



VASU-PROJEKTI
Tuettu asuminen
Mielenterveys- ja päihdepalvelut
Espoon sosiaali- ja terveystoimi

**"On turha luulla, että mies kadulta pärjäis
itekseen ilman tukea"**



**VASU-projekti 25.5.2004 - 28.2.2006
Loppuraportti**

Tuula Juvonen
Kaijus Varjonen

SISÄLLYS

JOHDANTO	2
1 ASUNNOTTOMUUS ESPOOSSA	3
1.1 Asunnoton	3
1.2 Syitä asunnottomuudelle	5
1.3 Asunnottomien asumispalvelut Espoossa	8
1.4 Asumispalveluiden ongelmia	9
2 VASU-PROJEKTI	12
2.1 Tausta	12
2.2 Kohderyhmä	12
2.3 Tavoitteet	13
2.4 Projektin organisaatio	14
3 VASU-PROJEKTIN ARVIOINTI	15
3.1 Tuloksellisuuden arvioinnista	15
3.2 Projektin vaikuttavuuden arvioinnista	16
4 VASU-PROJEKTIN ASIAKKAAT	18
4.1 Asiakkaat	18
4.2 Sosiaalinen diagnoosi ja noidankehä	20
5 3-VAIHEINEN PALVELUMALLI JA ASUMISEN TUKI	21
5.1 Motivointi- ja valmisteluvaihe	21
5.2 Asumisen tukivaihe	24
5.3 Loppuarviointi ja jatkosuunnitelmat	25
5.4 Asumisen tukityö avattuna	26
6 VASU-PROJEKTIN TULOKSIA	29
6.1 Palvelumalli	29
6.2 Arkikuntoutuksen työvälineitä	34
6.3 Yhteistyökuvioita	35
7 VAIKUTUKSIA	38
7.1 Myönteistä ja kielteistä - asiakkaiden käsityksiä -	39
7.2 Mikä edisti tai ehkäisi tavoitteita – projektityöntekijöiden käsityksiä -	41
8 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ	49
9 POHDINTAA JA JATKOHAASTEITA	52
LÄHTEET	53
LIITTEET	55

JOHDANTO

Vuonna 2004 Espoossa oli 438 asunnotonta. Vuokra-asuntotilanteen helpottumisesta huolimatta ilman luottokelpoisuutta ja häiriötöntä asumishistoriaa on vaikea saada vakituinen asunto. Ilman vakituista asuntoa on vaikea käydä töissä, hoitaa terveyttä tai käydä päihdekuntoutuksessa. Ilman tarvittavia asumistaitoja vakituinen asunto on vaikea säilyttää. Kaikkiin näihin pyrki VASU-projekti vaikuttamaan siten, että lopputuloksena asiakas saisi jäädä asumaan vakituisesti hänelle osoitettuun asuntoon ja hän itse onnistuisi noudattamaan vuokra-asumiseen liittyviä sääntöjä ja säilyttäisi asunnon.

Projektin tavoitteena oli kehittää tuetun asumisen palvelumalli "vaikeasti asutettaville" asunnottomille espoolaisille, jotta asunnoton saisi asunnon lisäksi tarvitsemansa tuen ja pystyisi säilyttämään asunnon. Mallin kehittämisen lisäksi tavoitteena on kehittää yhteistyökuvioita ja työvälineitä tuettuun asumiseen. Projektin jälkeen voidaan kertoa, mitä edellytetään palveluilta ja millä keinoilla asunnottomuuteen voidaan vaikuttaa.

Mallin avulla asutettiin 14 asiakasta, joista 12 oli asunnottomia. Kahdella oli tukiasunto. Asiakkaista kukaan ei olisi saanut vuokra-asuntoa normaaleilta asuntomarkkinoilta asumishistorian tai mielenterveys- ja / tai päihdehistorian takia. Asiakkaat saivat asuntoon vuoden tehostetun tuen palveluohjauksen, konkreettisen tuen ja rinnalla kulkemisen muodossa.

VASU-projekti aloitettiin toukokuun lopussa 2004 ja se päättyi helmikuun 2006 lopussa. Projektiin oli palkattu kaksi projektityöntekijää ja se toimi osana Espoon kaupungin tuettua asumista. Mielenterveys- ja päihdepalvelut ovat toimineet vuoden 2004 alusta alkaen osa terveystalouden palveluina. Tuetussa asumisessa on kaksi vakituista ohjaajan vakanssia ja yksi oppisopimuskoulutuksessa oleva asuntotyöntekijä. Asiantuntijat Marjatta Linja-Ingren ja Outi Ristimäki ovat yksikön esimiehet.

1 ASUNNOTTOMUUS ESPOOSSA

1.1 ASUNNOTON

Asunnottomiksi määritellään Valtion asuntorahaston asuntomarkkinaselvityksen mukaisesti

1. ulkona ja tilapäissuojissa majoilevat
2. yömajoissa yms. asunnon puutteen vuoksi asuvat
3. hoito- ja huoltokodeissa yms. asunnon puutteen vuoksi asuvat
4. erilaisissa laitoksissa asunnon puutteen vuoksi olevat
5. vapautuvat vangit, joilla ei ole asuntoa
6. tilapäisesti sukulaisten ja tuttavien luona asunnon puutteen vuoksi majoilevat. (Vanhempiensa luona asuvia nuoria ei lasketa tähän ryhmään.)

Asunnottomiksi perheiksi luetaan ne, jotka asunnon puutteen vuoksi asuvat erillään tai tilapäismajoituksessa. Heihin luetaan myös ensikodissa asuvat äidit, joilla ei ole asuntoa ja avoparit, joille on syntymässä lapsi ja joilla ei ole yhteistä asuntoa. (Korhonen 2002, 24. Sit. Ympäristöministeriö 2001, 8.)

Vuonna 2004 Espoon kaupungin vuokra-asuntohakemuksia jätettiin yhteensä 5199. Hakijoista 718 oli yksinäisiä asunnottomia tai asuntolassa asuvia. Hakijoiden joukossa on kuitenkin myös muita kuin espoolaisia hakijoita, joten luku ei kerro espoolaisten asunnottomien asunnonhakijoiden määrää. Asunnon saaneista 6 % oli muualta pääkaupunkiseudulta muuttaneita ja 6 % muualta Suomesta tai ulkomailta muuttaneita.

Kaikista Espoon kaupungin asunnottomista tai asuntolassa asuvista asunnonhakijoista 345 sai Espoonkruunun tai kaupungin suorassa omistuksessa olevan asunnon. Y-säätiön asunnon sai 42 henkilöä. Osa poistui jonosta saatuaan muualta asunnon. Asunnottomia tai asuntolassa asuvia hakijoita vuokra-asuntojonossa oli vuoden 2004 lopussa edelleen noin 230. Eri syistä he eivät saa asuntoa Espoon kaupungilta. (Espoon kaupungin vuokra-asunnonhakijat 2004 -tilasto).

Syy siihen, että asunnoton ei saa asuntoa Espoon kaupungilta, on yleensä luottohäiriömerkintä. Asunnonhakija, jolla on vuokravelkaa Espoon kaupungille, ei saa uutta asuntoa ennen kuin vanha vuokravelka on maksettu. Myös vanha häiriömerkintä Espoon kaupungin asunnossa voi olla esteenä uuden asunnon saamiselle. Asunnon voi saada, mikäli on näyttöä siitä, että elämäntapa on muuttunut häiriön jälkeen. (Levola 2005; Papinaho 2005.) Sitä, millainen näyttö tai miten näytön voisi antaa, ei ole määritelty.

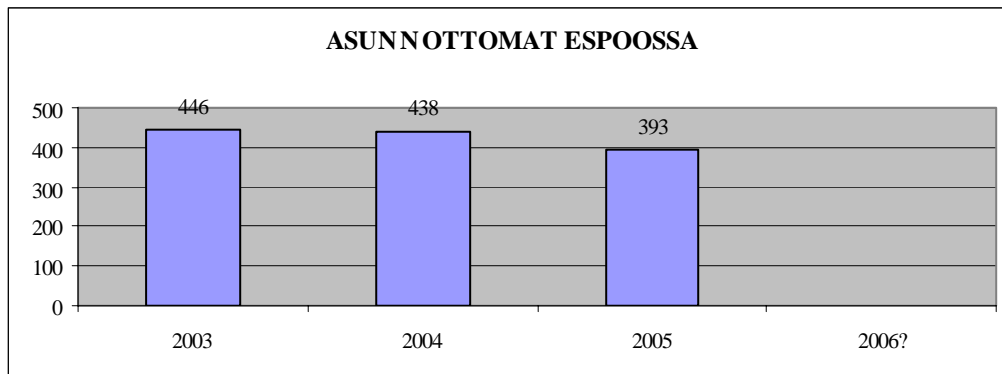
Kuvio 1. Minne päätyivät asunnottomat tai asuntolassa asuvat asunnonhakijat



Espoon kiinteistöpalvelukeskuksen asuntopalveluyksikön asuntoasiain päällikön ja toimistopäällikön arvioiden mukaan asunnottomista asunnonhakijoista joka neljäs (1/4) torjuu tarjotun asunnon. Osalle näistä hakijoista on jo järjestynyt asunto muuta kautta ja osalle ei kelpaa tarjottu asunto sijainnin tai vuokran suuruuden takia. Loppuilla on joku muu syy torjua tarjottu vuokra-asunto, vaikka ovat asuntohakemuksen perusteella asunnottomia ja sen perusteella erittäin kiireellisiä asunnon hakijoita. Kaikista erittäin kiireellisille asunnonhakijoille tarjotuista asunnoista torjutaan noin 1/3. Tämä luku sisältää myös asunnonvaihdot ja perheelliset hakijat. (Levola 2005; Papinaho 2005.)

VASU-projektin alkaessa Espoossa oli 446 (yksinäistä) asunnottomia (tilanne 1.11.2003). Heistä 75 oli nuoria (alle 25 v), 71 naisia ja 51 maahanmuuttajia. Asunnottomista vain noin puolella (226) oli Espoon kaupungin vuokra-asuntohakemus voimassa. 225 asunnottomia ilmoitti asuvansa tilapäisesti tuttavien tai sukulaisen luona ja 107 oli asutettu toimeentulotuella tilapäismajoitukseen. Vuoden 2004 marraskuussa asunnottomia oli 438 ja vuoden 2005 marraskuussa 393. Vuoden 2004 marraskuun 438 asunnottomasta noin 20 % olisi sosiaalityöntekijöiden tekemän arvon mukaan asutettavissa normaaliin asuntokantaan, noin 20 % laitostyyppiseen asumiseen ja noin 60 % tukiasuntoihin tai tuetusti omaan asuntoon.

Kuvio 2. Asunnottomien määrä Espoossa



1.2 SYITÄ ASUNNOTTOMUUELLE

Asunnottomuuden on havaittu koskevan etenkin yksinäisiä miehiä: häätöuhkatilanteeseen joutuneiden henkilöiden keski-ikä on 37 vuotta ja heistä lähes 60 % on miehiä (Salovaara-Karstu ym. 2004, 35, 38). A-klinikkasäätiön tuetun asumisen projektin asiakaskyselyissä, jotka toteutettiin vuosien 2002 - 2004 aikana, asiakkaat mainitsivat usein asunnottomuutensa taustatekijäksi päihteiden käytön, perheen tai parisuhteen rikkoutumisen, taloudelliset vaikeudet, hädän, työttömyyden, levottoman asuinympäristön tai huonokuntoisen asunnon (Manninen ja Tuori 2005, 10).

Eurooppalaisten asunnottomuutta tutkinut serbialainen sosiologi Dragana Avramov (1999), jota Erkki Korhonen (2002, 25 - 26) lainaa tutkimuksessaan "Asunnottomuus Helsingissä", on jäsentänyt asunnottomuuden syyt kolmeen ryhmään. Hänen mukaansa

- **rakenteelliset taustatekijät**
- **sosiaaliset tekijät**
- **välittömät mikrotason syyt eli henkilökohtaiset syyt**

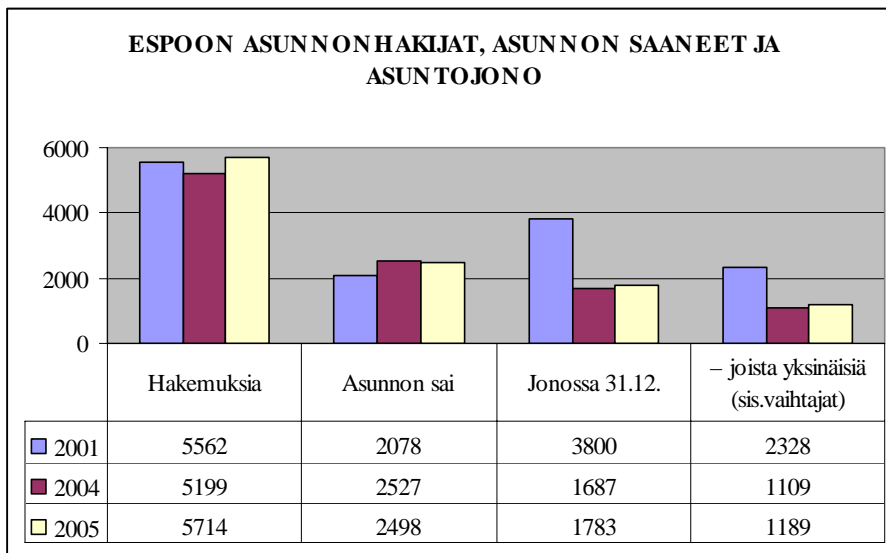
yhdessä voivat aiheuttaa sosiaalista syrjäytymistä ja asunnottomuutta.

Asunnottomuutta aiheuttavia **rakenteellisia syitä** ovat mm. halpojen vuokra-asuntojen puute ja vuokra-asuntojonot. Muita asunnottomuutta aiheuttavia rakenteellisia tekijöitä ovat sosiaalinen ja taloudellinen turvattomuus, terveydenhuollon tuki- ja hoitomahdollisuuksien puutteet ja joidenkin väestöryhmien juridinen tai sosiaalinen syrjintä. (Korhonen 2002, 25 - 26. Sit. Avramov 1999.)

Espoossa on asuntojono lyhentynyt ja entistä useampi saanut asunnon viime vuosina. Vuonna 2004 Espoonkruunu Oy:lle valmistui 191 uutta asuntoa (Espoonkruunu Oy vuosikertomus 2004). Asunnot olivat pääasiassa pieniä kaksioita, koska isompia asuntoja (etenkin 3h) on runsaasti tyhjillään kysynnän puutteen vuoksi. (Levola 2005;

Papinaho 2005.) Espoossa rakenteellisia syitä asunnottomuuteen täytyy hakea muualta, kuin asuntojonoista tai asuntojen puutteesta. Tosin huomattavaa on, että Espoossakin eniten kysyntää on pienistä ja edullisista vuokra-asunnoista.

Kuvio 3. Espoon kaupungin asunnonhakijat, asunnon saaneet ja asuntojono



Espoon kiinteistöpalvelukeskuksen asuntopalveluyksikön asuntoasiain päällikön ja toimistopäällikön mukaan ongelmana ovat asunnonhakijoiden luottohäiriöt, moniongelmaisuus ja riittämätön asumisen tuki. Lisäksi asunnon saantia voi vaikeuttaa puutteellinen asuntohakemus, joita vuonna 2004 oli 3007 hakemuksesta noin 300 eli noin 10 %. Asuntohakemus on puutteellinen, jos siitä puuttuu esimerkiksi verotustodistus. (Levola 2005; Papinaho 2005.) Asumisen tuen puute on selvästi rakenteellinen syy asunnottomuuteen.

Sosiaalisia, asunnottomuutta aiheuttavia tekijöitä ovat mm. perhetausta, ystäväpiiri, epäviralliset sosiaaliset verkostot, naapurit ja naapurusto, ikätoverit, jengit ja alakulttuurit (Korhonen 2002, 25 - 26. Sit. Avramov 1999).

Korhosen (2002) mukaan monet Helsingin sosiaaliviraston asuntoloissa, tukikodeissa tai asunnoissa asuvat (tutkimukseen) haastatellut olivat saaneet elämälleen *huonot eväät jo lapsuudessa*. Perhe oli hajonnut, äiti tai isä kuollut lapsuudessa, rajoja ei ollut lainkaan tai niitä oli liikaa. (Korhonen 2002, 76 - 77.) Voidaan puhua ylisukupolvisesta huono-osaisuudesta tai sosiaalisen huono-osaisuuden periytyvyydestä.

Vaikeaan päihdekierteeseen joutuneen keskeinen ongelma on taas *riippuvuus vanhoista sosiaalisista suhteista ja päihdekulttuurista*. Useimmilla päihhteistä kuntoutujilla on vahva motivaatio päästä irti vanhoista ryyppy- ja päihdeporukoista

mutta niistä on vaikea luopua jos uusia ihmissuhteita ja toimintaa ei tule tilalle. Jos uusien ihmissuhteiden ja harrastusten löytyminen on kuntoutujan tai vapaaehtoisjärjestöjen vastuulla, ei voimavaroja välttämättä ole. (Korhonen 2002, 78.)

Rikollisia alakulttuureja tutkineen Riitta Granfeltin (2005) mukaan alakulttuurista pois pääseminen on vaikeaa. Etenkin miehillä, joiden identiteetti, itsearvostus, elämäntapa ja sosiaaliset suhteet sijoittuvat *rikolliseen alakulttuuriin*, on vaikea tehtävä luopua siitä ja kestää tyhjiys, yksinäisyys, arvottomuuden kokemus ja yrittää löytää paikkansa valtakulttuurissa. Valtakulttuuriin liittyvä elämäntapa ja elintaso ovat karkaamassa syrjäytyneiltä yhä etäisemmäksi tavoitteeksi.

Myös *naapurusto* voi aiheuttaa asunnottomuutta leimaamalla jonkun asukkaan poikkeavaksi "sosiaalitapaukseksi". Poikkeavaksi leimatun syyksi saatetaan lukea sellaisiakin häiriöitä tai ilkivaltaa, jotka itse asiassa ovat talon muiden asukkaiden tai ulkopuolisten aiheuttamia. Ennakkotiedot, -luulot ja -käsitykset saattavat johtaa edelleen siihen, että tulkinnat häiritsevistä naapurista kärjistyvät. Poikkeavat henkilöt voidaan pyrkiä sosiaalistamaan paikalliseen normistoon tai poistamaan. (Granfelt 2005, 140; Korhonen 2002, 85.) Poikkeava käyttäytyminen on usein sellaista käyttäytymistä, jonka ihmiset määrittelevät poikkeavaksi (Kopomaa 2005, 19. Sit. Becker 1963). Ei siis välttämättä riitä, että poikkeavaksi käyttäytymiseksi luetaan järjestyssääntöjen rikkominen. Esimerkiksi asenneilmasto ja poikkeavan käyttäytymisen sietäminen voi vaihdella paljon kaupungista toiseen ja sen vaikutukset heijastua asunnottomuuteen.

Välittömät mikrotason syyt eli henkilökohtaiset syyt ja elämänhistoria voivat johtaa sosiaaliseen syrjäytymiseen ja asunnottomuuteen. Näitä syitä ovat mm. ristiriidat perheen kanssa, koulunkäynnin keskeyttäminen, päihteiden väärinkäyttö ja mielenterveysongelmat. (Korhonen 2002, 25 - 26.)

Helsingin sosiaaliviraston erityissosiaalitoimiston noin viidestä tuhannesta asunnottomasta asiakkaasta ehkä puolet on *päihteiden liikakäyttäjiä* (2002, 9). Stakesin vuoden 2003 päihdetapauslaskennan noin 11 000 kirjatusta asiakkaasta 9 % oli täysin vailla asuntoa ja saman verran asui asuntoloissa (Metso ja Nuorvala 2004, 40). Korhosen (2002) tutkimuksessa asunnottomuus oli monella haastatellulla seurausta pitkään jatkuneesta, nuorena alkaneesta päihteiden käytöstä. Päihteet sotkivat elämää myöhemminkin ja niiden takia oli mennyt työpaikka ja vuokranmaksu jäänyt hoitamatta. (Korhonen 2002, 76 - 78.) Espoon kaupungin päihdepalveluohjauksen täysi-ikäisistä asiakkaista lähes puolet on asunnottomia (Päihdehuollon.. 2005).

Rankka päihteiden käyttö altistaa hallitsemattomaan elämäntilanteeseen sekä kyvyttömyyteen pitää huolta itsestään ja asioistaan. Päihteiden käyttöön liittyy usein

mielenterveysongelmia, itsetuhoista käytöstä, impulsiivisuutta, henkilökohtaisia menetyksiä ja välinpitämättömyyttä suhteessa itseensä ja omiin asioihin. (Manninen ja Tuori 2005, 10 - 11.) Lopputulos on usein noidankehä: *Mielenterveysongelmat* ja päihteet kietoutuvat yhteen. Huumeet ja päihteet kietoutuvat myös rikollisuuteen. (Korhonen 2002, 9.) Asunnottomuus voi myös entisestään lisätä päihteiden käyttöä: "viina lämmittää pakkasella ja amfetamiini pitää liikkeellä" (Korhonen 2002, 76 - 78).

Neljä viidestä Korhosen (2002) tutkimukseen haastatellusta oli myös eronnut - jotkut useampaankin kertaan (Korhonen 2002, 76 - 78). Yksi yleinen syy miesten asunnottomuuteen onkin *avo- tai avioero*. Avioliittolain 24 §:n 1 momentin mukaan enemmän asunnon tarpeessa oleva puoliso saa jäädä yhteiseen kotiin ja tuomioistuimella velvoittaa toisen puolison muuttamaan yhteisestä kodista. Avioerossa yleensä mies lähtee asunnosta ja puoliso ja lapset jäävät perheen asuntoon. (Salovaara-Karstu ym. 2004, 19.)

