

Voimanpesä

Häätöuhasta pärjäävään perheeseen

Leena Lehtonen, Liisa Leino,
Kristiina Lindström ja Marja Manninen



Voimanpesä

Häätöuhasta pärjäävään perheeseen

**Leena Lehtonen, Liisa Leino,
Kristiina Lindström ja Marja Manninen**

Helsinki 2013

YMPÄRISTÖMINISTERIÖ



Ympäristöministeriö
Miljöministeriet
Ministry of the Environment

YMPÄRISTÖMINISTERIÖN RAPORTTEJA 23 | 2013
Ympäristöministeriö
Rakennetun ympäristön osasto

Taitto: Marianne Laune
Kansikuva: Mikko Paartola / Vastavalo.fi

Julkaisu on saatavana myös internetistä:
www.ym.fi/julkaisut

Edita Prima Oy, Helsinki 2013

ISBN 978-952-11-4213-0 (nid.)
ISBN 978-952-11-4214-7 (PDF)
ISSN 1796-1696 (pain.)
ISSN 1796-170X (verkkokj.)



ESIPUHE

Tämän raportin julkaiseminen on tärkeätä monestakin syystä. Lapsiperheiden asunnottomuudesta ja siihen johtavista poluista ei ole maassamme aiemmin tuotettu jäsenneltyyn tietoon perustuvia julkaisuja. Tämä voi kuulostaa oudolta varsinkin kun tiedämme, että Suomessa on 1980-luvulta lähtien harjoitettu laaja-alaista asunnottomuuden vähentämiseen ja asteittaiseen poistamiseen pyrkivää politiikkaa ja, että asunnottomuutta yhteiskunnallisena ilmiönä on tutkittu useista näkökulmista.

Tunnettuamme varsin hyvin yksin elävien, nuorten tai pitkään asunnottomana olleiden olosuhteet ja tarpeet, mutta emme kovin tarkkaan asunnottomien lapsiperheiden tilannetta. Todennäköisesti syynä on yksinkertaisesti se, että perheiden asunnottomuus on kyetty pitämään kurissa eikä asia ole noussut viranomaisten ja päättäjien välittömäksi haasteeksi.

Tämä asetelma on nyt muuttumassa. Perheiden asunnottomuus on kasvussa suurimmissa kaupungeissa sekä kanta- että maahanmuuttajaväestön keskuudessa. Huolestuttavaa on, ettei tähän haasteeseen ole kyetty riittävästi vastaamaan ja tukemaan perheiden keskeistä roolia hyvinvoinnin ja elämänhallinnan ylläpitämisessä ja nuorten ihmisten syrjäytymisen ehkäisemisessä. Tästä kertoo muun muassa lastensuojelutapausten nopea lisääntyminen ja yksityisten vuokra-asuntosijoittajien lisääntynyt käyttö asunnottomien perheiden asuttamisessa, mikä on paitsi yhteiskunnan tuke- man vuokra-asuntokannan käyttöön verrattuna tolkuttoman kallista myös vakavasti vaikeuttaa perheiden oman vastuunoton vahvistumista ja taloudellista selviytymistä.

Voimanpesä-hankkeen tulokset ovat lupaavia. Kolmen vuoden asiakastyön aikana työn tuloksena on saavutettu merkittäviä eurosäästöjä ehkäisemällä ennalta hädät ja vuokravelan syntyminen tai osoittamalla hädetylle tai asunnottomana olleelle perheelle uusi kohtuuhintainen vuokra-asunto. Vaihtoehtona on usein kallis kalustettu tilapäismajoitus (n. 30 000 euroa/vuosi) tai perheen hajoaminen.

Tulevaisuuden kannalta tätäkin tärkeämpää on se, että hankkeessa on rakennettu vaikeuksissa oleville perheille räätälöity intensiivinen ja kokonaisvaltainen asuminen neuvonnan toimintamalli. Aktiiviseen kuunteluun ja läsnäoloon perustuvassa työtöteessä tunnistetaan yhdessä perheen kanssa syntyneet asumisen ongelmat ja elämänhallinnan vaikeudet, edetään vaikka pienemmilläkin askeleilla ja luodaan asteittain edellytykset pärjäävälle perheelle – joka on voimaantunut ja pystyy mak- samaan vuokransa.

Haluan ympäristöministeriön puolesta kiittää Voimanpesä-hanketta ja Espoon Järjestöjen Yhteisö ry:tä erinomaisesta saavutuksesta sekä raha-automaattiyhdistystä ja Espoon kaupunkia keskeisestä panoksesta hankkeen onnistumisessa.

