalvelut ja muuttuvat palvelutarpeet. SOCCAn ja Heikki Waris –
instituutin työpapereita 2.
- Tainio Hannele 2006. Uutislehti 100. 18.10.
- Taipale, Ilkka 1982. Asunnottomuus ja alkoholi. Sosiaalilääketieteellinen tutkimus
Helsingistä vuosilta 1937-1977. Alkoholitutkimussäätiön julkaisuja n:o
32. Jyväskylä: Gummerus.
- Tham, Agneta 1992. Begreppet ”hemlösa”. En kritisk granskning av användä
definitioner. Boverket. 1992.
- Toteuttamissuunnitelmaluonnos 9.1.2008. Asunnottomien palvelujen
kehittämisyksikkö. Sunikka Sanna.
- Valtion asuntorahaston selvityksiä 6/2007. Asunnottomat 2006.
- Viljaranta, Liisa 2000. ”Että naisille pitäis löytyä jotain parempaa paikkaa.” Kartoitus
asunnottomien naisten palvelutarpeista Helsingissä. Helsingin
Diakonissalaitos.

Liite 1 Digium kyselylomake asunnottomien palvelujen palveluoppaan käytöstä

1. Taustatiedot (taustatiedot ovat pudotusvalikko kysymyksiä)

- Espoo
 - Asiakas
 - Espoon kaupunki
 - Sosiaalipalvelut
 - Terveyspalvelut
 - Asuntotoimi
 - Tutkimus- ja kehittämistyö
 - Jokin muu
 - Valtionhallinto
 - Järjestö / yhdistys/ yritys
 - Asumispalvelut
 - Jokin muu
 - Oppilaitos
 - Yliopisto
 - Opiskelija
 - Opettaja
 - Tutkija
 - Jokin muu
 - Ammattikorkeakoulu
 - Opiskelija
 - Opettaja
 - Tutkija
 - Jokin muu
 - Jokin muu
- Helsinki
 - Asiakas
 - Helsingin kaupunki
 - Sosiaalipalvelut
 - Terveyspalvelut
 - Asuntotoimi
 - Tutkimus- ja kehittämistyö
 - Jokin muu

- Valtionhallinto
- Järjestö / yksityinen palveluntuottaja
 - Asumispalvelut
 - Jokin muu
- Oppilaitos
 - Yliopisto
 - Opiskelija
 - Opettaja
 - Tutkija
 - Jokin muu
 - Ammattikorkeakoulu
 - Opiskelija
 - Opettaja
 - Tutkija
 - Jokin muu
- Jokin muu
- Kaunianen
 - Asiakas
 - Kauniaisten kaupunki
 - Sosiaalipalvelut
 - Terveyspalvelut
 - Asuntotoimi
 - Tutkimus- ja kehittämistyö
 - Jokin muu
- Valtionhallinto
- Järjestö / yksityinen palveluntuottaja
 - Asumispalvelut
 - Jokin muu
- Oppilaitos
 - Yliopisto
 - Opiskelija
 - Opettaja
 - Tutkija
 - Jokin muu
 - Ammattikorkeakoulu
 - Opiskelija
 - Opettaja

- Tutkija
- Jokin muu
- Jokin muu
- Vantaa
 - Asiakas/palvelunkäyttäjä
 - Vantaan kaupunki
 - Sosiaalipalvelut
 - Terveyspalvelut
 - Asuntotoimi
 - Tutkimus- ja kehittämistyö
 - Jokin muu
 - Valtionhallinto
 - Järjestö / yksityinen palveluntuottaja
 - Asumispalvelut
 - Jokin muu
 - Oppilaitos
 - Yliopisto
 - Opiskelija
 - Opettaja
 - Tutkija
 - Jokin muu
 - Ammattikorkeakoulu
 - Opiskelija
 - Opettaja
 - Tutkija
 - Jokin muu
 - Jokin muu
- Jokin muu

2. Oletko käyttänyt www.socca.fi/asunnottomienpalvelut verkko-opasta?

- Kyllä
- En

3. Mistä sait tietää asunnottomien palvelujen verkko-oppaasta ensimmäisen kerran?

- Asunnottomien palvelujen seminaarissa 17.10.2006
- Lehdestä
- Löysin sivut itse
- Hankkeen työntekijältä
- Joku kertoi verkko-oppaasta
- Jostain muualta, mistä _____