1.3 ASUNNOTTOMIEN ASUMISPALVELUT ESPOOSSA

Epäviralliset ja julkiset sosiaaliset turvajärjestelmät ovat tärkeässä asemassa siinä, toteutuuko asunnottomuus riskitekijöistä huolimatta tai niistä johtuen. Riskirajoilla elävistä vain harvat putoavat kaikkien turvaverkkojen läpi. Jotkut onnistuvat kehittämään henkilökohtaisen selviytymisstrategian vaikeissakin tilanteissa. Kuitenkin mitä pitempään joutuu olemaan asunnottomana, sitä suuremmat ovat asunnottomuudesta johtuvat vauriot. (Korhonen 2002, 26. Sit. Avramov 1999.) Syrjäytyneimpien ja moniongelmaisten asunnottomien asuttamiseksi ja auttamiseksi ei myöskään riitä pelkkä asunto. Tarvitaan myös muita kuntouttavia ja elämänhallintaa parantavia toimenpiteitä. (Korhonen 2002, 9.)

Espoon toimeentulotuen myöntämistä koskevien ohjeiden mukaan asunnon toimeentulotuen hakija ohjataan Olarinluoman vastaanottokotiin tai Sepänkylän tukiasuntolaan. Matkustajakotityypistä asumista voidaan myöntää toimeentulotukena korkeintaan 3kk. (Toimeentulotuen... 2003.) Marraskuussa 2004 asuntolaan tai majoitusliikkeeseen oli asutettu 147 asiakasta

Olarinluoman vastaanottokoti on 25 paikkainen ensisuoja yli 18-vuotiaille asunnottomille päihdeongelmallisille, joiden mahdollisuudet muunlaiseen asumiseen tai hoitoon ovat vähäiset. Osa talosta on päihtyneille, osa selvänä oleville asiakkaille. Vastaanottokotiin voi majoittua lyhytaikaisesti ja siellä huolehditaan perustarpeista. Vastaanottokodissa on johtajan lisäksi sairaanhoitaja, 8 ohjaajaa, 2 laitosapulaista ja ruokapalvelut. Asiakkaat voivat hakeutua Olarinluomaan ympäri vuorokauden, myös päihtyneenä, eikä sinne tarvita lähetettä tai paikkavarausta.

Olarinluomassa toimii myös päihteiden käyttäjille tarkoitettu **asumisyksikkö**, jossa on 21 asuntoa. Näistä 18 on yksiöitä ja 3 kaksioita. Asumisen tuesta vastaa kaksi ohjaajaa. Asuntoihin haetaan Espoon kaupungin asuntihakemuksella. Asiakkaiden vaihtuvuus on ollut vähäistä, joten asumisyksikkö vastaa hyvin tarpeeseen mutta se ei riitä vastaamaan kysyntään.

Sepänkylän tukiasuntola on kuntouttava päihdehuollon asumisyksikkö espoolaisille asunnottomille, täysi-ikäisille päihderiippuvaisille ja riskiryhmässä oleville. Sepänkylässä on 12 asuntolapaikkaa ja 15 tukiasuntoa. Asuminen alkaa kuukauden mittaisella arviointijaksolla, jonka jälkeen asiakas asuu asuntolassa noin 3-6 kk ja tukiasunnossa noin vuoden. Asiakkaan kanssa käydään yksilökeskusteluja ja tehdään palvelusuunnitelma. Asiakkaan muuttaessa itsenäiseen asumiseen Sepänkylän tukiasuntolasta, hänen kanssaan tehdään vuoden mittainen tuki- ja seurantasopimus.

Neppersin huoltokoti on kuntouttava asumispalveluyksikkö, jonka palvelut on suunnattu yli 18-vuotiaille työelämän ulkopuolella oleville päihderiippuvaisille. Asukkaat ovat usein eläkkeellä. Neppersissä on asukkaille omat huoneet ja yhteisruokailu. Siellä on mahdollisuus yksilö- ja ryhmäkeskusteluihin. Neppersin huoltokodissa on 16 paikkaa.

Kolmirannan hoitokodissa on 12 paikkainen tukiasuntola ja 7 tukiasuntoa, joihin ohjaututaan Kolmirannan hoitokodin hoito-osastolta. Asumispalveluissa on mahdollisuus yksilökeskusteluihin. Asunnottoman espoolaisen on myös mahdollista päästä asumaan asuntolaan, mikäli päihdeongelma on hallinnassa.

Espoon kaupunki vuokraa **264 Y-säätiön omistamaa** asuntoa, joihin Espoon kaupungin tuetun asumisen kolme ohjaajaa järjestää tuen. Asunnot ovat tarkoitettut ensisijaisesti asuntovaikeuksissa oleville, asuntomarkkinoilta syrjäytymisvaarassa oleville espoolaisille, joilla on itsenäisen asumisen edellyttämät taidot. Vuokrasopimukset ovat ensimmäisen asumisvuoden ajan määräaikaaisia (4kk ja 8kk) ja sen jälkeen toistaiseksi voimassaolevia. Vuokravelka tai häiritsevä elämä voi estää vuokrasopimuksen uusimisen. Asuntotyöntekijöiden kevyt tuki tarkoittaa asumisohjausta ja kotikäyntejä etenkin asumisen alkuvaiheessa. Asuntotyöntekijöihin voi ottaa yhteyttä aina, jos on jotain asumiseen liittyviä ongelmia tai kysymyksiä. Asuntoja haetaan samalla Espoon kaupungin asuntihakemuksella, jolla haetaan myös Espoonkruunun asuntoja.

1.4 ASUMISPALVELUIDEN ONGELMIA

Korhosen (2002) mukaan pohjoismaisessa keskustelussa on kritisoitu asuntola- ja tukiasumista pyrkimyksistä *eristää asunnottomat ja syrjäytyneet* omiin muusta yhteiskunnasta irrallaan oleviin sarakkeisiinsa. Tällaisissa paikoissa asunnottomat

ovat paremmin viranomaisten valvonnassa ja eroteltavissa vuohiin ja lampaisiin. Päihde- tai rikollisista alakulttuureista irtautuminen tai mielenterveysongelmista kuntoutuminen ei tällaisissa olosuhteissa ole kuitenkaan helppoa. Mitä useampia miehiä tai naisia soluihin sijoitetaan, sitä suurempi on riski päihdekierteen alkamisesta uudelleen. Toisaalta on esimerkkejä myös onnistuneista tukiasunnoista. Edellytyksenä yleensä on, että solussa asuu vain kaksi toistensa kanssa hyvin toimeen tulevaa henkilöä. (Korhonen 2002, 62.)

Myös hajautetussa tukiasumisessa on omat ongelmansa; *naapuruston sietokyky* on yleensä asuntoloita matalampi ja poikkeavaksi luokitellun naapurin syyksi voidaan lukea häiriöitä, joita hän ei ole aiheuttanut. Poikkeaviksi määriteltyjen perheettömien mieshenkilöiden mahdollisuudet solmia naapurustossa tuttavuuksia eivät ole myöskään hyvät (Kopomaa 2005, 19. Sit. Piirainen 1993, 173). Leiman saaneiden tai sitä pelkävien tyypillinen käyttäytymismalli on *eristäytymisstrategia*, jossa vältetään kaikenlaista esillä oloa talon piirissä, pysytään huomaamattomana ja vältetään kontaktia muihin asukkaisiin niin pitkälle kuin mahdollista. Asukkaiden epäily ja kokemus voi olla, että kontakti muihin asukkaisiin saattaa lisätä riskiä menettää osoitettu tukiasunto. (Kopomaa 2005, 19.)

Päihteettömyys on edellytys useimmissa tuetun asumisen yhteisöissä tai kuntouttavissa asumispalveluissa. Asuminen, kuntoutusmyönteisyys ja päihteettömyys kietoutuvat yhteen, jolloin ne, jotka eivät halua tai pysty *sitoutumaan päihteettömyyteen*, jäävät tuetun asumisen ja suunnitelmallisten asumispolkujen ulkopuolelle. Riitta Granfelt on todennut, että osalle vapautuvista vangeista vähäininkin *suunnitelmallisuus on ylivoimaista* ja heillä on porttikielto viimesijaisiin asuntoloihin, joskus jopa ensisuojiin. Nämä ihmiset eivät sitoudu tukisuhteisiin, eivätkä ole motivoituneita sen enempää laituskuntoutukseen, avohoidon palveluihin kuin itseapuryhmiinkään. (Granfelt 2005, 143 - 145.)

Matalan kynnyksen ensisuoja voi olla välttämätön ja tarkoituksenmukainen vaihe asumisen polulla, jos siellä kiinnitetään huomiota asukkaiden elämänselämään ja tarpeisiin ja pyritään rakentamaan yksilöllinen, moniulotteinen re-integraatiosuunnitelma (Granfelt 2003, 34. Sit Edgar ja Doherty ja Mina-Coull 2000). Asunnottomat nuoret taas eivät yleensä suostu asumaan perinteisissä asuntoloissa, vaan valitsevat mieluummin kierteilyn kavereitten nurkissa tai jopa nukkumisen rappukäytävissä ja vinttikomeroissa. Tällainen asumismuoto tekee päihteettömyyden käytännössä mahdottomaksi. (Granfelt 2005, 86. Sit. Spångberg 2000.)

Olarinluoman vastaanottokotia lukuun ottamatta kaikki asumispalveluyksiköt Espoossa edellyttävät päihteettömyyttä alueellaan. Jos asiakas on motivoitunut päihteettömyyteen, Espoon asumispalveluissa on hyvät mahdollisuudet tuettuun asumiseen. Päihdekuntoutumiseen liittyy kuitenkin "*retkahdukset*", joten

tukiasuminen voi katketa sääntöjen rikkomiseen. Tällaisissa tapauksissa Olarinluoman vastaanottokoti on usein ainoa vaihtoehto, minne asunnon espoolainen voi mennä. Olarinluoman vastaanottokodissa onkin asiakkaita, jotka ovat olleet siellä paljon aiottua kauemmin. He eivät ole tarpeeksi sairaita mielenterveyspuolen asumispalveluihin, eivätkä tarpeeksi raittiita päihdehuollon asumispalvelulaitoksiin tai itsenäiseen vuokra-asuntoon.

Laitosten kriteerit asiakkaiden valinnassa johtavat välillä siihen, että asiakas jää mielenterveys- ja päihdepalveluiden välimaastoon. Esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmainen saattaa olla huonossa asemassa. Kumpikaan taho ei ota asiakasta hoitaakseen vaan on sitä mieltä, että asiakas kuuluu juuri sinne toiselle puolelle. Asiakas ei esimerkiksi pääse katkaisuhuoltoon, koska on henkilökunnan mielestä liian masentunut. Asiakas ei pääse myöskään psykiatrian poliklinikalle tai osastolle, koska oireet tulkitaan alkoholin käytöstä johtuviksi.

Samaa ongelmaa asunnottomuuteen liittyen on Helsingissä havainnoinut Korhonen (2002). Hänen mukaansa on osin sattumanvaraista, mihin asumis- ja hoitopalvelujen "putkeen" mielenterveysongelmaiset asunnottomat joutuvat. Mikäli ongelmat diagnosoidaan mielenterveydellisistä syistä johtuviksi, asiakas ohjataan terveysviraston palvelutaloihin asumispalvelujen ja hoidon piiriin esim. Niemikotisäätiön palvelutaloihin, joissa hoito ja kuntoutus ovat monipuolisempia kuin sosiaaliviraston mielenterveysongelmaisille tarkoitetuissa asumispalveluissa. Sosiaaliviraston asumispalveluihin - asuntoloihin ja tukikoteihin - pääsee helpommin kuin terveysviraston palvelutaloihin mutta palvelut ovat vaatimattomammat. Sosiaaliviraston asumispalvelujenkin välillä on sattumanvaraisia eroja päihde- ja mielenterveysongelmaisten asunnottomien hoidossa. On osin sattumanvaraista sijoitetaanko mielenterveysongelmainen päihteiden käyttäjä sosiaaliviraston mielenterveysongelmaisille tarkoitettuun tukikotiin tai muuhun kaupungin omaan tukikotiin. (Korhonen 2002, 78 - 80.)

Helsingissä jotkut Korhosen tutkimukseen haastatelluista kritisoivat Helsingin sosiaaliviraston asuntojen jakoa siitä, että lähes ainut tapa päästä Helsingissä asumaan kohtuuvuokraiseen yksioon, on ajautua ensin päihde- ja toimeentulo-ongelmien takia asunnottomaksi. Eräs haastateltu oli tiivistänyt asian niin, että vain ryypäämällä riittävästi voi Helsingissä saada kohtuuhintaisen vuokra-asunnon. (Korhonen 2002, 78 - 80.)

2 VASU-PROJEKTI

"VASU on tuetun asumisen palvelumalli, jonka tarkoituksena on löytää asiakkaalle sopiva asumismuoto.

Tavoitteena on mahdollisimman itsenäinen asuminen omassa vuokra-asunnossa.

Asumisen onnistumista suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja muiden yhteistyötahojen kanssa (sosiaalityöntekijä, työvoiman palvelukeskus, Kela jne.).

Asiakasta tuetaan asumisessa hänen tarpeensa ja toiveensa huomioon ottaen.

Tarkoituksena on, että tuki vähenee asteittain asiakkaan asumisvalmiuksien vahvistuessa."
(VASU-PROJEKTI -esite 2004)

2.1 TAUSTA

Pääkaupunkiseudun asunnottomuuden vähentämishjelma 2002 - 2005:n tavoitteena oli järjestää asunnottomille 1000 asuntoa vuosittain vuosina 2002 - 2005. Espoon osuus tästä oli 250 asuntoa vuosittain. Hankkeisiin kuului asunnottomille varattavia tavallisia vuokra-asuntoja, erityyppisiä tuetun asumisen hankkeita sekä palveluasumisyksiköitä ja tilapäisen asumisen yksiköitä. Kaupunkien lisäksi kolmannen sektorin toimijoilla ja valtiolla oli oma roolinsa hankkeissa. (Pääkaupunkiseudun... 2003.)

VASU-projekti alkoi toukokuussa 2004 ja se jatkui helmikuun 2006 loppuun. Rahoitus oli Etelä-Suomen lääninhallituksen valtionavustusta. Projektissa kehitettiin tehostettua tuetun asumisen palvelumallia Espoon kaupungin tuettuun asumiseen ja sitä kautta pyrittiin osaltaan vastaamaan pääkaupunkiseudun asunnottomuuden vähentämishjelma 2002 - 2005:n tavoitteisiin.

2.2 KOHDERYHMÄ

VASU tulee käsitteestä "vaikeasti asutettava". Vaikeasti asutettavalla tarkoitetaan **pääkaupunkiseudun asunnottomuustyöryhmän määritelmässä** sellaista asunnottomia, joka tarvitsee pääasiallisesti ympärivuorokautista valvontaa tai asunnon palvelutalon tapaisesta yksiköstä. Lisäksi vaikeasti asutettavaksi määritellään

asunnoton, joka majoilee sukulaisten tai tuttavien luona eikä hae tilanteeseensa muutosta.

VASU-projektin kohderyhmäksi valikoituivat asunnottomat espoolaiset, joilla oli motivaatiota pysyvään, tuettuun asumiseen. Asiakkailla oli usein päihde- ja / tai mielenterveysongelma, joka oli hallinnassa tai jota he olivat sitoutuneet hoitamaan. Asiakkailla oli menneisyydessään vuokravelkojen tai häiritsevän käyttäytymisen aiheuttamia häätöjä tai epäonnistumisia asumisessa ja usein pitkä asunnottomuus. Monelle asiakkaalle ei ollut löytynyt sopivaa asumisratkaisua olemassa olevasta palvelujärjestelmästä. He olivat esimerkiksi kykenemättömiä asumaan tavallisissa vuokrataloissa tai sitoutumaan asumispalvelulaitosten sääntöihin tai he eivät saaneet omaa vuokra-asuntoa vuokravelkojen tai häiriöhistorian takia. Heillä oli arvioitu olevan päihde- ja / tai mielenterveysongelman aiheuttamia puutteita asumisvalmiuksissa ja monen oli arvioitu tarvitsevan asumiseensa tehostettua tukea.

VASU-projektista tehtiin esite kesän 2004 aikana ja siinä kohderyhmä määriteltiin seuraavasti:

- espoolainen asunnoton
- päihteiden käyttö hallinnassa
- haluaa oman pysyvän asunnon
- aiemmin ongelmia asumisessa (esimerkiksi häiritsevää elämää, vuokravelkaa, häätöjä)
- pystyy noudattamaan talon järjestyssääntöjä
- pystyy sitoutumaan yhteistyöhön ja yhdessä räätälöityyn tukeen

2.3 TAVOITTEET

VASU-projektisuunnitelman (31.5.2004) mukaan projektin tarkoituksena oli

- kehittää tuetun asumisen palvelumalli, jonka avulla asunnottomat pystyvät tuetusti asumaan omissa asunnoissa
- kehittää arkikuntoutuksen työvälineitä
- kehittää ja vakiinnuttaa yhteistyökuvioita

Projektin muina tavoitteina mainittiin lisäksi: vähentää tarvetta asuttaa asunnottomia henkilöitä kalliisiin tilapäismajoitukseen, matkustajakoteihin ja asumispalveluyksikköihin, katkaista asunto-häätö-kadulle -kierteitä, vähentää asunnottomuuden hoidon kaupungille aiheuttamia kustannuksia ja parantaa asiakkaiden asumisolaja ja elämänlaatua

VASU-projektin avulla oli tarkoitus asuttaa noin kymmenen asiakasta helmikuun 2005 loppuun mennessä ja järjestää heille tehostettu asumisen tuki vuoden ajaksi. Tavoitteena oli, että asiakas maksoi vuokran, huolehti asunnosta, noudatti asunnon järjestyssääntöjä ja tapaasi projektityöntekijöitä sovitulla tavalla. VASU-projekti ei edellyttänyt päihteettömyyttä mutta siihen kannustettiin. Järjestyssääntöjen puitteissa tapahtuva alkoholin käyttö oli projektin asiakkaille sallittua, kuten se oli sallittua muillekin vuokralaisille.

Asiakaskohtaisia tavoitteita olivat esimerkiksi päihteidenkäytön väheneminen, raha-asioden selkeytyminen, arjen hallinta ja omien voimavarojen löytäminen. Näiden tavoitteiden ajateltiin voivan toteutua asunnon saamisen ja epävarmuuden vähenemisen myötä. Henkilökohtaisia tavoitteita käsitellään tarkemmin projektin tulosten ja vaikutusten yhteydessä.

2.4 PROJEKTIN ORGANISAATIO

Ohjausryhmän tarkoituksena oli määrittää projektin isot linjat ja kytkeä projekti laajempaan kokonaisuuteen eli pääkaupunkiseudun asunnottomuustyöhön.

Ohjausryhmään kuuluivat perusturvajohtaja Juha Metso, terveystalouden johtaja Tuula Heinänen, laaturvajohtaja Tuija Norlamo-Saramäki, Sepänkylän tukiasunnon johtaja Marianne Bäckström-Lindroos, päihdepalveluiden asiantuntija Kyösti Uotinen sekä tuetun asumisen asiantuntija Outi Ristimäki. Ohjausryhmä jatkui projektin loputtua perusturvajohtaja Metson asunnottomuustyöryhmänä.

Projektiryhmään kuuluivat päihdepalveluiden asiantuntija Kyösti Uotinen, laaturvajohtaja Tuija Norlamo-Saramäki, sosiaalityöntekijä Seppo Loiske, tuetun asumisen asiantuntija Outi Ristimäki ja projektityöntekijät. Projektiryhmässä seurattiin projektin etenemistä ja siinä saatiin suuntaviivoja työskentelylle.

Arviointiryhmään kuuluivat psykiatrinen sairaanhoitaja Tiina Ahonen sekä erikoissairaanhoitaja Sylva Hallama, projektityöntekijät ja tuetun asumisen asiantuntija Outi Ristimäki. Ryhmässä käsiteltiin asiakastapauksia ja pohdittiin tuen ja palveluiden tarvetta.

3 VASU-PROJEKTIN ARVIOINTI

3.1 TULOKSELLISUUDEN ARVIOINNISTA

Projektin **tuloksia** verrataan projektin tavoitteisiin, jotta voidaan kertoa toteutuivatko tavoitteet ja olivatko tulokset hyviä vai huonoja, odotettuja vai odottamattomia. Oheisessa taulukossa on projektin kolme päätavoitetta, joiden toteutumista arvioidaan. Kunkin tavoitteen kohdalle on kerrottu, mitkä ovat onnistumisen tai epäonnistumisen mittarit. Lisäksi on mainittu, mikä on aineisto, johon onnistuminen tai epäonnistuminen perustetaan. Projektin tuloksissa on huomioitava se, että asiakasmäärä on pieni. Tuloksissa on paljon yksilöllistä sattumaa, joten ne eivät ole tilastollisesti merkittäviä.