Peter Fredriksson

Ympäristöministeriö
Erityisasiantuntija
Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma



SISÄLLYS

Esipuhe	3
Johdanto	7
I Tietoa ilmiöstä: epävarman asumisen tilanteet ja perheiden taustoja	12
1 Perustietoja asiakasperheistä	12
2 Epävarmat asumisen tilanteet lapsiperheillä	14
2.1 Epävarma asumisen tilanne Voimanpesän asiakkuuden alkaessa	14
2.2 Huolet ja tuen tarve	16
3 Elämäkertoja etsimässä	18
3.1 Lapsuudenkokemuksia	18
3.2 Elämää aikuisena.....	20
3.3 Yhteenvetoa: Kaksi erilaista asiakasryhmää.....	22
4 Epävarman asumisen taustalla olevia tekijöitä	24
4.1 Yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden näkemyksiä tilanteeseen johtaneista syistä	24
4.2 Taustalla vaikuttavat elämänalueet ja tilannetekijät.....	26
II Interventiomallin kehittäminen lapsiperheiden häätöjen ennalta ehkäisemiseksi	30
5 Toimintaympäristö	30
6 Interventiomalli lapsiperheiden häätöjen ennalta ehkäisemiseksi	32
6.1 Lähtökohtina dialogisuus ja toimintatutkimuksellinen kehittäminen	33
6.2 Työmenetelmiä.....	35
6.3 Interventiomallin vaiheet.....	37

7	Palvelumallin arviointia	45
7.1	Arvioinnin perusteita.....	45
7.2	Työn tuloksellisuus.....	45
7.3	Asiakkaiden avun hakeminen, saatu tuki ja kokemukset Voimanpesästä	49
7.4	Yhteistyökumppaneiden palautteita	51
7.5	Kustannuslaskelmaa.....	53
7.6	Päämääränä lapsiperheiden asumisen turvaaminen	56
III	Yhteenvetoa ja pohdintaa	58
8	Perheiden tunnistaminen ja auttaminen	58
9	Työmallin aseoituminen osaksi palvelujärjestelmää	62
	Lopuksi	64
	Lähteet	66
	Liitteet	67
	Liite 1: Hankkeen tutkimuskysymykset, aineistot, niiden käyttötarkoitus ja analysointia.....	67
	Liite 2: Perustietolomake.....	70
	Liite 3: Nykyiset palvelut ja kehittämistarpeet palvelujärjestelmässä haastattelujen perusteella	73
	Liite 4: Voimanpesä I ja II -hankkeiden tarve, päämäärä ja tavoitteet sekä Voimanpesä I-hankkeen tulokset	74
	Kuvailulehti	75
	Presentationsblad	76

Johdanto

Miia soittaa ovikelloa niin hiljaa, että sitä tuskin kuulee. Ovi avataan ja Miia toivotaan tervetulleeksi. Miia hieman epäröi, mittailee katseellaan ja miettii, minne hän on tullut. Sosiaalityöntekijä oli kehottanut häntä ottamaan yhteyttä Voimanpesään. Vuokravielkaa oli kertynyt, ja tilanne tuntui toivottomalta. Minne ihmeen Voimanpesään? Muutaman päivän harkinnan jälkeen Miia oli kerännyt kaiken rohkeutensa ja soittanut. Ääni puhelimesta oli ollut ystävällinen ja rohkaisevakin. Sen verran rohkaiseva, että hän oli jaksanut lähteä tapaamiseen.

Miia istuu värikkäälle sohvalle, kuuma kahvi lämmittää kylmiä käsiä. Jalat ovat märät, ei ole ollut varaa ostaa uusia kenkiä rikkiäisten tilalle. Kaikki voimavarat ovat menneet Eeron, 12-vuotiaan pojan, ongelmien selvittämiseen. Taloudellisesti jotenkuten pärjättiin ennen kuin Miia lomautettiin. Sen jälkeen kaikki on ollut usvaa. Huoli Eerosta syvenee, laskut kasaantuvat. Entä miten käy kodin? Asioista ei puhuta enää kotona, vaan Miia yrittää selviytyä taakasta yksin, miestä ehkä säästääkseen. Kaikki tämä pyörii Miian mielessä sohvalta eikä hän tiedä mistä aloittaisi.

Miia hätkähtää tilanteeseen, katsoo vastapuolella istuvaa ihmistä. Voisiko tämä auttaa häntä, olla se viimeinen oljenkorsi? Diakoniatyöntekijä on auttanut antamalla ruokaseteleitä. Sosiaalityöntekijälle soittaessaan hän ei pystynyt kuvaamaan tilannettaan, ja häntä kehoitettiin laittamaan toimeentulotukihakemus vireille ja ottamaan Voimanpesään yhteyttä.

Työntekijä aloittaa kysymällä: ”Mikä toi sinut tänne?”. Miia miettii mistä aloittaisi, ei oikein tiedä mikä päällimmäinen asia olikaan. Kysymykseen ”mikä on suurin huolenaiheesi” hän tietää vastauksen: Eero. Miia rohkaistuu kertomaan elämästään enemmän. Siitä, kuinka Eerolla on poissaoloja koulusta, ja miten hän on vienyt poikaa erilaisiin tutkimuksiin, masentunuthan poika on. Siitä, miten hän on koko elämänsä yrittänyt tulla toimeen pienillä tuloilla, välillä on ollut töitä, välillä ei. Siitä, miten pesukoneen rikkimeneminen aiheutti osamaksuoston ja uuden lainan. Pikku hiljaa Miiallekin alkaa piirtyä kuva kaikesta tapahtuneesta. Miialta kysytään, mikä hänen perhesuhteensa on. ”Avioliitossa”, hän huomaa vastaavansa, ja jää miettimään asiaa. Ongelmien kasaantumisessa ei asioista ole puhuttu kotona. Mies tekee kolmivuorotyötä, sairastellut on hänkin eikä Miia halua häntä kuormittaa. Miia tajuaa olleensa asioidensa kanssa hyvin yksin. Ystävilleen hän ei ole asioistaan puhunut pitkään aikaan, ei halua heitä kuormittaa ja eikä oikein kehtaakaan. He varmaan jo ihmettelevät, kun Miia ei enää tule suunnitelluille tapaamisille. Ei ole rahaa eikä oikein jaksakaan.