4. Kuinka usein olet käynyt www.socca.fi/asunnottomienpalvelut verkko-oppaan sivuilla?
(pudotusvalikkokysymys)

- Päivittäin
 - 1 krt
 - 1-3 krt
 - 3-5 krt
 - 5-7 krt
- Viikottain
 - 1 krt
 - 1-3 krt
 - 3-5 krt
 - 5-7 krt
- Kuukausittain
- Olen käyttänyt sivuja vain kerran

5. Minkä kunnan palvelusivuja olet käyttänyt/käytät?

- Espoo
- Helsinki
- Vantaa
- Kaikkien kuntien

6. Mitä verkko-oppaanpalveluista olet käyttänyt?

- vuokra-asuminen
- tuettu asuminen
- tilapäisasuminen
- päihdehuollon asumispalvelut
- päiväkeskukset
- ruokapaikat
- sosiaalipalvelut
- päihdepalvelut
- mielenterveyspalvelut
- terveyspalvelut
- muut palvelut

8. Miten verkko-opas on ollut avuksi/hyödyksi?

	Erittäin hyvin	Hyvin	Melko hyvin	Ei lainkaan
Auttaa ohjaamaan asiakasta paremmin oikeiden palvelujen piiriin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Selkiyttää asunnottomien palvelujen hahmottamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietoa asunnottomien palveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelut ovat helpommin löydettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tieto on ajantasalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvittava tieto löytyi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Verkko-oppaan rakenne

	Erittäin hyvä	Hyvä	Melko hyvä	Ei lainkaan
Verkko-oppaan yleinen rakenne	()	()	()	()
Käytettävyys (nopea, helppo, selkeä)	()	()	()	()
Ulkoasu	()	()	()	()
Valokuvat	()	()	()	()
Teksti (helppo lukuisuus)	()	()	()	()
Tulostusmahdollisuus()		()	()	()
Karttapalvelu	()	()	()	()
Palaute mahdollisuus ()		()	()	()
Jokin muu, mikä	()	()	()	()

10. Oletko tyytyväinen yksittäisten kuntien sivustoihin?

	Erittäin tyytyväinen	Tyytyväinen	Melko tyytyväinen	En lainkaan tyytyväinen	En osaa sanoa
Espoo	()	()	()	()	()
Helsinki	()	()	()	()	()
Vantaa	()	()	()	()	()

11. Merkitse kolme Espoon verkko-oppaan palvelusivuista, joihin olet tyytyväinen?

- vuokra-asuminen
- tuettu asuminen
- tilapäisasuminen
- päihdehuollon asumispalvelut
- päiväkeskukset
- ruokapaikat
- sosiaalipalvelut
- päihdepalvelut
- mielenterveyspalvelut
- terveyspalvelut
- muut palvelut

() En osaa sanoa

12. Merkitse kolme Helsingin verkko-oppaan palvelusivuista, joihin olet tyytyväinen?

- vuokra-asuminen
- tuettu asuminen
- tilapäisasuminen
- päihdehuollon asumispalvelut
- päiväkeskukset
- ruokapaikat
- sosiaalipalvelut
- päihdepalvelut
- mielenterveyspalvelut
- terveyspalvelut
- muut palvelut

() En osaa sanoa

13. Merkitse kolme Vantaan verkko-oppaan palvelusivuista, joihin olet tyytyväinen?

- vuokra-asuminen
- tuettu asuminen
- tilapäisasuminen
- päihdehuollon asumispalvelut

- päiväkeskukset
- ruokapaikat
- sosiaalipalvelut
- päihdepalvelut
- mielenterveyspalvelut
- terveyspalvelut
- muut palvelut

() En osaa sanoa

14. Mitkä Espoon verkko-oppaan palvelusivuista ovat mielestäsi puutteellisia?

- vuokra-asuminen
- tuettu asuminen
- tilapäisasuminen
- päihdehuollon asumispalvelut
- päiväkeskukset
- ruokapaikat
- sosiaalipalvelut
- päihdepalvelut
- mielenterveyspalvelut
- terveyspalvelut
- muut palvelut
- En osaa sanoa _____