Taulukko 1. VASU-projektin arviointikysymykset, mittarit ja aineisto

ARVIOINNIN KOHDE	MITTARI	AINEISTO
1. Palvelumalli, jolla itsenäinen asuminen onnistuu.	– vuokravelka – häiriöt – vrt. Y-säätiön asukkaat	– tilastot häiriöistä ajalla 10/04 - 2/06. – vuokravelkojen määrä – tilasto Y-säätiön asukkaiden vuokraveloista
2. Arkikuntoutuksen työvälineet	– onko niitä kehitetty? – ovatko ne käytössä? – toimivatko ne?	– muistiinpanot
3. Yhteistyökuviot uudessa organisaatiossa	– onko yhteistyökuvioita olemassa?	– muistiinpanot

Palvelumallin toimivuuden arvioinnissa käytettiin vertailuaineistona Y-säätiön asunnoissa asuntotyöntekijöiden kevyellä tuella asuvien asiakkaiden vuokravelkoja ja häiriöitä. Vertailu ei kuitenkaan ole enempää kuin suuntaa-antava, koska asiakkaiden elämä ei ole laboratorio vaan avoin tila (Kts. Maaniittu 2000, 17. Sit. Mäntysaari 2004, 62). Tuetun asumisen asiakkaiden tuen tarve määriteltiin vähäisemmäksi ja heidän asumisvalmiutensa arvioitiin paremmiksi jo ennen asuttamista. Lisäksi VASU-asiakkaat saivat asumiseensa huomattavasti enemmän tukea ja konkreettistakin apua esimerkiksi lomakkeiden täyttämiseen. Puutteista huolimatta vertailua tehdään, jotta nähdään onko lopputulos VASU-asiakkaiden kohdalla sellainen, että asuttaminen on kannattanut.

3.2 PROJEKTIN VAIKUTTAUVUUDEN ARVIOINNISTA

Projektin vaikuttavuuden arvioinnissa **hyödynnetään ajatuksia** realistisen ja tapauskohtaisen arvioinnin mallista, jonka on kehittänyt Mansoor A. F. Kazi (Maaniittu 2000, 17; Karjalainen ja Blomgren 2004, 27 - 32). Realistisessa ja tapauskohtaisessa arvioinnissa pyritään vastaamaan kysymyksiin

- mikä toimii
- kenen kohdalla
- missä olosuhteissa

Pekka Karjalaisen (2004) mukaan projektin vaikuttavuuden arvioinnissa tulee selkeästi dokumentoida, millainen oli **asiakkaan elämäntilanne** ennen projektin alkamista. Sen lisäksi tulee osoittaa **käytetyt työmenetelmät** mitattavassa muodossa ja työmenetelmien johdosta **käynnistyneet mekanismit** yksilön elämässä. (Karjalainen 2004.)

Asiakkaan lähtötilannetta ja **elämäntilannetta** ennen projektin alkamista, selviteltiin ensin keskustelemalla lähettävän tahon (viranomainen, joka puolsi asiakasta projektin asiakkaaksi) kanssa. Elämäntilanteen selvittelyä jatkettiin asiakashaastatteluissa ja myöhemmissä tapaamisissa. Ensimmäisillä tapaamisilla täytettiin myös taustatietolomake.

Käytetyt työmenetelmät voidaan osoittaa muistiinpanoista, mitä kirjoitettiin jokaisen asiakkaan kanssa tehdystä työstä. Työmenetelmistä voidaan mitattavassa muodossa osoittaa puhelut, kotikäynnit ja toimistotapaamiset. Asiakastapahtumat kirjattiin terveyseffica-asiakastietojärjestelmään. Effican lisäksi projektityöntekijät pitivät omaa päiväkirjaa projektin etenemisestä ja havainnoista.

Työmenetelmien johdosta käynnistyneiden **mekanismien** jäljittämiseen käytetään kahta aineistoa: asiakkaiden vuosiarviohaastatteluja ja projektityöntekijöiden muistiinpanoja. Tavoitteena on pystyä kertomaan, mikä esti tai edisti asiakkaiden tavoitteiden toteutumista ja mikä oli VASU-projektin rooli tavoitteiden toteutumisen edistäjänä tai estäjänä. Asiakkaita oli vain 14 mutta toiveena on, että projektin vaikutus onnistumiseen pystytään välittämään etenkin esimerkkitapausten avulla.

Taulukko 2. Vaikuttavuuden arvioinnista

Kenen arvio	Kysymys	Kysymys	Aineisto
Asiakas	Mikä edisti	Mikä ehkäisi	Vuosiarviohaastattelu
Projektityöntekijät	Mikä edisti	Mikä ehkäisi	Muistiinpanot

Realistisen ja tapauskohtaisen arvioinnin mallin ajatellaan soveltuvan hyvin asiakastyön vaikuttavuuden arvioimiseen, koska laboratorio-olosuhteiden puuttuessa siinä huomioidaan asiakkaan elämän konteksti. Mallissa huomioidaan se, että asiakkaan taustatekijät ja toimintakyky (konteksti) sekä toimintaympäristö vaikuttavat siihen, miten projektin toiminnot tai palvelun sisältö (mekanismit) vaikuttavat. (Mäntysaari 2004, 62.)

Hankalaksi arvioinnin tekee se, että ihmisten arjessa on asioita ja tapahtumia, jotka käynnistävät ennalta arvaamattomia mekanismeja ja myös erilaisia, mitä suunniteltiin. VASU-projektissa vaikuttavuuden arviointia hankaloittaa etenkin se, että asiakasmäärä on pieni. Koska projektissa on vain 14 asiakasta, on yksilöllisen vaihtelun määrä suuri. Vaikuttavuuden arvioinnissa joudutaankin luottamaan paljon projektityöntekijöiden tuntumaan ja kokemukseen siitä, mikä kunkin asiakkaan kohdalla toimii ja mikä ei.

4 VASU-PROJEKTIN ASIAKKAAT

4.1 ASIAKKAAT

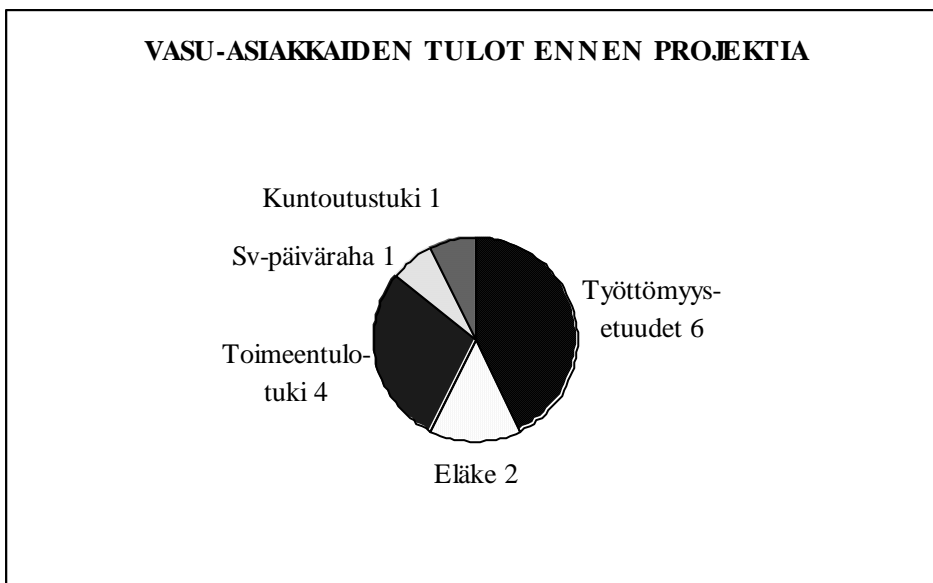
VASU-projektiin valittiin 14 asiakasta, joiden arvioitiin hyötyvän projektista. Asiakkaat ohjautuivat projektiin päihdehuoltolaitosten, sosiaalityöntekijöiden tai työvoiman palvelukeskuksen puoltojen perusteella. Asiakkaita pyrittiin valitsemaan kaikilta Espoon alueilta.

VASU-projektiin valituista asiakkaista 12 oli miehiä ja 2 naisia. Asiakkaat ovat syntyneet vuosien 1948 ja 1976 välisenä aikana ja heidän keski-ikänsä on 42 vuotta. Projektin asiakkaista 7 mainitsi siviilisäädyn eronnut ja 7 naimaton.

Kaikki asiakkaat olivat suorittaneet peruskoulun tai kansakoulun, yhdellä oli ylioppilastutkinto. Viidellä oli koulu- tai opistotasoinen ammattikoulutus ja kaksi oli käynyt ammattikurssin. Kolmella ei ollut mitään ammattikoulutusta ja yhden opinnot olivat jääneet kesken. Yksi ilmoitti opiskelleensa yliopistossa ja kahden ammattiopinnoista ei ole tietoa.

Kymmenen projektin asiakkaista oli projektin alkaessa työtön. Kaksi oli eläkkeellä ja kaksi työelämän ulkopuolella terveydellisistä syistä. Projektin alkaessa 6 asiakkaista sai työmarkkinatukea tai peruspäivärahaa, 2 sai työttömyyseläkettä, yksi sairauspäivärahaa ja yksi kuntoutustukea. Neljällä ei ollut kunnan toimeentulotuen lisäksi muita tuloja. Velkoja oli kymmenellä asiakkaalla, kahden asiakkaan kohdalla veloista ei ole tietoa.

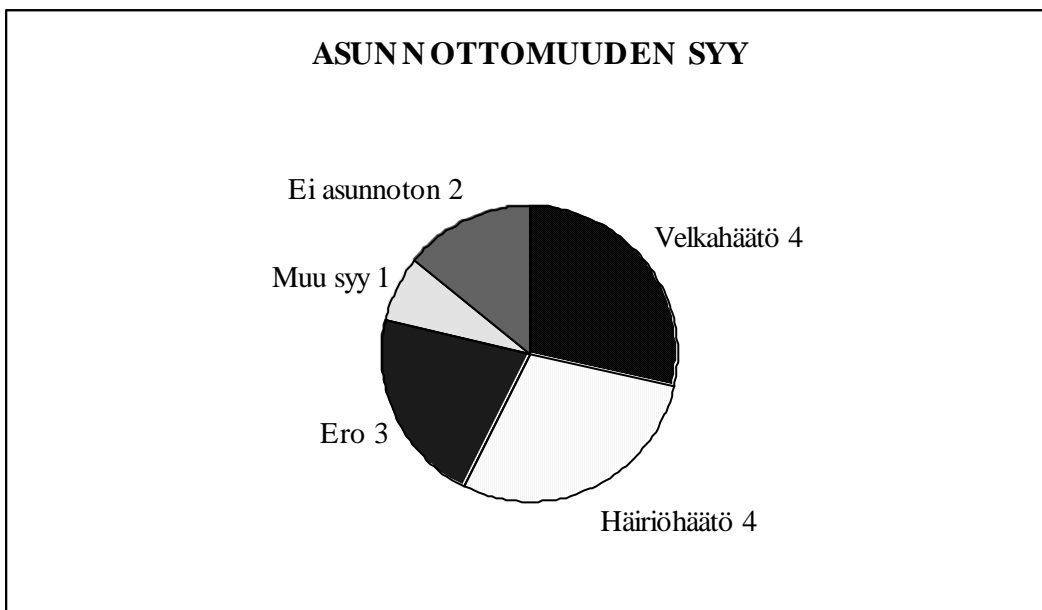
Kuvio 4. VASU-asiakkaiden tulot ennen projektia



Asumishistoria

VASU-projektin alkuhaastatteluissa asiakkailta kysyttiin, miksi he ovat asunnottomia juuri sillä hetkellä. Neljästätoista asiakkaasta kahdeksan oli saanut häädön; neljällä olivat syynä vuokravelat ja neljällä oli syynä häiriökäyttäytyminen. Kolmella asunnottomuuden syy oli avio- tai avoero ja yhdellä ei ollut koskaan ollut (omaa) asuntoa. Kaksi asiakkaista asui tukiasunnossa ennen projektia, joten he eivät olleet asunnottomia.

Kuvio 5. VASU-asiakkaiden asunnottomuuden syy



Häätöön johtanutta vuokrien maksamatta jäämistä perusteltiin huonolla psyykkisellä kunnolla, kyvyttömyydellä sopia maksusuunnitelma, välinpitämättömyydellä ja yhden mukaan vuokrat olivat puolison vastuulla. Häiriöhäätöjen syinä pidettiin kavereiden ryyppäämistä asunnossa, omaa ryyppäämistä asunnossa, omaa käyttäytymistä asunnossa ja yksi ei tiennyt syytä häätöön. Eron takia asunnottomiksi joutuneet eivät olleet saaneet omaa vuokra-asuntoa eron jälkeen luottotietohäiriöiden tai päihteiden käytön takia.

Valtion asuntorahaston asuntomarkkinaselvityksen kriteereitä käyttäen projektiin valituista asiakkaista oli VASU-projektin alkaessa 6 asiakasta ryhmästä "ulkona tai tilapäissuojassa", 3 asiakasta ryhmästä "yömaja" tai "hoito- tai huoltokoti", yksi oli vapautunut vanki ja kaksi tuttavien tai sukulaisten luona.

Päihteet ja mielenterveys

Kaksitoista asiakasta ilmoitti käyttävänsä jotain päihdettä. Lähes kaikilla ensisijainen päihde oli miedot alkoholijuomat. Yksi myönsi käyttävänsä joskus myös lääkkeitä

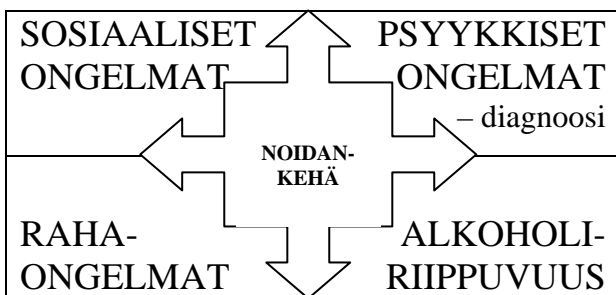
päihtymistarkoituksessa. Päihdehoitoja oli ollut kuudella asiakkaalla. Psykiatrinen diagnoosi oli kolmella ja psykiatrisia hoitokontakteja kuudella asiakkaalla.

4.2 SOSIAALINEN DIAGNOOSI JA NOIDANKEHÄ

VASU-asiakkaiden asunnottomuuden syyt ovat yhdistelmä rakenteellisia, sosiaalisia ja yksilöllisiä syitä (Korhonen 2002, 25 - 26. Sit. Avramov 1999). Asiakkailla on pääasiassa neljänlaisia ongelmia, jotka liittyvät huono-osaisuuteen ja asunnottomuuteen; päihdeongelmia, mielenterveysongelmia, taloudellisia ongelmia ja sosiaalisia ongelmia. On mahdotonta sanoa, mikä on ongelmien alkusyy ja mikä seurausta. Marketta Eskola (1991) käyttää sanaa **sosiaalinen diagnoosi**, johon sisältyy vaatimus asioiden, tapahtumien, tilanteiden ja ihmisten ymmärtämisestä suhteissaan (Rostila 2001, 69. Sit. Eskola 1991). Sosiaalisella diagnoosilla ei tarkoiteta lääketieteellistä taudin määrittystä, vaan sitä että ymmärretään syyt ja seuraukset asiakkaan elämäntilanteelle, esimerkiksi asunnottomuudelle. Sosiaaliseen diagnoosiin kuuluvat esimerkiksi asiakkaan perhetausta, koulumenestys, työhistoria, päihteiden käyttö ja ystäväpiiri. Kaikki osat vaikuttavat toisiinsa ja vaikuttavat siihen, millainen asiakkaan tilanne on tällä hetkellä.

Asiakkaiden tilannetta kuvaa hyvin sana noidankehä. Sosiaaliset, taloudelliset, terveydelliset ongelmat ja päihteiden käyttö kytkeytyvät toisiinsa: mielenterveysongelmat saattavat aiheuttaa päihteiden käyttöä; päihteiden käyttö saattaa lisätä taloudellisia paineita, mielenterveysongelmia ja sosiaalisia ongelmia ja niin edelleen.

Kuvio 6. "VASU-asiakkaiden noidankehä"



VASU-projektissa kehitettiin palvelumalli, joka mahdollisti järjestelmällisen mutta yksilöllisen työskentelyn asiakkaan kanssa. Mallin kehittäminen oli yksi projektin päätavoitteista ja nyt on tavoitteena se, että malli tai osia siitä jää elämään tuettuun asumiseen ja siitä on hyötyä tuetun asumisen perustyössä.

Ilmari Rostilan mukaan (2001) sosiaalityön tavoitteena tulee olla tavoitteellinen ongelmanratkaisu, jonka tarkoituksena on parantaa asiakkaan kykyä selviytyä elämästä. Tämä oli lähtökohtana VASU-projektin palvelumallin kehittämisessä. Rostilan mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tulee kyetä vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- mikä on ongelma jäsenneytisesti ja ymmärrettävästi?
- mitä pitäisi tehdä (tavoitteet, välitavoitteet, teot ja toiminta)?
- kuinka se tehdään?
- mitä resursseja ja apuja asiakas tarvitsee?
- kuinka säilyttää suunta?
- kuinka pitää kurssi?
- tehtiinkö se, mitä oli tavoitteena?

Sauli Suominen (2002, 62 - 63) tiivistää saman kolmeen seikkaan: on selvítettävä asiakkaan tavoitteet, voimavarat ja saatavilla olevat palvelut.

Rostila (2001, 60 - 61) kutsuu tavoitteellisen sosiaalityön ensimmäistä vaihetta ongelmanratkaisuksi, toista vaihetta suunnitelman toteuttamiseksi ja kolmatta yhteistyön päättämiseksi ja tulosten arvioinniksi. VASU-projektissa ensimmäistä vaihetta kutsuttiin motivointi- ja valmisteluvaiheeksi, toista asumisen tukivaiheeksi ja kolmatta loppuarvioinniksi ja jatkosuunnitelmiksi.

5.1 MOTIVOINTI- JA VALMISTELUVAIHE

Rostilan (2001) mukaan asiakastyön alkuvaiheessa on tarkoitus luoda hyvä suhde asiakkaaseen ja kerätä asiakkaasta tietoa. Tietojen ja asiakastapaamisten perusteella on tarkoituksena tehdä asiakasta, ongelmaa ja resursseja koskeva tilannearvio ja neuvotella ja tehdä (kirjallisesti) työskentelyä koskeva sopimus. Lisäksi tärkeää on parantaa asiakkaan toimintahalukkuutta eli motivaatiota. (Rostila 2001, 60 - 80. Sit. Hepworth, Rooney ja Larsen 1997.)

VASU-projektissa tiedonkeruu asiakkaasta alkoi sosiaalityöntekijän tai muun puoltavan tahon yhteydenotosta. Puhelinkeskustelussa käytiin läpi "lähete"-lomake

(Liite 1), jonka avulla arvioitiin alustavasti asiakkaan asumispalveluntarvetta. Mikäli asiakkaan arvioitiin hyötyvän VASU-projektista, hänet kutsuttiin haastatteluun. Ensimmäisestä tapaamisesta lähtien pyrittiin pitämään kynnyksen mahdollisimman matalana asiakkaalle; asiakasta menttiin tapaamaan hänen oleskelupaikkaansa, mikäli se tuntui asiakkaalle helpommalta kuin toimistolle tuleminen.

Haastattelussa käytettiin haastattelulomaketta (Liite 2), joka käytiin läpi asiakkaan kanssa kahdella tapaamiskerralla. Haastattelussa kartoitettiin asiakkaan asumishistoriaa, terveydentilaa, halukkuutta sitoutua projektin tavoitteisiin ja mahdollisia kontakteja päihdehuoltoon tai mielenterveyspalveluihin. Yhden tapaamisen perusteella tehty arvio asiakkaan motivaatiosta tai asumisvalmiuksista saattoi osoittautua kovin vääräksi myöhemmässä vaiheessa. Projektin aikana huomattiin, että arvioita ei kannattanut tehdä ennen kuin asiakasta oli tavattu useampia kertoja. Asiakas sai keskeyttää yhteistyön niin halutessaan ja hänet pyrittiin ohjaamaan muiden palveluiden piiriin. Mikäli haastattelukertojen jälkeen asiakas oli halukas jatkamaan projektia ja projektityöntekijät ovat samaa mieltä projektin jatkamisesta, allekirjoitettiin kirjallinen sopimus VASU-projektista (Liite 3). Tarvittaessa asiakkaan soveltuvuutta VASU-projektiin pohdittiin myös arviointiryhmässä, johon kuuluivat projektityöntekijöiden lisäksi tuetun asumisen asiantuntija, psykiatrinen sairaanhoitaja ja erikoissairaanhoitaja.

Kirjallisen sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen VASU-projektityöntekijät kirjoittivat asuntopuollon Espoonkruunu Oy:lle tai puolsivat asiakasta Y-säätiön asukasvalinnoista vastaaville ohjaajille ja tuetun asumisen asiantuntijalle. Asiakasta tavattiin edelleen säännöllisesti, kunnes asunto löytyi. Tapaamisilla selviteltiin asiakkaan tuen tarvetta ja verkostoa ja muokattiin palvelusuunnitelmaa (Liite 4) yhdessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa järjestettiin verkostopalaveri.

Espoonkruunu Oy:n kanssa sovittiin, että ensimmäinen vuokrasopimus oli kestoaltaan 3 kuukautta ja vuokrasopimuksen jatkamisesta sovittiin yhdessä Espoonkruunun kanssa. Vuokrasopimuksen jatkamisen edellytyksenä oli vuokrien maksaminen ajallaan, asunnosta huolehtiminen, kerrostalon järjestyssääntöjen noudattaminen ja projektityöntekijöiden tapaaminen sopimuksen mukaisesti. Toinen vuokrasopimus oli kestoaltaan 4 kuukautta ja kolmas 5 kuukautta. Y-säätiön asuntojen kanssa käytössä oli samanmittaiset vuokrasopimukset ja vuokrasopimuksen jatkosta sovittiin tuetun asumisen työryhmän kanssa.