Työntekijä kysyy myös lapsuudenperheestä. Miia jää miettimään. Hän auttoi jo nuorena muita, siitä kai osa rahavaikeuksistakin johtuu. Isä sanoi aina, että omillaan on pärjätävä. Hän on kyllä ainakin yrittänyt, mahtaako isä ymmärtää sen. Ei hän ole uskaltanut kokeilla, ei vanhemmillä voi kertoa näitä asioita.

Keskustelussa palataan nykypäivään. Mikä tilanne onkaan vuokravelan suhteen? Miia nostaa katseensa työntekijään ja pohtii luottamusta. Työntekijä on kuunnellut, jotenkin vaikuttaa siltä, että häntä ymmärretään. Miia miettii, ettei olekaan vähään aikaan puhunut näin paljon. Miia kaivaa kassistaan paperin, jonka on saanut – häätölapun käräjäoikeudesta, ja purskahtaa itkuun. Mitä jos kotikin menee alta, mitä Eerolle sitten tapahtuu? Tilanne rauhoittuu, yhdessä katsotaan lappua ja todetaan, että tilanne on kiireellinen mutta asialle on tehtävissä vielä jotakin. ”Voiko tuo olla totta?”, ajattelee Miia. Työntekijän rauhoittava läsnäolo rauhoittaa Miiaakin, ja hän kerää kaikki voimansa soittaakseen yhdessä työntekijän kanssa vuokranantajalle ja sosiaalityöntekijälle. Miia saa tuettuna sanottua sosiaalityöntekijälle monia sellaisia asioita, joita ei edellisellä kerralla pystynyt sanomaan. Vaikuttaa siltä, että sosiaalityöntekijä sittenkin ymmärtää häntä, ja tapaaminen onnistuu parin viikon päähän. Vuokranantaja lupaa, ettei laita häätöä täytöntöön, kunhan asiaa selvitetään aktiivisesti. Puheluiden jälkeen täytetään toimeentulotukihakemuksia ja sovitaan uusi tapaaminen.

Miia lähtee ovesta ulos, aurinko pilkistää jo pilven takaa ja olo on kummasti helpottanut. Paljon on vielä tehtävää mutta pitkästä ajasta hän uskoo tulevaisuuteen ja siihen, että asiat voivat vielä muuttua. Yksi asia vielä painaa hänen mieltään, yksi asia, jota hän ei ole vielä kertonut kenellekään. Voisiko Voimanpesän työntekijä olla se, jolle hän uskaltaisi sen kertoa? Kestäisikö tuo ihminen totuuden, sitä täytyy vielä miettiä.

Seuraavalla viikolla Miia painaa jo reippaammin ovikelloa tullessaan tapaamiseen.

Tämä raportti perustuu Espoon Järjestöjen Yhteisö ry:n (EJY) kehittämis- ja tutkimushanke Voimanpesässä (2009–2012) tehtyyn työhön. Hanke toimi Espoossa, ja sitä rahoitti Raha-automaattiyhdistys. Hankkeen päätavoitteena oli luoda interventiomalli lapsiperheiden häätöjen ennaltaehkäisemiseksi. EJY toimii yhteistyöelimenä sosiaali- ja terveystieteiden järjestöille. Edistämme kuntalaisten hyvinvointia järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa kehittämällä. Lisäksi EJY:ssä toimii kuusi kehittämishanketta, jotka toimivat eri sektoreilla.

Hankkeen taustaa

Kun hanketta alettiin suunnitella vuonna 2008, lapsiperheiden asunnottomuudesta tai sen uhasta ei tiedetty juuri mitään. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishankkeita PAAVO I oli juuri käynnistynyt, ja siinä pääpaino oli pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisessä sekä kaikkein vaikeimmin asutettavien asuinmahdollisuuksien ja -olosuhteiden parantamisessa. Perheiden vaikeita tilanteita asumisessa nähtiin ruohonjuuritaso työssä, mutta yleisessä keskustelussa ei voitu uskoa, että lapsiperhe voisi joutua asunnottomaksi hyvinvointiyhteiskunnassamme. Juuri tämän syyn takia perhenäkökulma asunnottomuuden syiden hoidossa on erityisen tärkeä. Hankkeen taustalla oli käytännöstä nousevat tarpeet, jotka oli nähty sekä erityistuen tarpeesta olevien perheiden kanssa tehtävässä työssä että asunnottomuuden ennaltaehkäisessä työssä.