14. Mitkä Helsingin verkko-oppaan palvelusivuista ovat mielestäsi puutteellisia?

- vuokra-asuminen
- tuettu asuminen
- tilapäisasuminen
- päihdehuollon asumispalvelut
- päiväkeskukset
- ruokapaikat
- sosiaalipalvelut
- päihdepalvelut
- mielenterveyspalvelut

- terveyspalvelut
 muut palvelut
 En osaa sanoa _____

15. Mitkä Vantaan verkko-oppaan palvelusivuista ovat mielestäsi puutteellisia?

- vuokra-asuminen
 tuettu asuminen
 tilapäisasuminen
 päihdehuollon asumispalvelut
 päiväkeskukset
 ruokapaikat
 sosiaalipalvelut
 päihdepalvelut
 mielenterveyspalvelut
 terveyspalvelut
 muut palvelut
 En osaa sanoa _____

16. Mikä verkko-oppaan sivuilta on jäänyt kokonaan huomiotta ja mielestäsi tulisi olla sivuilla?

17. Annoitko palautetta verkko-oppaan..? (kysymys näkyy niille, jotka vastaavat kysymykseen
 10 = kyllä)

	Kyllä	Ei
sisällöstä	()	()
rakenteesta	()	()
virheellisestä tiedosta	()	()
linkki ei toiminut	()	()
palvelu oli väärässä paikassa	()	()

Jokin muu, () ()
mikä

18. Mikäli sinulla olisi jotain lisättävää tai huomauttamista verkko-oppaasta, miten antaisit palautetta?

Liite 2 Aikaisempia tutkimuksia ja selvityksiä:

”Asunnottomuuden monet kasvot”. Lehtonen Leena ja Salonen Jari. Suomen Ympäristö 3/2008. Ympäristöministeriö, Asunto- ja rakennusosasto. Edita. Prima Oy.

Aran selvityksiä 9/2006: Asunnottomat 2005.

Asunnottomien asumispalvelujen kehittäminen pääkaupunkiseudulla. Pääkaupunkiseudun asunnottomuuden vähentämisohjelman 2002 - 2005 tavoitteet ja toteutuminen (2005).

Granfelt Riitta : Vankilasta kotiin vai kadulle.

Granfelt Riitta 1998: Kertomuksia naisten kodittomuudesta.

Hemlöshet I Sverige 2005 – Omfattning och karaktär (2006).

Oikeus asuntoon, oikeus ihmisarvoiseen elämään - valtakunnallisen (2001 -2005 ja pääkaupunkiseudun (2002-2005) asunnottomuuden vähentämisen toimenpideohjelmien arviointi.

Rajattomat mahdollisuudet – Esiselvitys pääkaupunkiseudun asunnottomien tuki- ja palveluasumisen kehittämissuunnitelmaa (2005 -2007) varten.

Toimenpideohjelma asunnottomuuden vähentämiseksi pääkaupunkiseudulla vuosina .2002-2005.

Viljaranta Liisa 2000. “Että naisille pitäis löytyä jotain parempaa paikkaa.” Kartoitus asunnottomien naisten palvelutarpeista Helsingissä. Helsingin Diakonissalaitos.

Hankkeet:

Askel-projekti - Matalan kynnyksen päiväkeskus, Kalliolan setlementti

ASTU – projekti. Luodaan päihdeongelmaisten asumiseen toimintamalli ns. asumispolku, joka tuottaa pysyvämpään asumiseen.

Asumisen taidot, Espoon Diakoniasäätiö,- Oikeus omaan oveen, Sininauhasäätiö

Huittisten päiväkeskus ja tukiasunnot – projekti. kokonaisvaltaisen hoitoketjun varmistaminen päihdekierteen katkaisun jälkeen.

Keinot käyttöön arjen areenoilla, Suomen mielenterveysseura

Oikeus omaan oveen – tuetun asumisen projekti. Toimijoina ovat: Helsingin Vieraskoti, Kodittomien Tuki ja Väinölä koti. Tukea asumiseen, kun asukas on valmis siirtymään itsenäiseen asumiseen.

VERKKO – projekti, Pääkaupunkiseudun opiaattiriippuvaisten tuetun asumisen projekti, A-klinikkasäätiö.