Palvelusopimus ja -suunnitelma

VASU-asiakkaat sitoutuivat kirjallisesti VASU-projektin sääntöihin ja tukeen. Sopimuksessa asiakas sitoutui tukeen ja antoi VASU-projektityöntekijöille luvan olla yhteydessä yhteistyökumppaneihin, esimerkiksi päihdehuoltoon tai sosiaalityöntekijään, mikäli asia oli tärkeä asumisen kannalta. Lisäksi asiakas antoi

luvan Effic-aasiakastietojärjestelmään tallennettujen tietojen käyttämisestä tutkimustarkoituksessa siten, että asiakkaan henkilöllisyys pysyy salassa.

Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen asiakkaalle tehtiin palvelusuunnitelma, johon kirjattiin **aluksi kaikille asiakkaille yhteiset tavoitteet**. Jokaisen asiakkaan yhteinen tavoite oli itsenäinen, pysyvä asuminen omassa vuokra-asunnossa. Tavoitteen ajateltiin toteutuvan neljän alatavoitteen kautta, jotka olivat

1. vuokrien maksaminen
2. häiriöilmoitusten välttäminen
3. asunnon kunnosta huolehtiminen
4. VASU-työntekijöiden tapaaminen sovitusti

Jokaisen asiakkaan kanssa tehtiin suunnitelma vuokranmaksusta. Esimerkkejä vuokranmaksusuunnitelmasta olivat vuokran suoravelotussopimus pankin kanssa tai sopimus sosiaalityöntekijän kanssa vuokran maksamisesta suoraan vuokranantajalle. Kela:n maksama asumistuki ohjattiin aina suoraan vuokranantajan tilille. Häiriöilmoitusten välttämiseksi asiakkaan kanssa sovittiin, että hän noudatti talon järjestyssääntöjä ja edellytti vierailtaan samaa. Lähtökohtana oli, mikäli häiriöilmoituksia tuli, vuokrasopimusta ei uusittu.

VASU-työntekijöiden ja asiakkaiden välisistä tapaamisista sovittiin, että tapaamisia oli 1 - 4 kertaa kuukaudessa ja tapaamiset sovittiin yleensä aina etukäteen. Tapaamisissa piti olla selvin päin. Mikäli asiakas ei pystynyt osallistumaan sovittuun tapaamiseen tai hän oli päihtynyt, asiakkaan piti perua sovittu aika etukäteen. Asiakkaiden kanssa sovittiin, että projektityöntekijän matkapuhelimeen voi soittaa virka-aikana tai lähettää tekstiviestin ja projektityöntekijä soittaa asiakkaalle heti kun ehtii. Yhteydenottokynnys haluttiin pitää matalana ja vähentää asiakkaalle puhelusta tulevia kustannuksia soittamalla takaisin päin. Asiakkaille kerrottiin, että "katoaminen" tai yhteistyöstä kieltäytyminen estäisi asumisen jatkumisen vuokrasopimuksen loputtua.

Lisäksi palvelusuunnitelmaan kirjattiin asiakkaan **henkilökohtaisia tavoitteita**. Insoo Kim Berg ja Scott D. Miller (1994) ovat kiteyttäneet hyvän tavoitteen: hyvä tavoite on asiakkaalle tärkeä, pieni, konkreettinen tekeminen, jolla on alku ja loppu. Tavoite on realistinen ja kovaa työtä vaativa. (Rostila 2001, 75 - 78. Sit. Berg ja Miller 1994.) Asiakkaan henkilökohtaisia tavoitteita olivat esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksen asiakkuus tai velkaneuvontaan osallistuminen. Henkilökohtaiset tavoitteet kirjattiin palvelusuunnitelmaan mutta niiden toteutuminen ei vaikuttanut vuokrasopimuksen jatkumiseen. Henkilökohtaisia tavoitteita arvioitiin vuokrasopimuksen uusimisen yhteydessä ja niitä muokattiin tarpeen mukaan. Henkilökohtaisten tavoitteiden tarkoituksena oli parantaa elämäntilannetta ja -hallintaa.

VASU-projektin asiakkaat olivat projektissa vapaaehtoisesti, joten se helpotti osaltaan työskentelyä. Toisaalta monella asiakkaalla ei ollut VASU:n lisäksi muuta vaihtoehtoa oman asunnon saamiseksi. Rostilan (2001, 75 - 78) mukaan asiakkaat ovat valmiita ponnistelemaan sellaisen asian eteen, jonka tuntevat itselleen tärkeäksi. VASU-projektissa motivointi ja valmisteluvaiheen päätti asunnon saaminen noin kahden kuukauden työskentelyn jälkeen.

5.2 ASUMISEN TUKIVAIHE

VASU-projektin asumisen tukivaihe on Rostilan (2001) kirjassa ongelmanratkaisun toinen vaihe eli suunnitelman toteutus. VASU:ssa tosin suunnitelman toteuttaminen alkoi jo ennen asunnon saamista esimerkiksi projektityöntekijöiden ja asiakkaiden säännöllisten tapaamisten muodossa.

Lähtökohta VASU-projektin tukityölle oli asiakkaan tarve ja palvelusuunnitelma. Tukityö aloitettiin jo ennen asunnon löytymistä, jolloin asiakasta autettiin käytännön asioiden järjestelyssä. Asiakasta valmennettiin itsenäiseen asumiseen keskustelemalla ja neuvomalla sekä ohjaamalla palveluihin, joista ajateltiin olevan apua itsenäisen asumisen onnistumiselle. Asiakkaan toimintakyvystä riippuen etenkin asiakastyön alkuvaiheessa projektityöntekijä lähti mukaan virastotapaamisille "tulkiksi" ja puolestapuhujaksi. Monen asiakkaan toimintakyky oli alentunut siten, että he eivät ymmärtäneet mahdollisia ohjeita tai päätöksiä eivätkä myöskään tienneet omia oikeuksiaan. Projektityöntekijöiden oli tärkeää tietää mahdollisimman paljon eri yhteistyökumppaneiden toiminnan perusteista, jotta he osasivat tulkita virastoslängiä asiakkaille. Työmenetelmät riippuivat kyseessä olevasta asiakkaasta ja myös asiakkaan muun verkoston toiminnasta.

Projektityöntekijän rooli etenkin asumisen tukivaiheessa oli lähellä Sauli Suomisen (2002, 14 - 15) määritelmää palveluohjaajan roolista. Suomisen mukaan palveluohjaaja

- tukee asiakasta
- toimii keskustelukumppanina mutta välttää ystävän tai terapeutin rooliin joutumista
- kartoittaa ja määrittää asiakkaan tarpeita
- neuvoo tuen ja avun mahdollisuuksista
- auttaa ja saattaa asiakkaan palvelujen piiriin
- huolehtii, että asiakkaalle laaditaan kokonaisvaltainen suunnitelma eri palveluista. Suunnitelman tulee perustua asiakkaan ilmaisemiin toivomuksiin ja suunnitelma on asiakkaan "omaisuutta".
- edustaa asiakkaan antaman valtakirjan kautta asiakasta, toimii asiakkaan edunvalvojana (eri merkityksessä, kuin virallinen edunvalvoja), puolestapuhujana ja "asianajajana".

- muistuttaa asiakkaan yleisistä oikeuksista ja oikeudesta saada tarpeenmukaisia palveluja.
- huomauttaa julkisen tukijärjestelmän puutteista, jotta väliinputoaminen ja palveluita jääminen voidaan välttää
- palveluohjaajan työ on pitkäjänteistä ja henkilökohtaista mutta se ei ylitä yksityisyyden rajoja.
- pitkällä aikavälillä palveluohjaaja pyrkii oman roolinsa vähentämiseen tai asiakassuhteen lopettamiseen

VASU-projektityöntekijä **ei ollut kuitenkaan vain palveluohjaaja, vaan myös rinnalla kulkija ja arjen tukija**. Projektityöntekijän rooliin kuului myös konkreettista tukityötä. Konkreettinen tukityö sisälsi palveluihin ohjaamisen lisäksi myös palveluihin kuljettamista ja saattamista ja lomakkeiden täyttämistä asiakkaan puolesta. Työssä huomattiin, että monilla asiakkailla oli puutteita luku- ja kirjoitustaidossa sekä lomakkeiden ymmärtämisessä. Konkreettista tukea oli myös ajanvaraus lääkärille tai velkaneuvontaan. Tukityö sisälsi kodin pikkuvikojen korjausta, lamppujen tai palohälyttimen asennusta ja ruoka-avun viemistä asiakkaalle. Monelle asiakkaalle ei ollut apua saatavissa muualta. Joidenkin asiakkaiden omaisia tavattiin tarvittaessa tai keskusteltiin puhelimitse heidän kanssaan.

Verkostotyö ja moniammatillinen yhteistyö oli tärkeä työskentelytapa monen asiakkaan kohdalla. Yhteistyötä rakennettaessa lähtökohtina olivat asiakkaan kanssa tehty verkoston kartoitus ja mahdollisten yhteistyökumppaneiden resurssit. Yhteistyötä tehtiin mm. sosiaalityöntekijöiden, päihdehuollon, yhden edunvalvojan, yhden psykologin ja kahden alueen kotihoidon kanssa. Projektityöntekijöiden rooli oli ensisijaisesti yhteistyön koordinoija ja aktiivinen yhteydenottaja. Minimitavoitteena pidettiin sitä, että toimeentulotukea saava asiakas tapasi sosiaalityöntekijänsä ja myös sosiaalityöntekijälle voitiin kertoa projektista ja sen tavoitteista. Sosiaalityöntekijä oli tärkeä tekijä etenkin vuokranmaksun onnistumisessa asumisen alkuvaiheessa.

Asumisen tukivaiheeseen liittyi myös vuokranmaksuongelmien selvittely, maksusuunnitelmien tekeminen ja häiriöilmoitusten selvittäminen. Asiakkaille kerrottiin jo yhteistyön alkuvaiheessa, miten tullaan toimimaan jos näitä ongelmia tulee. Asiakkaita ohjattiin myös päihdehoitoon tai lääkäriin, jos siihen oli syytä.

5.3 LOPPUARVIOINTI JA JATKOSUUNNITELMAT

Rostilan mukaan ongelmanratkaisun kolmas ja viimeinen vaihe käsittää työskentelyn päättämisen ja tulosten arvioinnin. Työskentelyn lopettamisesta tulee myös tehdä selkeä päätös ja tunnereaktiot tulee käsitellä. Työskentelyn loppuessa myös

arvioidaan tulokset, seurataan ja varmistetaan tulosten turvaaminen. (Rostila 2001, 60 - 80. Sit. Hepworth, Rooney ja Larsen 1997.)

VASU-projekti päättyi helmikuun 2006 lopussa. VASU-projektin asiakkaille kerrottiin jo työskentelyn alkuvaiheessa, että asumisen tukivaihe kestää noin vuoden ja tuki vähenee sen aikana asteittain. Tavoitteena oli, että 14 asiakasta pärjäävät vuoden jälkeen peruspalveluiden varassa. Kahdella viimeisellä tapaamisella asiakkaiden kanssa keskusteltiin vapaamuotoisesti vuoden tapahtumista ja tehtiin vuosi-arvio palvelusuunnitelmien toteutumisesta. Lisäksi tarkistettiin asuntojen kunto ja selvitettiin asiakkaan toiveet jatkotuesta.

Tammi- ja helmikuussa asiakkaisiin oltiin yhteydessä viimeisen kerran, jolloin kerrattiin asiakkaiden kanssa tehdyt jatkosuunnitelmat. Ne asiakkaat, jotka jatkoivat asumista peruspalveluiden varassa tai tuetun asumisen asiakkaina, saivat selkeän oppaan käteensä, jossa oli kaikki tärkeät puhelinnumerot ja yhteyshenkilöt erilaisiin pulmiin. Niille asiakkaille, joille järjestettiin asumisen tuki muiden toimijoiden palvelujen avulla, selvitettiin jatkokuviot myös ja heidät saattaen vaihdettiin uuden palvelun pariin. Projektin loppumisen jälkeen VASU-asiakkaiden asumisen sujumista seurataan osana VASU2-hanketta, joka sai jatkoavustuksen vuoden 2007 loppuun saakka.

Rostilan (2001, 90 Sit. Blythe ja Tripold 1989) mukaan seuranta voi paljastaa tulevan toiminnan suunnittelun kannalta kiinnostavia vaihtoehtoja. Vaihtoehdot ovat, että

- 1 Asiakas selviytyy seurannan aikana samalla tavalla, kuin työskentelyn päättyessä.
- 2 Asiakas pärjää paremmin, joten työskentelyn aikana alkanut trendi jatkuu tai interventio alkoi vaikuttaa viiveellä tai interventiosta riippumattomat tekijät vaikuttavat.
- 3 Asiakas alkaa taantumaan vähitellen. Työskentely ehkä päätetty liian aikaisin tai tuntematon tekijä vaikuttaa.
- 4 Asiakas taantuu voimakkaasti.

Rostilan mukaan seurannan järjestäminen kannattaa, koska siitä saadaan tärkeää tietoa asiakkaiden pärjäämisestä sekä tietoa siitä, millaista tukea tai apua asiakkaat mahdollisesti tarvitsevat (2001, 90).

5.4 ASUMISEN TUKITYÖ AVATTUNA

Suominen (2002, 64 - 65) on erottanut palveluohjauksessa **neljä eri koordinoinnin strategialla**, joiden tavoitteena on elämänlaadun parantaminen. Suominen mukaan strategioita on usein syytä yhdistää. Koordinoinnin strategiat Suominen mukaan ovat:

1. kuntoutus (voimavarojen kehittäminen, harjoittelu, koulutus)
2. huolenpito (arjen sujuminen, elämänlaadun varmistaminen)
3. terapia (oireiden lieventyminen, kasvu, terapeuttiset palvelut)
4. neuvonta (palveluihin ohjaus, oikeuksien turvaaminen)

VASU-projektissa tukityö jaettiin hieman erilaisiin lokeroihin johtuen siitä, että VASU:ssa konkreettisen tukityön ja rinnalla kulkemisen merkitys oli suuri. VASU:n tukityö on avattu oheisessa taulukossa.

Taulukko 3. Asumisen tukityö VASU:ssa

NEUVONTA	
Asuntoon liittyvä <ul style="list-style-type: none"> - talon järjestyssäännöt - siivous, ruuanlaitto 	Virastoihin liittyvä <ul style="list-style-type: none"> - etuuksista kertominen, neuvominen - tulkinta-apu - prosesseista kertominen
KONKREETTINEN TUKI	
Asuntoon liittyvä <ul style="list-style-type: none"> - palohälyttimen, lamppujen asennus - muuttoapu 	Virastoihin liittyvä <ul style="list-style-type: none"> - kuljetus eri virastoihin - lomakkeiden täyttäminen - ajan varaaminen lääkärille
SOSIAALINEN TUKI	
<ul style="list-style-type: none"> - keskustelu - motivointi, kannustus, rohkaisu - luottamus - helppo tavoitettavuus - rinnalla kulkeminen 	

VASU-projektin **neuvontatyö** on jaettu kahtia: asuntoon liittyvään neuvontaan ja virastoasioihin liittyvään neuvontaan. Asuntoon liittyvällä neuvonnalla tarkoitetaan kaikkea sitä, mitä asukkaan pitää tietää asumiseen liittyvistä säännöistä, velvollisuuksista ja oikeuksista. Asumiseen liittyvää neuvontaa on myös asunnon kunnossapitoon ja arkielämään liittyvä neuvonta: pyykinpesu, siivous ja ruuanlaitto. Virastoasioihin liittyvällä neuvonnalla taas tarkoitetaan kaikkea sitä, mikä liittyy asiakkaan toimeentuloon, etuuksiin ja muihin virastoasioihin. Projektityöntekijät etsivät asiakkaalle sopivia palveluja ja myös neuvottelivat niihin pääsystä. Virastoasioihin liittyvän neuvonnan olisi yhtä hyvin voinut tehdä myös

sosiaalityöntekijä tai kuka tahansa muu viranomainen. VASU-projektissa projektityöntekijät ottivat kuitenkin päävastuun myös näistä asioista, jotta asiakkaan ei tarvitse kiertää luukulta toiselle. Tämä koettiin tärkeäksi etenkin niiden asiakkaiden kohdalla, joilla oli eniten vaikeuksia asioidensa hoitamisessa. Etenkin asumisen alkuvaiheessa oli yksikin viranomaiskontakti riittävän haastava ylläpidettävä.

Konkreettinen tuki oli VASU:n tärkeimpiä tukimuotoja. Asuntoon liittyvällä, konkreettisella tuella tarkoitetaan esimerkiksi muuttoapua tai lamppujen asennusta. Konkreettisella tuella oli merkitystä siksi, että asiakas todella hyötyi siitä ja näki, että hänen asioitaan yritettiin oikeasti parantaa. Virastoihin liittyvä konkreettinen tuki taas oli sitä, että asiakasta kuljetettiin tarvittaessa virastoihin ja autettiin lomakkeiden täyttämässä. Osalla asiakkaista oli selkeästi ongelmia lukemisen tai kirjoittamisen kanssa, joten konkreettinen apu oli tarpeen. VASU-projektin kohderyhmä tarvitsi konkreettista tukea pelkän ohjauksen lisäksi. Asiakkaan kanssa yhdessä tekeminen ja arkeen osallistuminen mahdollisti asiakkaan näkemisen muunakin, kuin ongelmana.

Sosiaalisella tuella tarkoitettiin mm. rinnalla kulkemista, keskustelua ja motivointia. Työn kuluessa huomattiin, että säännölliset tapaamiset ja päivittäisistä asioista keskustelu oli monille asiakkaille tärkeää ja terapeutista. Jotkut asiakkaat toivoivat tapaamisia useammin ja soittelivat kuulumisiaan aktiivisesti. Pelkkä "mitä kuuluu" -puhelu huomattiin tärkeäksi asiakassuhteen ja yhteyden ylläpitämiseksi. Sosiaalista tukea oli myös se, että asiakkaalle pyrittiin opettamaan korrektaa virastokäyttäytymistä esimerkiksi aggressiivisen rähjäämisen sijaan. Tämä onnistui vain, mikäli asiakas huomasi konkreettisesti, että rauhallinen käyttäytyminen virastoissa kannatti ja asiat hoituivat sitä kautta paremmin. Tavoitteena oli, että asiakas tarvitsi seuraavalla kerralla vähän vähemmän apua asioiden hoitamiseen ja oma vastuu ja itseluottamus lisääntyivät. Mikäli asiakkaalla oli tarvetta varsinaiseen keskusteluterapiaan tms., hänelle varattiin aika psykologin vastaanotolle tai psykiatrian poliklinikalle. Joillain asiakkailla oli asiakkuus jo VASU-projektin alkaessa.

Eri tukimuodot olivat käytössä monimuotoisesti ja usein yhtäaikaaisesti. Tuen tavoitteena oli, että asuminen ja arki sujuivat niin sanotusti riittävän hyvin; vuokrat oli maksettu, asumishäiriöitä ei tullut, asunto pysyi kunnossa, virastoasiat pysyivät ajan tasalla, asiakkaalla oli mahdollisuus ruokaan, puhtaisiin vaatteisiin, terveydenhoitoon ja mahdollisuus johonkin mielekkääseen tekemiseen päivälle ja niin edelleen. Helpolla tavoitettavuudella pyrittiin siihen, **että kriisit eivät ehdi kasvaa asumisen jatkumisen estäväksi**. Tuen ja huolenpidon oli tarkoitus vähentyä ajan kuluessa ja asiakkaan omien valmiuksien lisääntyessä.

VASU-PROJEKTIN TULOKSIA

6.1 PALVELUMALLI

Numeroita

Asiakastyö aloitettiin kesäkuussa 2004 ja haastatteluun kutsuttiin yhteensä 21 asiakasta. Neljä ei tullut sovittuun haastatteluun ja kolme keskeytti projektin haastattelun jälkeen. Yksi keskeyttäneistä otti yhteyttä vuoden kuluttua ja sai Y-säätiön asunnon. Toinen keskeyttäneistä palasi tuettuun asumiseen kyselemään asuntoa ja kolmanteen ei saatu yhteyttä. Huhtikuun 2005 loppuun mennessä VASU-projektin kautta asutettiin 14 asiakasta. Yksi projektin kautta asutettu asiakas muutti pois ja yksi kuoli projektin aikana, joten projektin loppuun asti asiakkaana oli 12 asiakasta.

Yhteydenottojen tai haastatteluiden perusteella 17 asiakasta ohjattiin muualle eli päihdehuollon laitoksiin, muihin tuetun asumisen projekteihin tai hakijaksi Y-säätiön tai Espoonkruunun vuokra-asuntoihin. Näiden asiakkaiden päihde- tai mielenterveysongelman arvioitiin olevan esteenä VASU-projektiin osallistumiselle tai vastaavasti arvioitiin, että he eivät olleet tehostetun tuen tarpeessa ja pärjäävät kevyemmällä tuella.