Hankkeen tavoitteet ja toteutus

Voimanpesähankkeen laajempaan yhteiskunnallisena päämääränä oli vähentää asunnottomuutta ennaltaehkäisemällä lapsiperheiden häätöjä. Perheeksi määrittelimme ruokakunnan, jossa on vähintään yksi aikuinen ja yksi lapsi, mukaan lukien esikoistaan odottava äiti. Hankkeen päätavoitteena oli kehittää erityisesti kolmannelle sektorille interventiomalli, jonka avulla voidaan ennalta ehkäistä lapsiperheiden häätöjä. Tämä interventio tehdään erityisesti silloin, kun vuokravelka vaarantaa asumisen jatkuvuuden. Häädön ennaltaehkäisyn lisäksi luodun mallin tavoitteena on myös häätöuhkatilanteen uusiutumisen ennaltaehkäisy. Hankkeen toteutuksesta vastasi nelihenkinen tiimi; projektipäällikkö, tutkija ja kaksi hanketyöntekijää. Hankkeessa tehtiin intensiivistä asiakastyötä erityisesti häätöuhkatilanteessa olevien perheiden kanssa. Työskentely keskittyi perhekohtaiseen työhön, mutta hankkeen aikana toteutettiin myös ryhmämuotoista asumisen opastamista yhteistyökumppaneiden (muun muassa Espoon kaupungin, Espoon Asuntojen asumisneuvonnan ja Kipinäryhmän) kanssa.

Voimanpesään kuului myös tutkimuksellinen osuus, jossa haettiin vastausta kolmeen kysymykseen: 1) minkälaisia epävarman asumisen tilanteessa olevat lapsiperheet ovat, 2) minkälaisia palveluita ja tarpeita kohderyhmälle on Espoossa ja 3) minkälaisen interventiomallin avulla voidaan ennaltaehkäistä lapsiperheiden häätöjä erityisesti kolmannelle sektorilla osana muuta palvelujärjestelmää. Tavoitteena oli myös lisätä kohderyhmän tunnistamista palvelujärjestelmässä. Tiedon tuottamiseksi kerättiin haastatteluaineistoja ja kvantitatiivinen aineisto (ks. liite 1, tutkimuskysymysten tarkennus ja aineistot).

Vahva verkostoituminen, sekä paikallisella että kansallisella tasolla, oli hyvin tärkeä elementti työn onnistumisessa. Alusta saakka hanke oli vahvasti mukana kansallisessa asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn liittyvässä työssä, ja se oli osallisena myös pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishelmassa.

Voimanpesähankkeessa kohderyhmänä olivat vuokravelkaiset lapsiperheet, mutta ilmiö todettiin laajemmaksi. Hankkeen aikana saatiin kehitettyä malli *häätöuhan alla olevien lapsiperheiden tukemiseksi*, mutta laajempi lapsiperheiden asumisen turvaamisen kokonaisuus vaatii lisätyötä. Voimanpesä II -hanke (2013–2017, RAY:n rahoitus, kumppanuus Espoon kaupungin kanssa) keskittyykin maahanmuuttajaperheiden ja asunnottomien perheiden tukityön mallintamiseen sekä vielä ennaltaehkäisevämmän työn kehittämiseen.

Kohderyhmä

Miten määritellään häätöuhan alla oleva lapsiperhe? Onko kyseessä asunnottomuuden problematiikka ja määrittely vai joku muu? Perinteisesti asunnottomuus on nähty keski-ikäisten päihdeongelmaisten miesten ongelmana, mutta asunnottomuuden kuva on muuttunut ja muuttuu koko ajan (ks. esim. Lehtonen & Salonen 2008). Ulkona, asuntoloissa ja erilaisissa laitoksissa asuvien määrä on laskenut mutta tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona asuvien määrä lisääntyy (Asunnottomat 2012, Kostiainen & Laakso 2012). Samanaikaisesti asunnottomien naisten, nuorten ja maahanmuuttajien määrä on kasvussa. Myös asunnottomien perheiden määrä on lisääntynyt viime vuosina, mutta ongelmaa tämän tiedon käsittelemisessä aiheuttaa se, että perheiksi luetaan myös lapsettomat pariskunnat. Asunnottomien perheiden määrä on kasvanut erityisesti Helsingissä, jossa varsinkin maahanmuuttajataustaisten lapsiperheiden asunnottomuus on kasvanut viime vuosina. Yhteensä asunnottomia perheitä on Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n tilastojen mukaan 2012 vuonna 446, 45 perhettä enemmän kuin edellisellä vuotena. (Asunnottomat 2012.)

Asunnottomuuden monimuotoistuessaa käsitteen olisikin parasta sisältää ja ymmärtää erilaisia elämäntilanteita: toisessa ääripäässä ovat asunnottomuusriskin alla elävät, keskivaiheilla väliaikaisesti tai ajoittain asunnottomina olevat, ja toisessa päässä jatkuvasti ilman suojaa elävät henkilöt. Tutkimukseen onkin noussut uusi käsite *asunnottomuuden ura*, joka vastustaa asunnottomuuden näkemistä staattisena tilana. (Busch-Geertsema ym. 2010, Kostiainen & Laakso 2012.)

FEANTSA eli yleiseurooppalaisen asunnottomuusjärjestöjen liitto on luonut tyypologian asunnottomuuden määrittämiseksi. Tätä ETHOS-typologiaa (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion) on suositeltu käytettäväksi EU-tasolla asunnottomuuden määrittämiseksi. Tässä typologiassa asunnottomuus jaetaan neljään erilaiseen luokkaan: kadulla asumiseen, ilman asuntoa olemiseen, epävarmaan asumiseen ja puutteelliseen asumiseen (ks. myös Busch-Geertsema ym. 2010, Lehtonen & Salonen 2008, Kostiainen & Laakso 2012).

Asunnottomuuden määrittelyistä juuri *epävarma asuminen* kuvastaa häätöuhan alla olevien lapsiperheiden tilannetta. *Epävarma asuminen* tarkoittaa ETHOS-määrittelyssä *epävarmoissa olosuhteissa elämistä* (kuten väliaikaisesti sukulaisten tai ystävien luona), *häätöuhan alla olemista* sekä *väkivallan uhan alla elämistä* (Amore ym. 2011). Määrittelyn kautta huomataan, että epävarma asuminen on häätöuhan alla olemisen yläkäsite.

Kyseessä on siis kohderyhmä, joka ei näy virallisissa asunnottomuustilastoissa. Vailla vakituista asuntoa koskevassa tutkimuksessa tuotiin ilmiötä esille tarkastelemalla myös lasten asunnottomuusjaksoja, ja huomattiin, että erityisesti vieraskielisillä lapsilla on riskinä jäädä asunnottomaksi (Kostiainen & Laakso 2012). Asumisneuvonnan raporteista voidaan huomata, että lapsiperheet ovat iso asiakasryhmä asumisneuvonnassa, ja että yleisimmin asumisen ongelma liittyy lapsiperheillä vuokravelkaan. Myös laajassa ulosottorekisteriin perustuvassa tutkimuksessa lapsiperheillä häätöuhan syynä olivat useamman kuukauden aikana kertyneet maksamattomat vuokrat ja vuokravelkasummat olivat suurempia kuin muilla ryhmillä (Salovaara-Karstu & Muttilainen 2004).

Laadullista tutkimusta lapsiperheiden häätöuhkatilanteista tai hädöistä ei ole Suomessa tehty lukuun ottamatta muutamaa pro gradu -tutkielmaa. Jouttimäen (2008) tutkielmassa lapsiperheiden hädön kokemuksista ja prosessin aikana saaduista palveluista tuli esille, että vuokravelkatilanteeseen vaikuttivat ennen kaikkea muu huono taloudellinen tilanne sekä masennuksesta johtuva toimintakyvyttömyys. Lahtisen (2012) tutkielmassa todettiin, että lapsiperheiden tilapäisasuminen sai jopa pitkäaikaisasunnottomuuden piirteitä.

Perheen ollessa tutkimuskohteena on syytä tarkastella asunnottomuutta myös kodin ja kodittomuuden käsitteiden kautta. Asunnottomuutta on tarkasteltu asianmukaisen asumisen ja siihen liittyvän kolmen ulottuvuuden kautta. Edгарin (2009) mukaan kodin saavuttamiseksi tulee kolmen ehdon täytyä. Ensinnäkin asunnon tulee täyttää asukkaan tarpeet (fyysinen ulottuvuus). Toiseksi asunnossa pitää olla yksityisyyttä, ja siellä tulee voida nauttia sosiaalisista suhteista (sosiaalinen ulottuvuus). Kolmanneksi siihen tulee olla yksinoikeutettu hallinta (varmuus hallussapidosta – hallussapitulottuvuus) sekä laillinen omistusoikeus. Tämän jaottelun mukaan tutkimuksemme kohteena olevassa epävarmassa asumisessa asianmukaisen kodin määritelmää uhkaa ainakin laillinen ulottuvuus, sillä hallintaoikeus on vaarassa. Mikäli asunto on lisäksi puutteellinen, myös fyysinen ulottuvuus kärsii. Sen sijaan sosiaalinen ulottuvuus eli se, että on paikka sosiaalisille suhteille, ei vaaranna tämän määritelmän mukaan epävarman asumisen tilanteessa. (Edgar 2009; Amore ym. 2011)

Granfelt (1998) määrittelee kodin kolmen tason kautta: koti elämyksellisenä ja kokemuksellisenä tilana, suhteena, joka syntyy itselle tärkeän toiminnan ja tilan välille sekä sisäisenä kotina. Näihin suhteutettuna kodittomuus voi olla oman paikan

puuttumista, ulkopuolisuuden kokeminen sekä sisäisen autonomian, lämmön ja turvallisuuden katoamista.

Perheelle koti on tärkeä paikka, jossa vietetään paljon aikaa ja joka luo turvaa. Mitä tarkoittaa koko perheen kannalta tilanne, jossa kodin säilyminen on vaakalaudalla?