Taulukko 4. VASU-haastatteluun kutsutut 28.2.2005

Haastatteluun kutsutut	21
Ei saapunut haastatteluun	4
Keskeytti haastattelun jälkeen	3

Taulukko 5. VASU-asiakkaat 28.2.2006

VASU-projektiin otetut asiakkaat	14
VASU-projektin keskeyttäneitä	2
Projektissa edelleen 28.2.2006	12

VASU-projektin asiakkaista ensimmäiset asutettiin Espoonkruunu Oy:n vuokra-asuntoihin lokakuun 2004 alussa. Huhtikuun 2005 lopussa 14 asukasta oli saanut asunnon. Heistä kahdeksan asutettiin Y-säätiön asuntoon, viisi Espoonkruunu Oy:n asuntoon ja yksi Espoon Diakoniasäätiön tukiasuntoon. Alun perin kaikki asiakkaat oli tarkoitus asuttaa helmikuun 2005 loppuun mennessä mutta tästä tavoitteesta jouduttiin hieman joustamaan, koska sopivia asuntoja ei ollut tarjolla tai asiakas

kieltäytyi tarjotusta asunnosta. Asiakkaita ei pakotettu ottamaan vastaan ensimmäistä tarjottua asuntoa, mikäli asunnon sijainti olisi ollut selkeästi este asiakkaan tavoitteiden onnistumiselle.

Taulukko 6. Vuokranantaja ja VASU-asiakkaat

VUOKRANANTAJA	ASIAKKAITA 30.4.2005	ASIAKKAITA 28.2.2006
Espoon diakoniasäätiö	1	1
Espoonkruunu Oy	5	5
Y-säätiö	8	6
Yhteensä	14	12

Tuki numeroina

Asiakaskontaktit tilastoitiin elokuusta 2004 alkaen excel-pohjaiseen taulukkoon siten, että jokaisen asiakkaan kohdalle merkittiin korkeintaan yksi kontaktimerkintä päivää kohden. Tuloksissa esitetään kontaktit kuitenkin lokakuusta 2004 alkaen, koska alkuvaiheessa kontaktien tilastointi oli vielä epätarkkaa. Kotikäynti, toimistokäynti ja puhelu olivat yleisimmät. Kotikäynti oli arvoltaan suurin, joten jos samana päivänä oli kotikäynti ja toimistokäynti, merkittiin vain kotikäynti taulukkoon. Jos asiakas oli tapaamisessa päihtyneenä, kontakti merkittiin tietyllä värillä. Sovitut mutta peruuntuneet tapaamiset väritettiin myös. Excel-taulukkoon pyrittiin merkitsemään kaikki asiakaskontaktit.

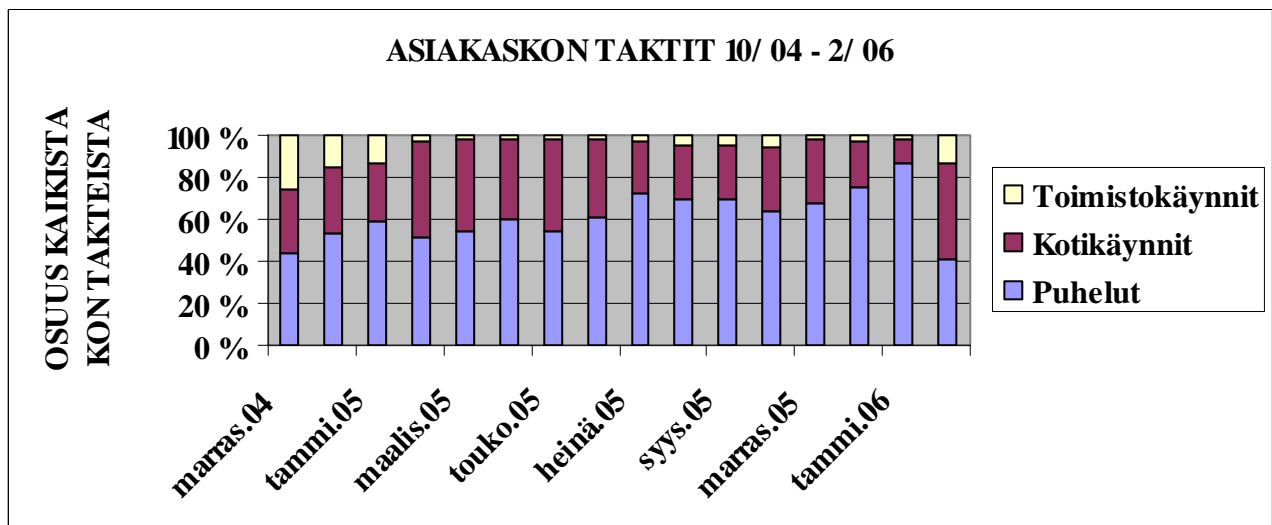
Lokakuun 2004 - helmikuun 2006 välisenä aikana asiakkaiden ja projektityöntekijöiden välillä tilastoitiin 483 puhelua. Todellisuudessa puheluita oli paljon enemmän, koska saman asiakkaan kanssa saatettiin puhua useita kertoja saman päivän aikana mutta merkintöjä tuli vain yksi. Kotikäyntejä tilastoitiin samana aikana 252 ja toimistokäyntejä 55.

Taulukko 7. VASU-projektin asiakaskontaktit 17 kk aikana

KONTAKTI	Kontaktit ajalla 1.10.04 - 28.2.06	Kontaktit / asiakas ajalla 1.10.04 - 28.2.06
Asiakaspuhelu	483	35
Kotikäynti	252	18
Toimistokäynti	55	4
Asiakas päihtyneenä	59	4
– päihtyneenä kotikäynnillä	11	-
– päihtyneenä toimistolla	5	-

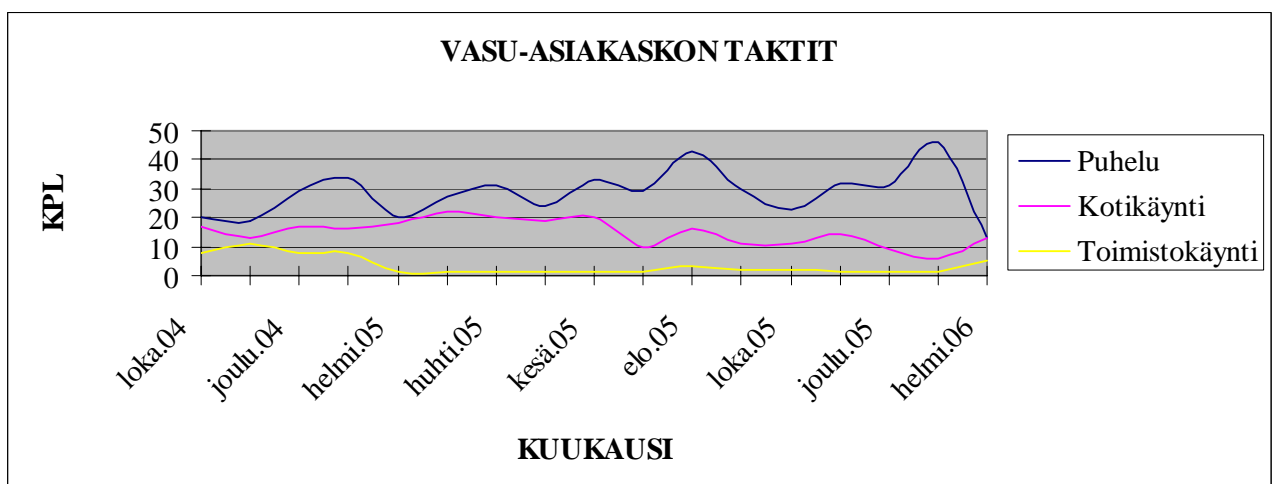
Asumisen tuen oli tarkoitus vähentyä asumisen edetessä. Seuraavan sivun kuviossa on nähtävissä se, että kotikäyntien ja toimistokäyntien suhteellinen osuus kaikista kontakteista väheni koko ajan projektin edetessä. Tuki on siis keventynyt; tapaamisista on siirrytty puhelinkontakteihin. Tammikuussa 2006 noin 80 % asiakaskontakteista tapahtui puhelimitse. Helmikuun kontakteissa on taas nähtävissä vuosiarviointihaastattelut, joten toimistokäyntejä ja kotikäyntejä oli aiempia kuukausia enemmän. Vuosiarviointi tehtiin lähes aina toimistolla tai kotikäynnillä.

Kuvio 8. Kotikäyntien, puheluiden ja toimistokäyntien osuus asiakaskontakteista ajalla 10 / 04 - 02 /06



Määrällisesti tuki on vähentynyt kotikäyntien ja toimistokäyntien osalta mutta puhelinkontaktit ovat loppua kohden lisääntyneet entisestään. Helmikuu 2006 on poikkeuksellinen; puheluita vain 13, kotikäyntejä myös 13 ja toimistotapaamisia 5. Helmikuussa näkyy projektin lopettaminen ja vuosiarviohaastattelut. Kuviossa 9 näkyvät kotikäyntien, toimistotapaamisten ja puheluiden määrät ajanjaksolla 10/04 - 2/06.

Kuvio 9. Asumisen tuki määrällisesti



Häiriöilmoitukset ja vertailu Y-säätiön asuntoihin

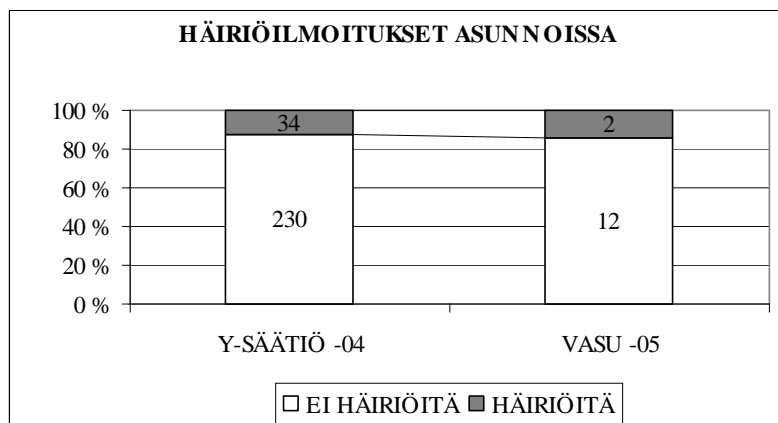
Projektin aikana kaksi asukasta sai huomautuksen tai varoituksen häiritsevistä käyttäytymisistä. Ensimmäisessä tapauksessa asiakas oli riitaantunut pihalla naapurin kanssa ja käyttäytynyt sopimattomasti. Toisessa tapauksessa kutsumattomat vieraat aiheuttivat häiriötä ja asukas sai siitä varoituksen. Kumpikaan tapaus ei johtanut jatkotoimiin. Asiakkaiden kanssa keskusteltiin tapahtumista ja vuokranantajille ja taloyhtiön isännöitsijöille annettiin selvitys.

Taulukko 8. Vuokranmaksu, häiriötön elämä ja asunnon kunto

TAVOITE	ONNISTUI	ONGELMIA
Vuokranmaksu	11	3
Häiriötön elämä	12	2
Asunnon kunto	13	1

Vertailussa Y-säätiön häiriöihin vuonna 2004 VASU-asiakkaat pärjäävät hyvin. Vuonna 2004 oli häiriöitä 13 % Y-säätiön asunnoista. VASU-asuntojen häiriöprosentti on näiden kahden tapauksen perusteella 14.

Kuvio 10. Häiriöilmoitukset VASU ja Y-säätiön asunnot



Vuokravelat

Kolmella asiakkaalla oli projektin aikana itsestään johtuvia vuokran maksuvaikeuksia. Itsestä johtuvalla maksuvaikeudella tarkoitettiin sitä, että asiakas jätti itse maksamatta vuokran omavastuusuuden tai jätti hakematta esimerkiksi toimeentulotuen eikä voinut rahattomuuden takia maksaa vuokraa ajallaan. Toimeentulotukihakemusten ruuhkasta johtuvaa vuokranmaksun myöhästymistä ei laskettu asiakkaasta johtuvaksi. Yhden asiakkaan kanssa tehtiin maksusuunnitelma vuokraveloista. Suunnitelmaan osallistui myös sosiaalityöntekijä harkinnanvaraisella toimeentulotuella.

Y-säätiön asunnoissa syyskuussa 2005 oli vuokravelkaa noin 237 euroa asuntoa kohden. Vertailua VASU-asiakkaisiin ei voida tehdä, koska VASU-asiakkaiden velat ovat olleet tähän saakka hetkellisiä ja velat on maksettu ennen määräaikaisen vuokrasopimuksen uusimista. Vertailua voidaan tehdä siinä vaiheessa, kun VASU-asiakkaiden vuokrasopimukset ovat toistaiseksi voimassa olevia. Voidaan kuitenkin sanoa, että VASU-asiakkaille ei ole vuokravelkaa 237 euroa asuntoa kohden.

Palvelusuunnitelman omien tavoitteiden toteutuminen

Asiakkaiden kanssa tehtiin palvelusuunnitelmat, joihin asetettiin asumiseen (häiriöiden välttäminen, vuokranmaksu, asunnon kunnosta huolehtiminen ja projektityöntekijöiden tapaaminen sovitusti) liittyvien tavoitteiden lisäksi asiakkaiden henkilökohtaisia tavoitteita. Tavoitteet liittyivät pääsääntöisesti työmarkkina-asemaan, lasten tapaamisiin, päihteiden kohtuukäyttöön ja mielenterveyttä tai päihteiden käytön lopettamista tukeviin toimenpiteisiin. Työmarkkina-aseman muutoksesta yleisin tavoite oli päästä töihin (7 mainintaa), koulutukseen (3) tai työtoimintaan (2). Kahden toiveena oli päästä eläkkeelle. Mielenterveyttä tai päihteiden käytön lopettamista tukevista "toimenpiteistä" kolme asiakasta asetti tavoitteeksi käydä psykiatrian poliklinikalla säännöllisesti. Lisäksi mainittiin Askel-projekti, A-klinikan ryhmä ja seurakunnan toiminta. Lisäksi tavoitteina oli jatkaa tai aloittaa uusi harrastus, elää omaa elämää, saada elämä kuntoon ja saada luottotiedot kuntoon.

Taulukko 9. VASU-asiakkaiden henkilökohtaiset tavoitteet

TAVOITE	ASETETTU	TOTEUTUNUT	TOTEUTUNUT OSITTAIN
Työ	7	-	2
Koulutus, kurssi	3	1	-
Työtoiminta	2	-	-
Eläke	2	1	-
Päihteiden kohtuukäyttö	7	1	6
Tavata lapsia	4	4	-
Käynnit Askel, A-, Raitti	4	2	-
Aloittaa harrastus / jatkaa harrastusta	3	3	-
Psykiatrian poliklinikka	3	2	-

Asiakkaista 7 asetti tavoitteeksi päihteiden kohtuukäytön ja kaikkien kohdalla voidaan sanoa tavoitteen toteutuneen ainakin osittain. Yksi tosin sanoi alkoholin käytön jopa lisääntyneen omassa asunnossa mutta hän arveli alkoholiveron laskun samaan aikaan vaikuttaneen asiaan. Neljällä oli tavoitteena tavata lapsia säännöllisemmin ja kaikki kertoivat sen onnistuneen oman asunnon myötä. Lasten tapaaminen tilapäismajoituksessa tai päihdehuoltolaitoksessa on ymmärrettävästi

ongelmallista. Myös asunnottomuuden takia sivuun jäänyt harrastus jatkui kaikilla, jotka sen tavoitteeksi asettivat.

Asiakkaiden omista tavoitteista vähiten toteutuivat työllistymiseen liittyneet tavoitteet. Kaksi asiakasta työllistyi projektin aikana määräaikaisesti. Eläkkeelle pääsi yksi asiakas. Ajatukset työelämään paluusta eivät yleensä olleet kovin realistisia - moni oli sitä mieltä, että asunnon saamisen jälkeen he palaavat suoraan työelämään. Asiakkaat eivät myöskään kiinnittyneet päiväkeskustoimintoihin niin kuin itse olivat suunnitelleet.

6.2 ARKIKUNTOUTUKSEN TYÖVÄLINEITÄ

Tärkein arkikuntoutuksen työväline on koko palvelumalli, jonka vaiheet on selvitetty kappaleessa 5. Palvelumallista on erotettavissa osia, joita voidaan käyttää yksittäisinä työvälineinä asiakastyössä.

Alkuhaastattelu tilannearvioinnin välineenä

Ensimmäisenä kehitettiin alkuhaastattelua, jota varten tehtiin lomake. Lomaketta käytettiin ensimmäisellä ja toisella tapaamiskerralla asiakkaan kanssa. Tarkoituksena oli saada asiakkaan alkutilanteesta mahdollisimman monipuolinen käsitys ja järjestelmällistä tietoa asiakkaan asumishistoriasta, päihde- ja sairaushistoriasta. Jos asiakas vaikutti ensimmäisen haastattelun perusteella VASU-projektiin sopivalta, jatkettiin lomakkeen toisen osan käsittelyä toisella haastattelukerralla. Lomake muokkautui ensimmäisten haastatteluiden perusteella nykyiseen muotoonsa ja se osoittautui toimivaksi. Lomake vähentää puheluiden ja selvittelyjen määrää, koska sen avulla työntekijä muistaa kysyä kaikki oleelliset kysymykset ja niihin ei välttämättä tarvitse enää palata uudelleen. Haastattelulomakkeen lisäksi kehitettiin asiakastietolomake, jonka tarkoituksena oli kerätä taustatietoa asiakkaista arviointia varten. Asiakkaalta pyydettiin kirjallisesti lupa tietojen käytöstä tilastointitarkoituksessa.

Sopimus asumisen tuesta konkretisoi tuen ja sitouttaa

Sopimus tuesta oli tärkein kehitetyistä työvälineistä. Sopimuksessa asiakas ja työntekijät sitoutuivat tiettyihin pelisääntöihin ja asiakkaalle kerrottiin, että sopimuksen rikkominen aiheuttaisi sen, että määräaikaista vuokrasopimusta ei voitaisi jatkaa. Sopimuslomake satoi asunnon ja asumisen tuen toisiinsa. Asiakas ymmärsi, että kyse oli tukiasunnosta ja asiakkaan oli sitouduttava siihen, että tukea tarjotaan ja osa siitä oli pakollista. Sopimuksen avulla tuki konkretisoitui sekä asiakkaalle sekä työntekijöille.

Sopimuslomakkeen lisäksi asiakkaiden kanssa tehtiin erillinen palvelusuunnitelma, johon kirjattiin yksityiskohtaiset suunnitelmat vuokranmaksusta, häiriöiden

käsittelystä, asunnon kunnosta huolehtimisesta ja asiakkaan omista tavoitteista. Palvelusuunnitelmaa tarkistettiin vuokrasopimusten uusimisten yhteydessä ja sitä muokattiin ja muutettiin tilanteen mukaan. Palvelusuunnitelma tehtiin yhdessä asiakkaan kanssa ja se koettiin hyväksi työvälineeksi. Palvelusuunnitelma lisäsi järjestelmällisyyttä ja tavoitteellisuutta työskentelyyn. Palvelusuunnitelman läpikäyminen asiakkaan kanssa muistutti asiakasta sopimuksista ja suunnitelmista, joihin hän sitoutui.

Työvälineitä tuetun asumisen perustyöhön

Alkuhaastattelusta ja sopimuksesta kehitettiin tuetun asumisen perustyöhön omat versiot. Lomakkeiden avulla alkuhaastattelussa muistetaan kysyä kaikki asumisen kannalta tärkeiksi koetut kysymykset ja tiedonkeruu on järjestelmällisempää ja työntekijästä riippumatta tulee kysytyksi samat asiat. Sopimuslomakkeesta puolestaan katsottiin olevan hyötyä asiakkaan sitouttamisessa. Määritelmä asumisen tuesta ei jää epämääräiseksi vaan se sovitaan kunkin asiakkaan kanssa yksilöllisesti. Asiakas sitoutuu vuokranmaksuun, järjestyssääntöjen noudattamiseen ja asuntotyöntekijöiden tapaamiseen ja vahvistaa sopimuksen allekirjoituksellaan. Etenkin ristiriitatilanteissa on hyvä, että sopimus on kirjallinen ja asiakas tietää mitä sopimuksen noudattamatta jättämisestä voi seurata; määräaikaista vuokrasopimusta ei uusita.

6.3 YHTEISTYÖKUVIOITA

Espoon sosiaali- ja terveystoimi siirtyi uuteen organisaatioon vuoden 2004 alussa. Tällöin päihdehuolto ja tuettu asuminen siirtyivät osaksi terveystoimien palveluita. Asiakkaiden toimeentuloturva-asiat käsitellään edelleen perhe- ja sosiaalipalveluissa. Uusi organisaatorakenne toi uusia haasteita; kuinka säilyttää yhteys sosiaalipalveluihin mutta samalla kehittää uusia yhteistyökuvioita terveystoimien palveluihin?

Yhteistyön rakentaminen alkoi VASU-arviointiryhmän muodossa kesällä 2004. Arviointiryhmästä haluttiin kehittää moniammatillinen, koska asiakkaat olivat moniongelmaisia. Arviointiryhmän kokoonpanossa koettiin tärkeäksi se, että siihen kuuluisi edustaja sekä mielenterveys- että päihdepalveluista.

Arviointiryhmän ajatuksesta on sittemmin kehittynyt **asunnottomien SAS-ryhmä**, johon osallistuvat aikuissosiaalityöntekijät eri alueilta ja tarvittaessa päihdepalvelujen asumispalveluista edustajia. SAS-ryhmässä käsitellään eri alueiden asunnottomien asiakkaiden tilanteita ja yhdessä pohditaan ratkaisua kunkin asiakkaan asunnottomuudelle. Jatkossa SAS-ryhmää on tarkoitus kehittää edelleen siten, että siihen osallistuisi päihdehuollon asumispalvelulaitosten edustajia säännöllisemmin. Edustaja myös mielenterveyspalveluista olisi tarpeen, koska mielenterveysongelmat, päihdeongelmat ja asunnottomuus liittyvät oleellisesti toisiinsa.

Uusi organisaatorakenne mahdollisti tuetun asumisen sujuvamman yhteistyön **terveyspalveluihin** mutta ei edistänyt yhteistyötä sosiaalipalveluiden kanssa. Tuettu asuminen käyttää samaa asiakastietojärjestelmää terveyspalveluiden kanssa mutta eri järjestelmää sosiaalipalveluiden kanssa. Terveyskeskuslääkäreihin saatiin yhteys vaivattomasti effica-asiakastietojärjestelmän kautta ja he ottivat pyydettyä yhteyttä projektityöntekijöihin. Erityisen hyvin toimi yhteys päihdelääkäriin, jonka toimipiste oli VASU-projektin kanssa samoissa tiloissa.

Toimivaa ja järjestelmällistä yhteistyötä **sosiaalityöntekijöiden** kanssa ei onnistuttu kehittämään. Sosiaalityöntekijöihin oli vaikea saada yhteyttä ja projektityöntekijät eivät päässeet lukemaan sosiaalipuolen asiakastietojärjestelmää ja toimeentulotukipäätöksiä. Asiakkaita ei voitu auttaa ja neuvoa riittävästi toimeentulotuen hakemiseen liittyvissä asioissa. Lähinnä ongelma koski tilanteita, jolloin asiakas ei ymmärtänyt toimeentulotukipäätöksen tekstiä tai lisäselvityspyyntöä ja olisi tarvinnut apua tekstin tulkitsemiseen. Yhteyden saaminen sosiaalityöntekijöihin oli melko sattumanvaraista ja työtä hankaloitti lisäksi se, että esimerkiksi Leppävaaran perhekeskuksessa ei ennen marraskuuta 2005 ollut aluepohjaista asiakasjakoa sosiaalityöntekijöiden kesken. Yhden asiakkaan asioita hoiti eri henkilö jopa joka kuukausi. Asiakkaiden toimeentulotukiasioiden selvittäminen oli yksittäisten sosiaalityöntekijöiden varassa, joille siitä iso kiitos.

Lähes kaikkien asiakkaiden kanssa saatiin sovittua tapaaminen sosiaalityöntekijän kanssa ennen muuttoa asuntoon. Uudelle alueelle muuton jälkeen yhteistyö yleensä päättyi ja asiakas haki toimeentulotukea kirjallisesti vaikka olisi hyötynyt sosiaalityöntekijän tapaamisesta. Saattaen alueen vaihtaminen ei toteutunut mutta siihen ei myöskään osattu siinä vaiheessa kehittää mallia. Liian usein uusi alue tapasi asiakkaan ensimmäistä kertaa paperilla toimeentulotukihakemuksen muodossa ja käsitteli asiakkaan asioita hakemuksen ja sosiaali-efficaan kirjattujen tietojen perusteella. Näin asiakas oli uudelle sosiaalityöntekijälle vain yksi monista eikä yhdessä elämänsä suurimmassa muutoksessa oleva ihminen.

Työvoiman palvelukeskuksen kanssa yhteistyö sujui erittäin hyvin ja joustavasti. Työvoiman palvelukeskuksessa käytiin pitämässä esittely projektista ja tuetun asumisen toiminnasta syksyllä 2004. Tapaamisen tuloksena työvoiman palvelukeskus ohjasi asunnottomia asiakkaita tuettuun asumiseen. Työvoiman palvelukeskuksessa on myös tavattu verkostotapaamisessa muutaman asiakkaan asioiden tiimoilta.

Yhteistyö Espoon kaupungin **kiinteistöpalvelukeskuksen** kanssa sujui hyvin ja sitä selkeytettiin ja kehitettiin yhdessä tuetun asumisen asuntotyöntekijöiden kanssa. Vuokrasopimusten jatkoista sovittiin sujuvasti ja yhteydenpito oli aktiivista ja nopeaa molemmin puolin. Vuokrien eräpäivien lykkääminen onnistui mutkattomasti ja asiakkaille jäi aikaa järjestellä raha-asioita ilman pelkoa maksumuistutuksista.

Muita yhteistyötahoja olivat mm. Espoonkruunu Oy, Kela, Espoon diakoniasäätiö ja työvoimatoimistot. Yhteistyöstä **Espoonkruunu Oy:n** kanssa tehtiin kirjalliset pelisäännöt. Projektin asiakkaista viisi muutti Espoonkruunun asuntoihin ja yhteistyöstä sovittiin melko yksityiskohtaisesti. Sovittiin, että projektin asiakkaiden vuokrasopimusten jatkoon tarvitaan VASU-projektityöntekijöiden puolta Espoonkruunun normaalien edellytysten lisäksi. Yhteistyö sujui hyvin ja kirjallinen sopimus helpotti vastuunjakoa. Pienenä ongelmana mainittakoon yhteyden saamisen hankaluus: Espoonkruunun puhelinalvelu oli erittäin ruuhkainen. Myöskään vuokrasopimusten jatkuminen ei sujunut aivan sovitulla tavalla; joskus asiakas sai tiedon uudesta vuokrasopimuksesta ennen kuin projektityöntekijät ehtivät antaa omaa kommenttiaan asumisen sujumisesta Espoonkruunulle. Tämä selittyy VASU:n pienellä asiakasmäärällä suhteessa muiden asukkaiden määrään (5 / 13000).

Kela:n kanssa ei sovittu mitään yhteistyökuvioita mutta projektityöntekijöillä oli pääsy Kela:n asiakaskyselyjärjestelmään Soky:yn. Soky:n kautta voitiin selvittää asumistukihakemuksen jättäminen ja päätökset. Lisäksi Soky:stä voitiin selvittää eläkkeiden tai työmarkkinatukien maksupäivää ja asumistuen maksuosoite. Muilta osin yhteistyö Kela:n kanssa oli palvelunumerojen varassa ja sieltä saatiin apua ja neuvoja kohtalaisen hyvin.

Espoon Diakoniasäätiön kanssa VASU-projektilla oli yksi yhteinen asiakas. Työntekijävaihdoksen takia yhteistyö katkesi kuukausiksi mutta sitten vastualueet saatiin sovittua uudelleen. Käytännössä diakoniasäätiö vastasi yhteisen asiakkaan asumisen tuesta ja vuokravalvonnasta tammikuusta 2005 lähtien.

Yhteistyö **työvoimatoimistojen** kanssa puhelimitse oli vaikeaa tiukkojen salassapitomääräysten vuoksi. Työvoimatoimisto ei saanut kertoa esimerkiksi työmarkkinatukeen liittyviä asioita projektityöntekijöille puhelimitse, joten asiakkaan kanssa menttiin sitten paikan päälle selvittämään asioita. Tämä oli harmillista joskus, kun kyse oli pienestä asiasta; esimerkiksi puuttuvasta liitteestä tai työtodistuksesta. Projektin asiakkaissa oli sellaisia, jotka eivät osanneet näitä asioita itse selvittää, joten projektityöntekijän mukanaolo oli välttämätöntä asian edistymisen kannalta. Paikan päällä yhteistyö työvoimatoimiston kanssa sujui hyvin.

VASU-projektin alkaessa projektityöntekijöillä oli kokemusta kohderyhmästä aikuissosiaalityön asiakkaina ja Sepänkylän tukiasuntolan asukkaina. Alkuoletuksena oli, että asiakkailla on ongelmia etenkin virastoasioiden hoitamisessa ja päihdekuntoutukseen sitoutuminen on vaikeaa. Näiden molempien oletettiin vaikuttavan asumisen onnistumiseen tai epäonnistumiseen vuokranmaksun ja asumisen häiriöiden muodossa.

Työskentelyn alussa luotiin raamit kehitteillä olevalle palvelumallille. Jo alussa päätettiin, että palvelumalli tulee olemaan järjestelmällinen mutta yksilöllisen tuen mahdollistava. Yksilöllisyyden myötä päätettiin keskittyä kunkin asiakkaan elämäntilanteeseen niin syvällisesti, kuin tilanne edellytti. Asiakkaan kanssa vietetylle ajalle ei asetettu rajoja vaan ajateltiin, että joku asiakas vie enemmän aikaa ja toinen vähemmän. Työskentelyssä edettiin ns. intuition mukaan; esimerkiksi päätös asuttamisesta tehtiin silloin, kun projektityöntekijöillä oli jonkinlainen varmuus asiakkaan kyvystä sitoutua projektin sääntöihin. Mallin ajateltiin olevan reilu; säännöt olivat kaikilla osallistujilla tiedossa ja seuraukset sääntöjen rikkomisesta myös. Yksilöllisen mutta järjestelmällisen työmallin uskottiin toimivan siksi, että se huomioi kunkin asiakkaan tarpeet mutta tarjoaa kaikille asiakkaille tasa-arvoiset säännöt ja rajat. Vaikuttavuuden arvioiminen on hankalaa, koska asiakkaiden alkutilanteet olivat erilaisia ja lisäksi heidän saamansa tuki ei ollut yksilöllisyyden takia verrannollista keskenään. Vaikuttavuudesta voidaan kuitenkin sanoa, mitä asiakkaat itse kokivat myönteiseksi ja mikä projektityöntekijöiden kokemuksen perusteella oli toimivaa.

Kappaleessa 7.1 on **asiakkaiden käsityksiä** siitä, mikä VASU-projektissa tai toimintaympäristössä oli myönteistä eli tavoitteiden toteutumista edistävää tai kielteistä eli mahdollisesti tavoitteiden toteutumista estävää. Lähinnä asiakkaat ovat kommentoineet positiivisiksi tai negatiivisiksi kokemiaan asioita, jotka liittyvät projektityöntekijöihin, asuinympäristöön tai virastoihin. Kappaleessa 7.2 taas on **projektityöntekijöiden käsityksiä** siitä, mitä tämän kohderyhmän kanssa työskentelyssä on hyvä huomioda eli mikä edistää tai ehkäisee tavoitteiden toteutumista. Asiakkaassa, työntekijöissä, Espoon sisäisessä toimintaympäristössä ja ulkoisessa toimintaympäristössä on ehkäiseviä ja edistäviä tekijöitä, joista osaan voidaan ja osaan ei voida vaikuttaa. Esimerkkien avulla on tarkoitus osoittaa, mitä asumisen tuessa voidaan tehdä, jotta asuminen voisi onnistua esteistä huolimatta.

7.1 MYÖNTEISTÄ JA KIELTEISTÄ - ASIAKKAIDEN KÄSITYKSIÄ

11 / 12 VASU:ssa loppuun saakka ollutta asiakasta haastateltiin noin vuoden asumisen jälkeen. Vuosiarviossa asiakkaiden kanssa käytiin läpi palvelusuunnitelman tavoitteet ja mietittiin syitä toteutumattomiin tavoitteisiin. Toisena kysymyksenä kysyttiin, ovatko asiakkaan asumisolot ja elämänlaatu parantuneet projektin aikana ja pyydettiin kuvailemaan miten. Kolmantena keskusteltiin vapaamuotoisesti kuluneesta vuodesta, tuen hyödyllisyydestä tai haitallisuudesta ja tuen määrästä. Vastausten perusteella voidaan arvioida, mikä VASU:n toiminnassa edisti tai ehkäisi asiakkaiden tavoitteita.

Työskentelyn alkuvaiheessa oli selvää, että asiakkaat korostivat keskusteluissa asioita joiden ajattelivat olevan asunnon saamisen kannalta edullisia ja vähätelivät asioita joiden ajattelivat vaikuttavan asunnon saamiseen kielteisesti. Asiakkaiden avoimuus kuitenkin lisääntyi sitä mukaa, kun luottamus projektityöntekijöihin ja asunnon pysyvyyteen lisääntyi. Vuosiarviohaastattelu tehtiin pääsääntöisesti siinä vaiheessa, kun asiakkaan vuokrasopimus oli toistaiseksi voimassaoleva tai vuoden mittainen ja yhteistyö projektityöntekijöiden kanssa oli loppumassa. Asiakas tiesi tässä vaiheessa, että asuminen ei voi katketa vuosiarviohaastatteluun ja heillä oli lupa ilmaista myös negatiivisia kommentteja.

Taulukko 10. Asiakkaiden mielipiteitä: mikä VASU:ssa ja asunnon saamisessa oli myönteistä, mikä kielteistä.

ASUNTO, ALUE	MYÖNTEISTÄ	KIELTEISTÄ
Tunnetasolla	rauha III turva II yksityisyys, oma paikka III vapaus II itsenäistyminen I "normaalius" II saa olla oma itse II oman elämän hallinta II turhautuminen vähentynyt	yksinäisyys II I yksin oleminen vaikeaa I
Käytännön tasolla	hyvä uni I saa syödä kun on nälkä I omien asioiden hoitaminen I siisteys, pyykinpesu I lämmin asunto I	tekemisen puute III virastoasioiden hoito vaikeaa II "kuka hoitaa ja mitä?" vuokranmaksuongelmat II talossa meteliä viikonloppuisin

	kurssille meno työssä käymisen I kauppa lähellä I kavereita lähellä IIIII ulkoilu II lähellä päiväkeskus II alueella paljon tekemistä I lenkkeily I terveempi juominen I ei rikoksia I ei poliisiasioita I väkevästä mietoihin juomiin I	II pyykinpesu alueella juovia tuttavii II ei liikkumispaikkoja I juominen lisääntynyt vrt. laitos I
VASU:N TUKI	MYÖNTEISTÄ	KIELTEISTÄ
Tunnetasolla	tuki henkilökohtaista I "joku jolle hoitaa homma" I tuki I "psykologinen silmä" I itsetunnon kohotus I inhimillinen, ei koneisto I pitää huolta, ei tipu katuojaan	
Käytännön tasolla	juttukaveri IIII auttanut olemaan selvin päin I apua käytännön asioihin IIIII tulkinta-apu virastoasioissa IIII ongelmatilanteissa apua II joustavuus II	liian usein alussa tapaamisia I "tenttaus" I kesken työpäivän tapaaminen - vaikutti palkkaan I

Asiakkaat ovat kokeneet VASU-projektiin osallistumisen hyvin myönteisesti. Etenkin konkreettinen apu virastoasioiden hoidossa, juttutuokiot ja asunnon oma rauha nostettiin esiin myönteisinä tekijöinä. Yllättävää oli myös se, että muutama asiakas sanoi asunnon saamisen ja asumisen tuen vaikuttaneen poliisiasioita vähentävästi. VASU-mallin voidaan ajatella toimineen asiakkaiden tavoitteita, asumista ja elämänlaatua edistävästi. Asiakkaat olivat tyytyväisiä ja asuminen sujui pääsääntöisesti tavoitteiden mukaisesti.

Negatiivisina asioina nähtiin yksinäisyys ja tekemisen puute. Myös ympäristöä syytettiin "huonoille teille" joutumisesta. Yleisimmät syyt tavoitteiden epäonnistumiselle olivat asiakkaasta riippumattomia. Asiakkaat löysivät syytä tavoitteidensa epäonnistumiseen "juoppokavereissa", työnantajassa, sosiaalityöntekijässä, sairaudessa, alkoholismissa ja tukien pienuudessa. Asiakkailla

oli yleensä vahva usko siihen, että esimerkiksi työttömyys johtui asunnottomuudesta ja asunnon saaminen yksin ratkaisisi kaiken.

7.2 MIKÄ EDISTI JA EHKÄISI TAVOITTEITA – PROJEKTITYÖNTEKIJÖIDEN KÄSITYKSIÄ -

Työskentelyn aikana asiakastapaamiset, puhelut ja tärkeät yhteistyöviranomaisten kanssa käydyt puhelut kirjattiin terveyseffica-asiakastietojärjestelmään ja excel- taulukkoon. Asiakkailta pyydettiin työskentelyn alussa kirjallinen lupa tietojärjestelmään kirjattujen tietojen tutkimuskäytöstä. Kaikilta asiakkailta saatiin lupa. Vuoden työskentelyn jälkeen asiakastekstit luettiin ja niistä haettiin tavoitteiden onnistumista **edistäneitä ja ehkäisseitä** tekijöitä sekä niin sanottuja **käännekohtia**, jotka projektityöntekijöiden mielestä olivat tärkeitä asumisen onnistumisen ja tavoitteiden toteutumisen kannalta. Käännekohtia olivat esimerkiksi asiakkaan ensimmäinen soitto projektityöntekijöille tai itse hoidettu toimeentulotukihakemus. Käännekohtia analysoimalla on voitu jäljittää niitä tekijöitä, jotka kenties vaikuttivat asiaan myönteisesti tai kielteisesti.

Analyysin perusteella asiakkaassa, työntekijöissä, *Espoon kaupungin* sisäisessä toimintaympäristössä (joka sisältää myös kaupungin arvot ja eettisen toimintaympäristön) sekä toimialan ulkoisessa toimintaympäristössä on tekijöitä, jotka voivat edistää tai ehkäistä tavoitteiden saavuttamista. Osaan tekijöistä voidaan vaikuttaa ja osaan ei voida vaikuttaa. **Tärkeintä on arvion tekeminen; ovatko ehkäisevät tekijät niin vahvoja, että asuminen ei voi onnistua?** Miten ehkäiseviin tekijöihin voidaan vaikuttaa siten, että ne poistuisivat tai ainakin lieventyisivät ja asuminen onnistuisi? Tässä tullaan kysymykseen palvelumallin ja työntekijöiden mahdollisuudesta vaikuttaa tavoitteiden onnistumiseen. Tämä on vaikuttavuuden arvioinnin keskeinen kysymys: millaisilla menetelmillä voidaan vaikuttaa siihen, että kyseisen kohderyhmän tavoitteet toteutuvat?

Asiakkaaseen liittyviä, tavoitteiden toteutumista edistäviä tekijöitä olivat esimerkiksi asiakkaan sosiaaliset taidot, asumistaidot, fyysinen terveys, psyykinen terveys, päihteiden käytön hallinta, sääntöjen kunnioitus (lainkuuliaisuus) ja luottamus viranomaisiin. Selkeästi edistäviä tekijöitä olivat myös asiakkaan tahto onnistua, tahto hallita päihteidenkäyttöä, tahto parempaan elämänlaatuun ja usko itseensä.

Ehkäiseviä tekijöitä puolestaan olivat sosiaalisten taitojen puute tai niiden poikkeavuus, asumistaitojen ja asumiskokemuksen puute, arvaamattomuus, impulsiivisuus, päihteiden käyttö, mielenterveysongelmat, tietojen puute / vähäinen koulutus ja kyvyttömyys / fyysinen tai psyykinen huono kunto. Muita estäviä tekijöitä olivat sakot ja velat.

Työntekijään liittyviä, tavoitteiden toteutumista edistäviä tekijöitä olivat esimerkiksi asiakkaan ennakkoluuloton kohtaaminen, kärsivällisyys, inhimillisyys, motivointi, kannustus ja sosiaaliset taidot. Ehkäiseviä tekijöitä puolestaan olivat ennakkoluuloisuus, joustamattomuus, lipsuminen järjestelmällisyydestä, sokeutuminen asiakkaan pärjäämiselle, pelko ja rutinoituminen. Myös työntekijän sukupuoli, persoonallisuus tai osaaminen voi toimia estävinä tai edistävinä tekijänä.

Espoon kaupungin sisäiseen toimintaympäristöön ja palvelujärjestelmään liittyviä tavoitteiden toteutumista edistäviä tekijöitä olivat esimerkiksi kehitettyyn palvelumalliin varatut henkilöresurssit; projektiin valituille asiakkaille oli aikaa ja mahdollisuus paneutua kunnolla. Edistäviä tekijöitä sisäisessä toimintaympäristössä olivat myös yhteinen tietojärjestelmä lääkäreiden kanssa, fyysinen läheisyys päihdelääkärin ja yhden alueen kotihoitoon. Espoon sisäiseen toimintaympäristöön liittyviä niin sanottuja eettisiä tekijöitä olivat esimerkiksi palvelumallin yksilöllisyys, asiakkaan tarpeista lähteminen, asiakkaan tarpeiden ja tuen kohtaaminen. Ehkäiseviksi tekijöiksi havaittiin projektin väliaikaisuus ja haavoittuvuus (kaksi työntekijää). Ehkäiseviä tekijöitä olivat myös erillinen tietojärjestelmä aikuissosiaalityön kanssa ja joidenkin päihdehoitopaikkojen tai mielenterveyspalveluiden kriteerit; asiakkaat ovat joutuneet keskeyttämään hoidon tai eivät ole päässeet palvelun piiriin kriteerien takia.

Ulkoiseen toimintaympäristöön liittyviä, tavoitteiden toteutumista tukevia tekijöitä olivat asiakkaan sosiaalinen verkosto, Espoon kaupungin ulkopuolinen viranomaisverkosto, vapaa-ajan toiminnot ja ympäristön suvaitsevaisuus. Ympäristöön liittyviä ehkäiseviä tekijöitä puolestaan olivat esimerkiksi ympäristön suvaitsemattomuus, viranomaisverkostojen heikkous tai puute ja sosiaalisten verkostojen puute.