Raportin eteneminen

Tämä raportti koostuu kolmesta osasta. Ensimmäisessä osassa kerrotaan tutkimuksellisen osion tuloksia: minkälaisia epävarman asumisen tilanteita Voimanpesään hakeutuvilla perheillä oli sekä luodaan kuvaa siitä, minkälaiset perheet joutuvat näihin tilanteisiin. Toisessa osiossa kerrotaan, minkälainen interventiomalli kehittämistyön tuloksena syntyi sekä miten sitä kehitettiin ja arvioitiin. Viimeisessä osiossa vedetään yhteen raportissa olevia asioita perheiden tunnistamisen, palvelumallin ja palveluverkostojen näkökulmasta. Raportin kokonaisuudesta ja tutkimuksellisesta osuudesta vastasi hankkeen tutkijana toiminut Lehtonen. Kaikki työryhmän jäsenet ovat osallistuneet toimintamallin työstämiseen, arviointiin ja kirjoittamiseen.

1 Perustietoja asiakasperheistä

Kaikista Voimanpesän asiakkuuteen ohjautuneista perheistä (n=143) kerättiin perustietoja (ks. perustietolomake, liite 2). Minkälaisia epävarman asumisen tilanteessa olevat lapsiperheet ovat näiden tietojen perusteella?

Vähän yli puolet kaikista Voimanpesän asiakkuuteen ohjautuneista perheistä oli yhden vanhemman perheitä (53 %). Parisuhteessa eläviä (avoliitossa tai avioliitossa) oli 35 % ja loput (12 %) luokiteltiin ”muu perhesuhde” -kategoriaan. Muita perhesuhteita olivat muun muassa vanhempien asuminen erillään, seurustelu, ainoa lapsi asuu toisella vanhemmalla, eivät virallisesti asu yhdessä tai useamman sukupolven asuminen samassa asunnossa.

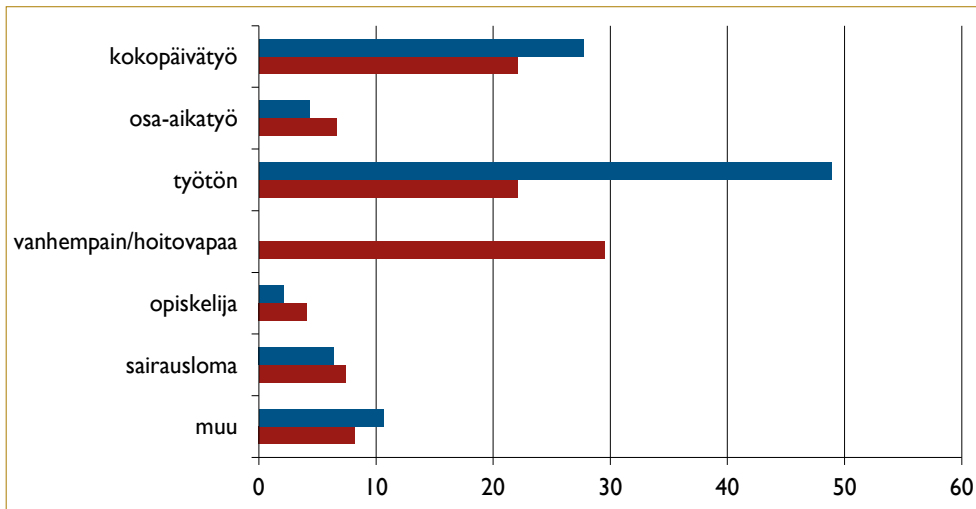
Voimanpesän asiakasperheiden vanhemmat olivat hyvin eri-ikäisiä: naisten ikä vaihteli 20 ja 59 vuoden välillä (ka 36) ja miesten 23 ja 69 ikävuoden välillä (ka 40). Naiset olivat useimmiten 30–39-vuotiaita (43 %) ja miehet 20–29-vuotiaita (30 %). Tehtäessä ristiintaulukointia perhesuhteen ja ikäluokkien välillä voidaan huomata jotain mielenkiintoista: 20–29-vuotiaista naisista 40 % on parisuhteessa, kun vastaava luku 30–39-vuotiailla on 28 %.

Asiakasperheissä oli kotona asuvia lapsia yhteensä 358. Tämän lisäksi perheistä oli muuttanut pois lapsuudenkodistaan täysi-ikäisiä lapsia ja perheisiin on syntynyt paljon lapsia asiakkuuden aikana.

Lapsien lukumäärä perheissä vaihteli 1–8 lapsen välillä. Yhdessä tapauksessa äiti odotti esikoistaan hänen tullessa asiakkuuteen. Useimmiten perheissä oli lapsia yksi (33 %), ja peräti 59 % perheistä lapsia oli yksi tai kaksi. Lapsien vähäinen lukumäärä perheissä on mielenkiintoinen, koska yleisen käsityksen mukaan juuri suuret perheet ovat huonossa taloudellisessa tilanteessa. Lapsien määrässä on kuitenkin huomioitava, että osa perheiden lapsista on muuttanut jo pois lapsuudenkodista.

Asiakasperheissä on eniten alle 3-vuotiaita lapsia (27 %), ja muissa alaikäisten ikäluokissa iät jakaantuivat hyvin tasaisesti (21–23 %). Kotona asuvista lapsista 6 % oli täysi-ikäisiä. On hyvin mielenkiintoista ja toisaalta surullista todeta, että juuri pienet lapset joutuvat tilanteisiin, joissa perhe on vaarassa menettää kotinsa. Mitä tämä kertoo universaaleiden etuuksien määrästä?