Moniongelmaisten asiakkaiden kohdalla huomattiin, että usein asumisen ja asioiden hoitamisen onnistumiseen vaikuttivat monet tekijät yhtä aikaa. Pelottavasti käyttäytyvä asiakas vaikuttaa työntekijän käyttäytymiseen ja monien virastojen halukkuuteen hoitaa asiakkaan asioita. Lisäksi vielä naapurit ja muut ulkoiset tekijät saattavat vaikuttaa asioihin. Oheisten esimerkkien tarkoituksena on osoittaa, miten paljon työtä ja millaista työtettä edellytti se, että VASU-projektissa onnistuttiin asuttamaan asiakkaita, joiden asumishistoria, mielenterveys- ja/tai päihdeongelma on aiemmin katsottu asunnon saamisen esteeksi. Esimerkit ovat koosteita eri asiakastapahtumista ja niiden yksityiskohtia on muuteltu.

Taulukko 11. Esimerkkejä asiakastapauksista

Esimerkki 1:	
Asiakkaan epäsosiaalinen käytös	Mitä tehtiin?

pelottaa työntekijää	
<p>Asiakas käyttäytyi asiattomasti virastoissa ja menetti malttinsa pienistäkin vastoinkäymisistä tai ilman vastoinkäymisiä. Asiakas uhkasi viranomaisia väkivallalla, jos ei saanut mieluisaa päätöstä etuuksista. Lähetteli viranomaisille asiatonta ja uhkaavaa postia. Lähes jokainen lause alkoi kirosanalla. Asiakas kanto mukanaan työkaluja, jotka vaikuttivat uhkaavilta. Hänen toimintansa sai mm. erään viraston harkitsemaan turvalaseja. Asiakas ei luottanut viranomaisiin eikä uskonut lupauksiin. Viranomaiset soittelivat ja ilmaisivat muutenkin projektityöntekijöille pelkoa ja suuttumusta asiakasta kohtaan.</p>	<p>VASU:ssa päätettiin, että asiakkaan asiat on hoidettava ja on löydettävä keinot toimia hänen kanssaan. Asiakkaalle kerrottiin vähimmäisrajat, mitä häneltä edellytetään: on tultava tapaamisiin selvin päin ja väkivaltaa ei saa käyttää. Asiakas jätti alussa tulematta sovittuihin tapaamisiin. Asiakkaalle annettiin uusi mahdollisuus. Kun asiakas käyttäytyi asiattomasti, asiasta puhuttiin ja kerrottiin miten se vaikuttaa asiakkaan asioihin ja millaisia tunnereaktioita se herättää. Turvalasiasiaa asiakas säikähti itsekkin. Asiakas ymmärsi palautteen ja käyttäytyminen alkoi sujua paremmin. Myös onnistumisista annettiin palautetta. Jatko alkoi sujua kerta kerran jälkeen paremmin. Luottamuksen syntyminen vei pitkän ajan. Asiakas testasi rajojaan vielä vuoden yhteistyön jälkeenkin mutta pysyi sovitussa rajoissa ja yhteistyö parani vähitellen. Takapakkiakin tuli edelleen. Yhteistyökumppaneiden pelkoa häntä kohtaan saatiin selvästi vähennettyä.</p>
MITÄ OPITTIIN?	
<p>Opittiin paljon työskentelystä ns. aggressiivisen ja rajattoman asiakkaan kanssa. Jotta tällaisen asiakkaan voidaan tehdä yhteistyötä, on oltava aikaa ja aito halu yrittää. Asiakkaan kanssa on oltava rajat ja systemaattisuutta, mutta myös paljon joustoa ja suvaitsevaisuutta. Tällä kertaa päämääränä oli onnistunut asuminen. Kun tällaisen asiakkaan kanssa tehdään yhteistyötä niin, että hän on yksi monista, on työn oltava sillä tavalla järjestelmällistä, että nähdään missä asioissa hän on edistynyt, missä taas ei.</p>	
Esimerkki 2:	
Tekemisen puute	Mitä tehtiin?
<p>Asiakas oli yksinäinen kotona ja halusi mielekästä tekemistä. Hän ei tiennyt, mistä mielekästä tekemistä voisi etsiä eikä osannut tai halunnut yksin lähteä</p>	<p>Asiakkaalle painotettiin asumisen alusta lähtien sitä, että asuminen ei jatku, jos kaverit tai itse asukas aiheuttavat häiriöitä. Asiakas lähti juomaretkille pois</p>

<p>tutustumaan paikkoihin. Asiakkaalla oli tapana tuoda juomakavereita asunnolle ja riskinä olivat järjestyshäiriöt. Välillä asiakas katosi juomaretkille eikä ilmoittanut mitään.</p>	<p>asunnosta ja palasi aikanaan kotiin. Asiakas ilmoitti kotiinpaluusta VASU:lle ja usein asiakas saatiin houkuteltua retkiltään kotiin puheluiden avulla. Asiakas vietiin autolla tutustumiskäynnille kahteen eri päiväkeskukseen, joista hän ei pitänyt. Hän ei kokenut kuuluvansa kummankaan kohderyhmään. Asiakkaan kanssa sovittiin tutustumiskäynti harrastukseen, josta hän oli kiinnostunut. Asiakas hankki lisäksi matkakortin VASU:n neuvojen avulla. Asiakkaan osti tietokoneen ja VASU asensi siihen internetin ja opetti käyttämään sähköpostia.</p>
<p>MITÄ OPITTIIN?</p>	
<p>Tässäkin yritettiin aluksi etsiä keinoja, jotka auttavat päihteettömyyteen. Asiakas ei raitistunut yrityksistä huolimatta. Asiakasta yritettiin auttaa niin, että hänen tämänhetkinen tilanteensa parantuisi ja siihen tulisi muutakin sisältöä kuin juominen. Tavallaan hyväksyttiin hänen päihdeongelmansa ja yritettiin lisätä hänen elämänhallintaansa ja saatiin sitä kautta asiakkaan elämää ja nimenomaan asumista edistäviä käytäntöjä. Näin ollen suhdetta päihdeidenkäyttöön saatiin edes hieman rikottua, asiakkaalla oli raittiita kontakteja ja muutakin tekemistä kuin juominen. Lisäksi asiakas on näyttäytynyt työntekijöille ihmisenä, eikä ongelmana niin kuin hän on useiden palveluiden piirissä ollut.</p>	
<p>Esimerkki 3:</p>	
<p>Mie-pai asiakasta pompotellaan</p>	<p>Mitä tehtiin?</p>
<p>Asiakkaalla psyykinen sairaus, johon on lääkitys. Asiakas oli ryypännyt viikon ja oli myös psyykkisesti huonossa kunnossa; masentuneen ja avuttoman oloinen sekä itkuinen. Asiakas otti yhteyttä projektityöntekijöihin ja pyysi varaamaan ajan katkaisuhuoltoon.</p>	<p>Projektityöntekijät varasivat asiakkaan pyynnöstä ajan katkaisuhuoltoon. Asiakas haettiin kotoa ja vietiin katkaisuhoitoasemalle. Asiakas soitti muutaman tunnin kuluttua ja sanoi, ettei saa jäädä katkolle. Projektityöntekijä kysyi henkilökunnalta selitystä asiaan ja selitys oli se, että asiakkaan psyykinen kunto oli liian huono. Projektityöntekijät soittivat asiakkaan hoitavalle psykiatrille. Psykiatrin mielestä katkaisuhuolto olisi ensisijainen ja sen jälkeen vasta voitaisiin arvioida psyykkistä kuntoa.</p>

<p>Kun asiakas ei päässyt katkaisuhoidon, hän lamaan tui entisestään ja ilmaisi, että "kaikki on ohi, jos hän ei jonnekin pääse". Hän halusi psykiatriselle osastolle ja uhkasi vahingoittaa itseään, mikäli ei pääsisi sinne. Asiakas on yrittänyt itsemurhaa useita kertoja aikaisemmin.</p> <p>Asiakas oli helpottunut, kun pääsi Jorvin psykiatriselle osastolle ja sieltä katkaisuhoidon ja päihdehoitoon. Asiakas oli koko päihdehoidon ajan kontaktihoidossa oman alueen psykiatrian poliklinikalle. Päihdehoito ja psykiatrisen poliklinikka eivät koskaan kohdanneet. Hoito keskeytyi kahden kuukauden kuluttua päihteidenkäytön vuoksi ja asiakas lähti kotiin ilman jatkohoitosuunnitelmaa.</p>	<p>Projektityöntekijät pyysivät psykiatria soittamaan katkaisuhoidon asemalle ja perustelevaan katkaisuhoidon tarpeen. Psykiatrin soitto ei auttanut asiaa ja asiakasta ei otettu katkaisuhoidon. Projektityöntekijät saivat asiakkaalle varattua paikan toiselta katkaisuhoidon asemalta mutta vasta seuraavaksi päiväksi.</p> <p>Asiakas vietiin Jorvin psykiatrian poliklinikalle. Projektityöntekijät osallistuivat asiakkaan hoitoneuvotteluun. Asiakas ilmaisi neuvottelussa vahingoittavansa itseään, mikäli ei pääsisi sisälle osastolle. Psykiatrian poliklinikan henkilökunta korosti katkaisuhoidon tarvetta. Asiakas kuitenkin otettiin osastolle ja luvattiin, että voisi olla siellä ainakin yön yli.</p>
<p>MITÄ OPITTIIN?</p>	
<p>Eniten opittiin siinä, kuinka vaikeaa on pahimmillaan ns. kaksoisdiagnoosipotilaan hoitoon pääsy. Tässäkin tapauksessa asiakkaalla oli viranomaissaattaja ja silti hoitoon pääsy oli hyvin vaikeaa. Voi vain kuvitella, kuinka vaikeaa se on ihan yksin ja kuinka tuossa heikkokuntoinen asiakas jaksaa taistella itsensä hoitoon. Mielenterveys- ja päihdehoito hoidettiin koko prosessin ajan erillään ja osapuolet kiistelivät, kumpi asiakkaan ottaa hoitaakseen.</p>	
<p>Esimerkki 4:</p>	
<p>Asiakkaan ja naapurin konflikti</p>	<p>Mitä tehtiin?</p>
<p>Asiakkaan ja naapurin välille tuli talon</p>	<p>VASU oli yhteydessä isännöitsijään,</p>

<p>pihalla riita, jossa asiakas käytti epäasiallista kieltä ja käyttäytyi uhkaavasti. Naapuri teki valituksen asiakkaasta. Asiakas koki, että riidan syy oli naapurissa.</p>	<p>jonka mielestä riita on selkeästi kahden osapuolen välinen. Isännöitsijä toivoi, että asukkaalle pidettäisiin asiasta puhuttelu ja että hän pyytäisi käyttäytymistään anteeksi. VASU puhutteli asiakasta ja kertoi isännöitsijän toiveen. Asiakas ei kuitenkaan suostunut anteeksipyyntöön, koska koki että hän oli tilanteessa kiusattu eikä kiusaaja.</p>
--	--

<p>MITÄ OPITTIIN?</p>	
<p>Opittiin se, että tällaisia tilanteita on vaikea ennaltaehkäistä ja pieni asia saattaa paisua suureksi, mikäli sitä ei käsitellä. Taustaongelmana oli se, että monet Y-säätiön asunnot ovat leimautuneet naapureiden silmissä ongelma-asunnoiksi. Naapureiden suhtautuminen voi jo ennalta olla torjuvaa. Asiakkaan ulkonäkö tai käyttäytyminen voi laukaista pommin, joka on jo valmiiksi viritetty! Naapuriyhteistyö olisi varmasti tärkeää, mutta on myös haastavaa. Olisiko naapuriyhteistyöstä enemmän haittaa vai hyötyä asiakkaalle? Leimaako se enemmän, jos viranomaiset puuttuvat naapuruston elämään?</p>	

<p>Esimerkki 5:</p>	
<p>Virastohässäkkä</p>	<p>Mitä tehtiin?</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kela:n asumistuki katkesi, vaikka asiakas oli juuri vienyt uuden hakemuksen ja kaikki tarvittavat liitteet. 2. Asiakas ymmärsi, että toimeentulotukipäätös oli kielteinen 3. Työvoimatoimisto uhkasi karensilla. 4. Asiakkaalla oli akuutti päihdeongelma. 5. Asiakas oli kadottanut pikapankkikortin. Rahaa oli tilillä mutta sitä ei voinut nostaa ilman henkilöllisyystodistusta. 6. Asiakkaalla ei ollut puhelimesta puheaikaa - ei voinut ostaa ilman rahaa. 7. Asiakkaalla ei ollut kykyä lähteä purkamaan ongelmavyyyhteä, joten hän purki kiukkunsa sosiaalitoimiston ajanvaraukseen uhkaamalla sanallisesti väkivallalla ja lisäksi vielä uhkaili projektityöntekijöille menevänsä hakkaamaan sosiaalityöntekijän. 	<p>VASU teki kotikäynnin, jossa asiakas oli selvin päin. Kartoitettiin asiakkaan ongelmat ja alettiin selvittää niitä.</p> <p>1. Soitto Kela:lle: Asumistuen katko johtui vuositarkastuksesta, joka ajoittui sattumalta asumistuen uusimisajankohtaan. Kela vaati samanaikaisesti asumistuen jatkohakemusta ja selvitystä asumistuen vuosiarviota varten. Asiakas oli hoitanut asumistuen jatkon, mutta ei ymmärtänyt toimittaa samoja papereita vielä vuosiarviointia varten. VASU selvitti asian asiakkaalle ja asia saatiin kuntoon.</p> <p>2. VASU toimeentulotukipäätöksen ja "suomensi" sen asiakkaalle. Asiakas oli ymmärtänyt päätöksen väärin, koska ei ymmärtänyt päätöksessä käytettyä kapulakieltä.</p> <p>3. VASU soitti työvoiman</p>

	<p>palvelukeskukseen ja varasi asiakkaalle ajan. Asiakas kuitenkin perui ajan.</p> <p>4. VASU varasi asiakkaalle paikan katkaisuhuoltoon. Asiakas pääsi sitä kautta kahden kuukauden päihdehoitoon.</p> <p>5. Asiakas sai pankkiasiat ja henkilöllisyystodistuksen hankittua itse.</p> <p>6. Asiakas sai ilmoittaa VASU:n puhelimella lähiomaiselleen, että on kunnossa vaikka puhelin mykkä.</p> <p>7. Asiakas ei suostunut pyytämään anteeksi sosiaalitoimiston ajanvaraukselta mutta lupasi jatkossa kysyä VASU:lta tulkinta-apua epäselviin päätöksiin.</p>
<p>MITÄ OPITTIIN?</p>	
<p>Opittiin, että mielenterveys- ja päihdeongelmaisen asiakkaan kanssa työskennellessä on usein mahdollista se, että kaikki edellä mainitut 4 tekijää estävät asiakkaan tavoitteiden toteutumista. Asiakas on tiukassa noidankehässä ongelmiensa kanssa ja mikään pää ei aukea eikä ongelmavyyhti lähde purkautumaan. Näin ainoa keino, mikä asiakkaalle jää jäljelle, on aggression purkaminen jollakin tavalla. Ja miten asiakasta voitiin tässä ja useassa muussakin tapauksessa auttaa, oli se että asetettiin joitakin keskinäisiä rajoja joiden sisällä pyrittiin yksi kerrallaan purkaa ongelmavyyhteä. Se miten pitkällä aikavälillä voidaan vaikuttaa asiakkaaseen, on haasteellisempaa.</p>	
<p>Esimerkki 6.</p>	
<p>Asunnon juominen huonoon kuntoon</p>	<p>Mitä tehtiin?</p>
<p>Asiakkaalla oli toistuvasti ryypyputkia, joiden aikana hän meni huonoon kuntoon sekä fyysisesti, että psyykkisesti. Myös asunto sotkeentui niin pahasti, että se olisi voinut estää vuokrasopimuksen uusimisen. Ongelmana oli myös se, ettei asiakas ottanut ajoissa yhteyttä projektityöntekijöihin kun ryypääminen jatkui ja asunto sitä mukaa sotkeentui.</p>	<p>Akuutissa tilanteessa asiakasta tuettiin lopettamaan juominen. Hänelle järjestettiin siivousapua ja selvitettiin katkaisuhoidon tarve. Hän kykeni lopettamaan juomisen itse, mutta tarvitsi siinä tilanteessa tukea. Asiakasta motivoitiin ja pyrittiin miettimään keinoja, millä putkia saisi lyhyemmäksi ja miten asunto pysyisi siistinä niiden aikana.</p> <p>Asiassa edistytettiin vuoden asumisen aikana niin, että asiakas oppi ottamaan yhteyttä ryypyputken aikana. Asiakas</p>

	<p>sai ryyppyputkia lyhennettyä ja kykeni pitämään myös asunnon siistinä juomisen aikana. Asiakas on "luvannut", ettei ryyppää asuntoaan siivottomaksi. Asiakasta myös autettiin siivoamisessa ja asunnon järjestämisessä. Näin hänen kotinsa tuli hänelle arvokkaammaksi ja kynnyksen sorkkemiseen nousi.</p> <p>Tukimuodot, joita käytettiin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - konkreettinen apu (raivaus) - sosiaalinen tuki (keskustelu) - neuvonta (siivous)
MITÄ OPITTIIN?	
<p>Opittiin, että vaikka pyrimmekin aluksi motivoimaan asiakasta koko juomisen lopettamiseen, niin tärkeää oli yrittää myös minimoida sen aiheuttamia haittoja. Asiakkaalla itsellä juomisen lopettaminen oli tavoitteena, eikä hän itse kyennyt vaikuttamaan juomajaksoihinsa, vaan se oli ikään kuin "pimeää aluetta". Kun kykenimme vaikuttamaan siihen, sai päihteettömydessään horjuva asiakas kiinni paremmin juomisjaksoista ja haittojen minimoimisen kautta niistä tuli hänelle vähemmän pelottavia. Kun tässä asiassa edistytettiin, nousi asiakkaan kyky hallita elämäänsä oleellisesti.</p>	
Esimerkki 7.	
Pitkäaikaistyötön päihdeongelmainen asiakas	Mitä tehtiin
<p>Asiakas oli ollut pitkään työttömänä ja asunnottomana. Hän majaili tuttavien luona ja hänen omaisuutensa oli varastoituna eri puolille Espoota. Asiakkaalla oli ongelmia päihteiden kanssa ja hän tunsikin olonsa masentuneeksi.</p>	<p>Asiakas sai asunnon ja ympäri Espoota olleet tavaransa yhteen paikkaan ja kodiksi. Häntä kannustettiin palvelusuunnitelman mukaisesti työllistymiseen tähtäävässä toimintaan. Asiakas pääsi työllistymiskurssille ja työharjoitteluun. Asiakas oli sitä mieltä, että kannustaminen ja motivoiminen auttoivat häntä. Asunnon järjestäminen ja oma koti rauhoittivat hänen mieltään. Asiakkaan juominen väheni huomattavasti ja asuminen jatkui moitteettomasti. Työelämäänsä paluu eteni mutta myös epäonnistui.</p>
MITÄ OPITTIIN?	

Sillä, että asiakas sai asunnon ja tässä tapauksessa tukea ja kannustusta oli vaikutusta myös muuhun elämään. Asiakas sai rohkaistusta ja hänen asiansa kohenivat paljon kertaheitolla. Pyrimme kuitenkin myös muistuttamaan asiakasta, että malttaisi mielensä ja olisi tyytyväinen pieniinkin askeleisiin. Huomattiin, että vaikka asiat menisivät parempaan suuntaan, niin ne menevät yhtä helposti taas huonompaan suuntaan. Eli tässä mielessä asiakkaan rauhoittelu sekä onnistumisissa että epäonnistumisissa on yhtä tärkeää. Riskinä on se, että asiakas kokee epäonnistumisen niin raskaasti, että hän luovuttaa kaikissa asioissa. Vaikka työelämään paluu epäonnistui, olivat useat asiat edelleen asiakkaan elämässä paljon paremmin kuin aikaisemmin. Opimme se, että miten tärkeää on se, että on selkeä tavoite, tässä tapauksessa asuminen. Ja kuinka muut asiat ovat toissijaisia siihen nähden. Että vaikka tietyt asiat epäonnistuvat, niin asiakas on ainakin yrittänyt ja iso asia eli asuminen onnistuu.

8 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

VASU-projektin aikana on selvinnyt, että vaikeiksi arvioituja ja asumishistoriassaan epäonnistuneitakin asiakkaita **voidaan onnistuneesti asuttaa**. Projektissa aloitti 14 asiakasta, jotka kaikki saivat asunnon. Projektin aikana yksi asiakas muutti pois ja yksi kuoli. Muut jatkavat asumista projektin päättymisen jälkeenkin. Asumishäiriöitä ja vuokravelkaa on ollut vähän. Projektin voidaan sanoa onnistuneen odotuksia paremmin. Seuranta paljastaa, miten VASU:ssa mukana olleet asiakkaat pärjäävät projektin jälkeen.

Kolmivaiheiseksi muodostunut palvelumalli sisälsi selkeät vaiheet ennen ja jälkeen asunnon saamisen. Motivointi- ja valmisteluvaiheen suurin opetus oli asunnottoman **alkuarvion tekemisen vaikeus**. Asiakkaan ja palvelujärjestelmän resurssien arviointi ja työskentelyä koskevien teknisten sopimusten tekeminen ei riittänyt, vaan asiakkaaseen piti myös saada yhteys. Asuttamiseen voitiin ryhtyä vasta siinä vaiheessa, kun riittäväksi arvioitu sitoutuminen ja luottamus oli saavutettu. Sitoutumista asiakas pystyi osoittamaan saapumalla sovittuihin tapaamisiin ja noudattamalla sovittuja sääntöjä mutta luottamukselle ei ole esitettävissä mittareita. Luottamus muodostui pienistä asioista ja ilmeni asiakkaasta riippuen eri tavoin. Luottamuksen syntymiseen näyttivät vaikuttavan projektityöntekijöiden helppo

tavoitettavuus, selkokielineen asioiden käsittely, yksilöllinen työote (vs. byrokratia) ja asiakkaan tarpeisiin vastaaminen.

Asuttamisvaiheessa luottamus punnittiin ja rajat testattiin. **Muutto oli kriittinen vaihe** asiakkaan elämässä ja vapauden huumen pelättiin vievän voiton sopimuksista. Osa päihdeongelmaisista reagoikin asunnon saamiseen pitkillä tupaantuliaisilla. Asumisen häiriöitä ei kuitenkaan näihin tilanteisiin liittynyt. Suurin osa asiakkaista työllisti projektityöntekijöitä arkisiin asioihin liittyen; tukia haettiin, asuntoa kalustettiin ja opeteltiin itsenäistä asumista. Joidenkin asiakkaiden kohdalla sosiaaliseen tukeen kiinnitettiin erityisesti huomioita, koska yksinäisyyden ajateltiin olevan asumishäiriöille altistava tekijä. Asumisen tukivaiheessa verkostojen koordinointi ja asiakkaan asioista huolehtiminen siirtyi entistä enemmän projektityöntekijöille.

Projektin lopetusvaiheesta alettiin puhua asiakkaiden kanssa ensimmäisestä tapaamisesta lähtien. Vuoden mittainen asumisen tuki määriteltiin jo ennen muuttoa ja se tuntui joidenkin asiakkaiden mielestä liian pitkältä ajalta. Johtopäätöksenä voidaankin todeta, että isolle osalle asiakkaista riitti alkuvaiheen tehostettu tuki ja helppo tavoitettavuus tarvittaessa. **Enemmistö pärjää jatkossa** verkostojensa ja ns. kriisiavun turvin. Osalle asiakkaista taas vuoden tuki ei näytä riittävän, joten asumisen tuki jatkuu muodossa tai toisessa.

"Teil on ollu tietoo ja kontakteja. Mää koen olevani ihan ulkopuolinen omissa virastoasioissani."

VASU-asiakkaat kokivat hyötyvänsä palvelumallista. Etenkin he nostivat esiin konkreettisen avun virastoasioiden hoidossa ja juttutuokiot myönteisinä tekijöinä. Huomattavaa on myös se, että moni asiakkaista ilmoitti päihteiden käytön muuttuneen terveempään suuntaan ja kaksi asiakkaista sanoi poliisiasioiden vähentyneen vuoden aikana. Asiakkaat arvostivat suuresti asunnon tuomaa yksityisyyttä ja rauhaa sekä sitä, että heitä kohdeltiin projektissa yksilöinä ja ihmisinä. Vain 2/14 kertoi, että projektityöntekijöiden tapaamiset asiakassuhteen alkuvaiheessa sotkivat joskus normaalia elämää. Myönteisen palautteen perusteella uskalletaan sanoa, että palvelumalli vastasi asiakkaiden tarpeeseen hyvin ja se edisti asiakkaiden tavoitteita.

Arkikuntoutuksen työvälineet

VASU:n asiakkaiden elämässä olivat monet asiat selvittelyä vaille. **Neuvontatyö, konkreettinen tukityö ja sosiaalinen tuki yhdessä** muodostivat monipuolisen asumisen tuen, joka voitiin räätälöidä kunkin asiakkaan tarpeisiin vastaavaksi. Järjestelmällisyys toi työhön ennakoitavuutta. Kirjallinen palvelusuunnitelma ja sopimus asumisen tuesta sitoutuivat sekä asiakkaita, että työntekijöitä. VASU:n palvelumalli ei ole käyttökelpoinen tuetun asumisen perustyössä, koska

asuntotyöntekijöiden asiakasmäärä on VASU:un verrattuna moninkertainen. Projektissa kehitetyt työvälineet kuten alkuhaastattelu ja sopimus asumisen tuesta soveltuvat kuitenkin hyvin käytettäviksi perustyöhön. Työvälineitä on edelleen kehitetty ja testattu tuetussa asumisessa ja kehittämispäiviä hyödynnetty projektin ja perustyön vuorovaikutukseen.

Yhteistyökuviot

Tuetun asumisen onnistuminen edellyttää yhteistyötä monen eri toimijan kesken. Tuetun asumisen sijainti **mielenterveys- ja päihdepalveluissa** on tuonut mukanaan huomattavia etuja. Konsultointi mielenterveys- ja päihdeasioihin liittyen on sujunut hyvin ja eri palveluohjausten ja tuetun asumisen yhteistyötä on aloitettu. Palveluohjaukset kohtaavat työssään paljon asunnottomia asiakkaita, joten voimien yhdistäminen on järkevää. Yhteisten asiakkaiden kohdalla vastuunjaot ja roolit ovat kuitenkin vielä epäselviä. Ensimmäiset askeleet yhteistyötä kohti on otettu ja vasta käytännön työ näyttää, millaiseksi se muodostuu.

Aikuissosiaalityön rooli asiakkaiden itsenäiseen asumiseen siirtymisessä oli suuri, koska lähes kaikki VASU:n asiakkaat saivat toimeentulotukea. Vuokravakuudet ja muuttoavustukset järjestäytyivät helposti. Sosiaalityöntekijä vaihtui muuttohetkellä ja yhteyden saaminen uuden alueen sosiaalityöntekijään vei aikaa. VASU:ssa ei onnistuttu kehittämään toimivaa järjestelmää alueelta toiselle siirtymistä helpottamaan.

Sosiaalityön tuntemus näiden asiakkaiden kanssa osoittautui erityisen hyödylliseksi. Etuuksiin ja päätöksiin liittyvien epäselvyyksien määrä yllätti ja asioiden selvittely vei paljon aikaa. Asiakkaat kokivat hyötyneensä virastoasioihin liittyvästä avusta paljon ja **sosiaalityön osaamisen tuoma hyöty tuetussa asumisessa oli kiistaton** ja vaikutus vuokravelkojen pieneen määrään selvä. Sosiaali-efficin lukuoikeuksien saaminen helmikuussa 2006 oli odotettu apu.

Osa päihdehoidoissa olleista asiakkaista koki hyötyneensä pitkistä hoitjaksoista. Ongelmaksi muodostui **paluu päihdehoidosta takaisin asuntoon**. Päihdehoito, avohoito ja itsenäinen asuminen eivät juuri kohdanneet. Oli turhauttavaa, että asiakas usean kuukauden päihdehoidon jälkeen tuli uloskirjoitettuna asuntoonsa ilman minkäänlaista avohoitokontaktia tai -suunnitelmaa. Palveluiden kohtaamattomuus koskee myös mielenterveyspalveluita. Päihteitä, mielenterveyttä ja asumista käsitellään edelleen erikseen eri huoneissa.

VASU:n malli osoittautui hyväksi asumishistoriassaan epäonnistuneiden, mielenterveys- tai päihdeongelmaisten asukkaiden asuttamisessa. Projektissa opittiin, että asunnottomat asiakkaat tarvitsevat vahvaa sosiaalityötä, eivät pelkästään kirjallista etuuskäsittelyä. Jotta mallia voitaisiin soveltaa paremmin tuetussa asumisessa, vaatisi se yksikköön omaa sosiaalityöntekijää ja myös lisää resursseja asiakastyöhön.

Muuttovaihe on asiakkaalle iso kriisi ja siihen pitää kehittää järjestelmällisempi siirtyminen alueen palveluista uuden alueen palveluihin. Muuton yhteydessä vaihtuvat kaikki palvelut, esimerkiksi sosiaalityöntekijä, terveyskeskus ja psykiatrian poliklinikka. Asiakkaan on vaikea selviytyä kaikesta tästä puutteellisilla taidoillaan. Tarvitaan joku, joka ottaa vastuun asiakkaan siirtämisestä palveluista toisiin jo hyvissä ajoin ennen muuttoa. On kohtuutonta jos asiakas joutuu odottamaan aikaa esimerkiksi psykiatrian poliklinikalle useita kuukausia muuton jälkeen. Asumisen onnistumista voisi edistää se, jos vanha sosiaalityöntekijä, uusi sosiaalityöntekijä ja asiakas tapaisivat kasvotusten. Asiakas saisi nähdä sen henkilön, joka jatkossa vaikuttaa hänen vuokriensa maksamisen onnistumiseen ja oppisi samalla myös uuden toimiston käytännöt.

Myös asiakkaan paluu päihdehoidosta takaisin asuntoon on tilanne, jossa palveluiden tulisi pystyä yhteistyöhön. Roolijako ja asiakkaan verkoston koordinointi tulisi olla selkeästi sovittu. Laitoshoidon, avohoidon ja asumisen tuen yhteistyö hyödyttäisi asiakasta ja myös mahdollisesti mahdollistaisi hoidon paremman tuloksellisuuden. Avohoidon suunnittelua olisi syytä tehdä myös laitoshoidon keskeytymisen varalle, koska hoidon keskeytyminen on melko yleistä.

Kehittämistä vaatisivat myös niille asiakkaille tarkoitetut palvelut, jotka eivät itsenäiseen asumiseen kaikesta huolimatta kykene. Laitosten kriteerit jättävät ison osan asunnottomista kokonaan ulkopuolelle. Omalta osaltaan tilannetta voi parantaa asunnottomien SAS-ryhmä, jota kehitetään VASU:n jatkohankkeessa 1.4.2006 alkaen. SAS-ryhmän tavoitteena on tehostaa asiakasohjausta laitoksiin ja muihin palveluihin. Uusien palveluiden tulisi vastata etenkin niiden asiakkaiden tarpeisiin, jotka eivät pysty sitoutumaan päihdehoitoihin tai suunnitelmallisiin hoitopolkuihin. Sininauhasäätiön hankkeelta odotetaan helpotusta tällaisten asunnottomien tilanteeseen. Espooseen tarvittaisiin myös "juova asuntola" sekä paikka ikääntyville, juoville päihdeongelmaisille.

VASU:n kaltaisissa projekteissa ongelmallista on alku ja loppu. On tuntunut vaikealta lopettaa yhteistyö asiakkaiden kanssa, kun luottamuksellinen suhde on saatu

syntymään. Toiveena onkin se, että asumisen tukea ei jatkossa tarvitsisi tarjota määräärikaisten projektien muodossa. Perustyö tulisi olla niin vahvasti resursoitu, että se pystyisi tarjoamaan asiakkaiden tarvitseman tuen ja myös vastaamaan muuttuviin tarpeisiin.

LÄHTEET

Asunnottomat tilapäisen asumismuodon ja asutettavuuden mukaan (marraskuu 2004) -taulukko. Espoon kaupunki. 2004.

Asunnottomat 11/2005 tilapäisen asumismuodon mukaan -taulukko. Espoon kaupunki. 2005.

Espoon kaupungin vuokra-asunnon hakijat 2004 -tilasto. Espoo 2004.

Granfelt, Riitta (2003) Pääteettömien päivien talo. Tutkimus Kivitaskuyhteisöstä asukkaiden tulkitsemana. Espoon diakoniasäätiö. 2004.

Granfelt, Riitta (2005) Vapautuvien vankien tuettu asuminen. Teoksessa: Hynynen, Raija (toim.) (2005). Asuntoja ja tukea asunnottomille. Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista. Ympäristöministeriön julkaisu 745. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki 2005.

Hynynen, Raija (toim.) (2005) Asuntoja ja tukea asunnottomille. Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista. Ympäristöministeriön julkaisu 745. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki 2005.

Karjalainen, Pekka (2004) Nuotta-projekti. Nuorten palvelujen arviointi. Arvioinnin työpaja. Luento 2.12.2004.

Karjalainen, Pekka ja Blomgren, Sanna (2004) Oikorata vai mutkatie? Sosiaalista kuntoutusta ja työelämäpolkuja nuorille. Stakes. FinSoc arviointiraportteja 2/2004.

Kopomaa, Jukka (2005) Naapurisuvaitsevaisuus. Tuetun asumisen ja palvelutoiminnan yhteys lähiympäristöön, asukasvaikuttamiseen ja kaupunkisuunnitteluun. Ympäristöministeriö. Helsingin kaupunkisuunnitteluviraston julkaisuja 2005:2.

Korhonen, Erkki (2002) Asunnottomuus Helsingissä. Helsingin kaupungin tietokeskus. Tutkimuksia 2002:4. Helsinki.

Levola Leena (2004) Asunnottomat Espoossa -taulukko 23.2.2004.

Levola, Leena (2005) Haastattelu 7.9.2005 (muistiinpanot Tuila Juvonen).

Maaniittu, Kaisa (2000) Utiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista. Stakes. FinSoc news 2/2000, 17.

Manninen, Markku ja Tuori Tanja (2005) A-klinikkasäätiön tuettu asuminen. Teoksessa: Hynynen, Raija (toim.) (2005). Asuntoja ja tukea asunnottomille. Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista. Ympäristöministeriön julkaisu 745. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki 2005.

Metso, Leena ja Nuorvala Yrjö (2004) Huumeasiakkaat yleistyivät sosiaali- ja terveystaloudessa. Stakes. Dialogi 3/2004, 40.

Mäntysaari, Mikko (2004) Johdantoa evaluaatiotutkimukseen, Jyväskylän yliopisto (www.cc.jyu.fi/~mmantys/evaluaatio1.pdf).

Papinaho, Hannu (2005) Haastattelu 7.9.2005 (muistiinpanot Tuila Juvonen).

Projektisuunnitelma VASU-projekti (2004) 31.5.2004.

Päihdehuollon palveluohjaustiimi tilastojen valossa vuonna 2005. Mielenterveys- ja päihdepalvelut. Espoon kaupunki. 2005.

Pääkaupunkiseudun asunnottomuuden vähentämishjelma 2002 - 2005. Väliraportti marraskuussa 2003. Helsingin kaupunginkanslia. Talous- ja suunnitteluosasto. Kehittämistoimisto. Miliza Ryöti. Muistio 1.12.2003. Liite 5.

Rostila, Ilmari (2001). Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. SoPhi 61. Jyväskylän yliopisto. Kopijyvä Oy. Jyväskylä.

Salovaara-Karstu, Christa ja Muttilainen, Vesa (2004) Asuntohäädöt 2000-luvun Suomessa. Ulosoton rekisteritietoja ja vuokrasuhteen osapuolten kokemuksia. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 213. Helsinki.

Suominen, Sauli (toim.) (2002) Henkilökohtainen palveluohjaus. Case Management mielenterveystyössä. Omaiset Mielenterveystyön tukena Uudenmaan yhdistys. Kokemäki.

Toimeentulotuen myöntämistä koskevat ohjeet 1.1.2003 alkaen (2003). Espoon kaupunki.

Vuosikertomus 2004. Espoonkruunu Oy. 2004.

Liite 1. "Lähetelomake"



VASU-PROJEKTI
Tuettu asuminen
Mielenterveys- ja päihdepalvelut
Espoon sosiaali- ja terveystoimi
050-3877112, 050-3877122

LÄHETE VASU-PROJEKTIIN

- Asiakkaan yhteystiedot
- Missä asiakas asuu nyt
- Lähettäjän suhde asiakkaaseen - sosiaalityöntekijä / ohjaaja tms.
- Lähettäjän yhteystiedot

- Miksi asunnoton
- Mitä ongelmia aiemmin asumisessa, häätöjä, vuokravelkaa
- Tulot

- Päihteiden käyttö
- Terveys
- Mielenterveys

- Käsitys kyvystä sitoutua yhteistyöhön, sääntöihin
- Hoitoyhteenvedo pyydä!

Liite 2. "Alkuhaastattelulomake"

VASU-PROJEKTI "ALKUHAASTATTELU"

Nimi:

Puhelinnumero:

Asuntohakemus voimassa / numero:

Sosiaalityöntekijä / kontakti päihdehuoltolaitoksessa:



I TAPAAMINEN: ELÄMÄNTILANNE NYT, ASUMISHISTORIA JA VASUN ESITTELYÄ

- Lyhyt esittely: mikä on VASU, mitä se tarkoittaa, esite asiakkaalle
- Kuka olet, mitä teet, missä asut
- Miksi asunnoton, kuinka kauan
- Aiemmat asunnot, kenen asuntoja, missä alueella
- Espoon kaupungin päihdehuoltolaitokset
- Varoitukset / ongelmat asumisessa
- Häädöt
- Vuokravelat
- Miksi asuminen ei ole onnistunut, oma käsitys
- Tulot, työllisyystilanne
- Päihteiden käyttö, terveys
- VASU:n toiminta, kohderyhmä yms. kertausta mistä on kyse.
- Sovitaan uusi tapaaminen tai opastetaan muualle.

II TAPAAMINEN: TAVOITTEITA JA TOIVEITA ASUMISEEN LIITTYEN, SYVENTÄMISTÄ

- Mitä ajatuksia tai kysymyksiä ensimmäinen tapaaminen herätti
- Ensimmäisen tapaamisen asioiden kertaamista, syventämistä
- Vahvuudet, heikkoudet asumisessa, oma käsitys
- Asumisen tuki; odotukset, tarpeet, halu sitoutua tukeen
- Verkosto (kontaktit sosiaalityöntekijään, päihdehuoltoon, terveydenhuoltoon)
- Rikostausta, tuomiot, rangaistukset
- Päihteiden käyttö ja terveys
- Tulevaisuuden suunnitelmat
- Palvelusopimuksen merkitys, velvoitteet, oikeudet
- Sopimuksen allekirjoittaminen, lupa olla yhteydessä verkostoon
- Uuden tapaamisen sopiminen, verkostopalaverin sopiminen

Liite 3. "Sopimuslomake"



VASU-PROJEKTI
Tuettu asuminen
Mielenterveys- ja päihdepalvelut
Espoon sosiaali- ja terveystoimi
050-3877112, 050-3877122

SOPIMUS

VASU-projekti perustuu asiakkaan ja projektityöntekijöiden väliseen palvelusuunnitelmaan ja sopimukseen. Palvelusuunnitelma kirjoitetaan asiakkaan ja projektityöntekijöiden yhteistyönä ja se tallennetaan Effica-asiakas-tietojärjestelmään.

Rastita:

Sitoudun VASU-projektiin liittyvään tukeen, yhteistyöhön ja sopimukseen. Tiedän, että vuokrasopimuksen jatkuminen on sidoksissa VASU-projektin palvelusuunnitelmaan ja sen noudattamiseen.

VASU-projektityöntekijät tekevät tarpeen mukaan yhteistyötä muiden tuettuun asumiseen liittyvien yhteistyö-tahojen kanssa. Yhteistyön tarkoituksena on se, että asiakkaan asioita voidaan hoitaa tehokkaammin ja paremmin.
Suostun siihen, että asioitani hoitamiseksi projektityöntekijät voivat tarvittaessa käsitellä välttämättömiä tietojani luottamuksellisesti seuraavien yhteistyötahojen kanssa.

- Edunvalvontatoimisto _____
- Isännöintitoimisto _____
- Kela / muut mahdolliset eläkelaitokset _____
- Päihdepalvelut _____
- Sosiaalipalvelut _____
- Terveys- ja mielenterveyspalvelut _____
- Työvoiman palvelukeskus _____
- Joku muu, mikä? _____

Lisäksi suostun siihen, että Effica-asiakastietojärjestelmään kirjattuja tietoja käytetään tutkimus-tarkoituksessa. Kaikki aineisto käsitellään luottamuksellisesti ja asiakkaan henkilöllisyys ei missään vaiheessa paljastu.

Allekirjoitukset ja nimen selvennykset:

Espoossa ___/___ _____ Asiakas _____

Espoossa ___/___ _____ Projektityöntekijä _____

Liite 4. "Palvelusuunnitelma"

VASU-PALVELUSUUNNITELMA

NIMI:

TAVOITE:	KEINO:	ARVIOINTI:
Pysyvä, itsenäinen asuminen omassa vuokra-asunnossa.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuokrat maksettu.2. Ei häiriöilmoituksia.3. VASU ja asumisen tuki.4. Henkilökohtaiset tavoitteet.	
1. Vuokran maksaminen.	- -	
2. Häiriöiden välttäminen.	Asukas noudattaa asuintalonsa järjestyssääntöjä ja huolehtii siitä, että myös hänen vieraansa noudattavat talon järjestyssääntöjä. -	
3. VASU ja asumisen tuki.	VASU:n tarjoaman tuen tarkoitus on edesauttaa itsenäisen asumisen onnistumista. Asumisen tuki käsittää mm. kotikäyntejä, arkisten asioiden selvittelyä, keskustelua ja ohjausta palveluiden piiriin. Asumisen tuesta sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja sopimus velvoittaa molempia osapuolia. Asukas ja projektityöntekijät tapaavat ennalta sovittuina	

	<p>aikoina joko asunnolla tai VASU-toimistolla. Esteistä tulee kertoa mahdollisuuksien mukaan etukäteen ja sopia uusi aika. Tapaamisia on noin 1 - 4 kertaa viikossa. Yhteistyöstä kieltäytyminen voi johtaa siihen, että vuokrasopimusta ei uusita.</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	
4. Henkilökohtaiset tavoitteet.	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	
JOS SUUNNITELMA EI TOTEUDU.	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	

Asiakkaan
allekirjoitus: _____

VASU-työntekijän
allekirjoitus: _____