Naisissa oli eniten sellaisia, jotka olivat vanhempain- tai hoitovapaalla (30 %) ja miehissä eniten työttömiä (49 %). Alla olevasta taulukosta on nähtävissä, että miehet olivat hieman useammin kokopäivätyössä kuin naiset.



Kuva 1: Miesten ja naisten ensisijaiset tulonlähteet (naiset punainen palkki ja miehet sininen), %

Kohdassa ”muut” oli erityisesti sellaisia, jotka olivat sairas-tai työkyvyttömyyseläkkeellä tai kuntoutusrahalla. Vastauksissa näkyy elämäntilanteen muutokset erityisesti naisten kohdalla: äitiysloma tai sairausloma kokopäivätyöstä, joutunut keskeyttämään koulun elämäntilanteensa vuoksi, on kohta aloittamassa työt, on jäämässä äitiyslomalle ja on tällä hetkellä työtön, opiskelija tai osa-aikatoisissa. Nämä edellä kuvatut tilanteet kertovat elämänmuutoksista, joissa taloudellinen tilanne on huonontunut ja/tai Kelan etuudet ovat vähentyneet.

Voimanpesän asiakasperheistä 77 % oli kantasuomalaisia eli 23 % oli maahanmuuttajia. Lukumäärällisesti maahanmuuttajia oli yhteensä 32, ja erilaisia kansalaisuuksia oli 12. Muutamissa perheissä vain toinen vanhemmista oli maahanmuuttaja. Maahanmuuttajat olivat kansallisuudeltaan albanialaisia, filippiiniläisiä, irakilaisia, iranilaisia, kongolaisia, marokkolaisia, ruotsalaisia, somalialaisia, turkkilaisia, virolaisia, israelilaisia ja bulgarialaisia. Eniten maahanmuuttaja-asiakkaita oli Somaliasta: lähes joka kolmas maahanmuuttajista oli somalialainen. Maahanmuuttajien lisäksi asiakkuudessa oli muutamia romaniperheitä.

Perheiltä selvitettiin myös lapsuudenperheeseen liittyviä asioita. Asiakastyössä lomaketta täytettiin ensimmäisten tapaamisten aikana, ja usein lapsuudenperhettä koskevia asioita kysyttiin vasta tämän jälkeen. Työntekijät eivät aina huomanneet lisätä näitä tietoja lomakkeisiin, vaikka ne kysyttiin. Siksi lapsuudenperhettä koskevissa kysymyksissä on paljon puuttuvia vastauksia. Tulokset antavat vain osviittaa lapsuudenperhettä koskevista asioista, ja vastaukset tuodaan esille suhteessa annettuihin vastauksiin. Mielenterveysongelmia lapsuudenperheessä oli ollut 14 %:lla perheistä, päihdeongelmia 28 %:lla, lastensuojelun asiakkuuksia 12 %:lla ja taloudellisia ongelmia 25 %:lla. Perheiltä kysyttiin myös, saako lapsi erityistukea. Noin joka kolmannessa perheessä lapset saivat erityistukea, ja tuen tarpeissa korostuivat mielenterveyteen liittyvät problematiikat. Lisäksi lapsilla oli somaattisia sairauksia, ja perheellä oli perhetyön asiakkuus tai tukiperhe.

2 Epävarmat asumisen tilanteet lapsiperheillä

2.1

Epävarma asumisen tilanne Voimanpesän asiakkuuden alkaessa

Kaikista Voimanpesän asiakasperheistä (n=143) lähes kaksi kolmesta (65 %) asui Espoon Asunnot Oy:n asunnoissa. Toiseksi suurin ryhmä oli asunnottomat perheet (10 %). Muita vuokranantajia oli muun muassa VVO, SATO ja yksityinen vuokranantaja.

Vuokravelkasummat vaihtelivat 200 euron ja reilun 9000 euron välillä vuokravelkasummien keskiarvon ollessa ollessa 2100 euroa. Useimmiten vuokravelkasumma oli alle 2000 euroa. Useimmiten tilanteet olivat toistuvia, sillä kahdella kolmesta perheestä oli ollut aikaisemminkin vuokravelkatilanne.

Perustietolomakkeeseen merkittiin, kuinka akuutti vuokravelkatilanne oli. Hyvin mielenkiintoista oli, että kysymykseen kirjoitetut vastaukset voitiin luokitella peräti 23 erilaiseen luokkaan. Tämä luokitusten määrä kertoo siitä, kuinka erilaisia tilanteet perheillä olivat heidän tullessaan Voimanpesän asiakkuuteen. Yleisimmät tilanteet olivat (yli 10 %:n vastauksia):

- **Haaste tai häätöuhka**, 25 %. Näissä tilanteissa vuokranantaja oli laittanut häätöasian jo kärjäoikeuden käsittelyyn mutta häätötuomiota ei vielä ollut tullut.
- **Häätöpäivä ja tuomio annettu**, 16 %. Näissä tapauksissa perheelle oli jo määrätty häätöpäivämäärä.
- **Ei vielä haastetta**, 13 %. Näissä tapauksissa vuokranantaja ei ollut vielä laittanut asiaa kärjäoikeuden päätettäväksi.

Kaikilla asiakkailla epävarman asumisen tilanne ei kuitenkaan johtunut vuokravelasta. Vuokravelan jälkeen yleisimmin kyseessä olivat seuraavanlaiset tilanteet: asukas oli saanut häiriöhäädön, asukkaalla ei vielä ole vuokravelkaa ja asukkaan vuokravelka on maksettu sosiaalitoimesta. Näissä kohdissa prosenttiosuudet olivat 5–10 %.

Alle viiden prosentin vastauksia olivat vesilasku/asukaslasku/remonttilasku, siirretty perintään, velkaa tulossa lisää, vanha vuokravelka, maksusopimus kaatamassa, asumiskelvoton asunto, ollut vuokravelkaa, vuokravelan lyhennys aloitettu, kaksi vuokravelkaa, saanut varoituksen, määräaikainen vuokrasopimus päättymässä, vuokravelka on vielä vuokranvalvonnassa ja maksusopimus on tehty asumisneuvojan kanssa.

Edellä esitetty luokittelu ei kerro koko totuutta, koska kohdassa oli mahdollisuus valita vain yksi vaihtoehto. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää tilanteen kiireel-

lisyys, mutta tilanteiden ollessa moninaiset avoimien vastausten perusteella saatiin paljon lisäinformaatiota tilanteista.

Useilla oli yksi vuokraelva, jota selviteltiin ja nämä tilanteet olivat yleensä hyvin kiireellisiä. Monella vuokraelvoja oli useampia: perheellä saattoi olla yksi velka edelliseen asuntoon ja uutta velkaa nykyiseen asuntoon, tai yksi vuokraelva oli tuomittua vuokraelvaa ja siitä oli tehty maksusopimus, joka oli epäonnistunut, koska sitä ei oltu noudatettu. Velkojen kokonaissummat saattoivat siis olla hyvin suuria, monia tuhansia euroja. Joissakin tapauksissa vuokraelvaa oli ollut vähän aikaa sitten, ja sosiaalitoimi oli maksanut sen. Perhe oli lähetetty tai se oli hakeutunut palvelun piiriin, koska taloudellinen tilanne uhkasi edelleen vuokranmaksua. Myös remontti- ja asukaslaskut saattoivat vaarantaa asumisen.

Avoimista vastauksista saa tietoja myös asunnottomien perheiden tilanteista. Useimmiten asunnottomat lapsiperheet asuivat Forenomin tilapäismajoituksessa, ja asumisajat olivat hyvin pitkiäkin. Samaan tulokseen tuli Lahtinen (2012) omassa pro gradu -tutkielmassaan, jossa todettiin, että helsinkiläisten lapsiperheiden asunnottomuus tilapäismajoituksessa täyttää usein pitkäaikaisasunnottomuuden kriteerit. Asunnottomuuden kohdatessa perhe oli saattanut myös hajota; äiti muutti lapsineen tuttavien luokse ja isä nukkui autossa.

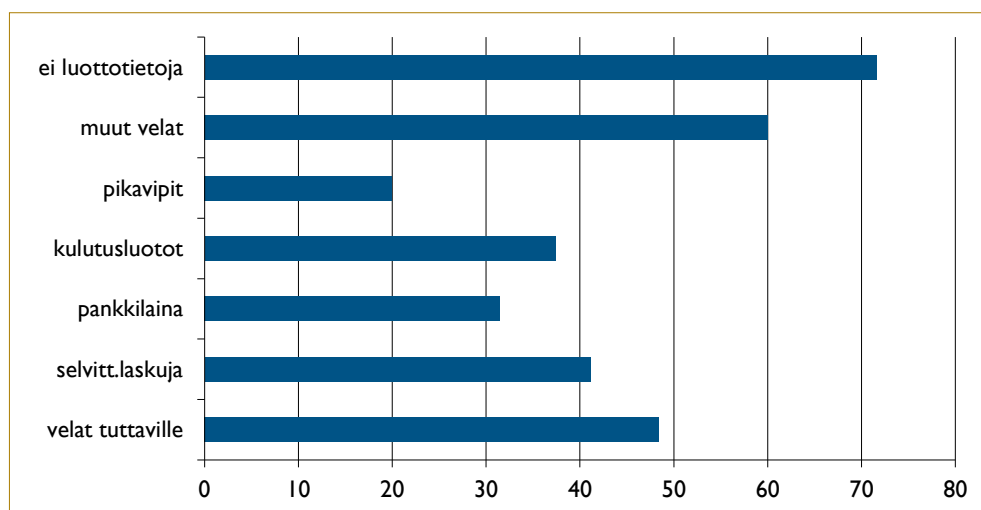
Kaikista Voimanpesän asiakkaista vuokraelvatilannetta tai muuta epävarmaa asumisen pulmatilannetta oli selvitetty ennen Voimanpesään tuloa 73 % tapauksista. Vuokraelvatilanteen selvittämisessä tarkasteltiin myös sitä, missä tilannetta oli selvitetty ennen Voimanpesän asiakkuuteen tuloa. Tässä kohdassa vastausprosentti on vain vähän yli 60, joten vastausluokkia tarkastellaan tässä suhteessa annettuihin vastauksiin. Ainakin aikuissosiaalityössä tilannetta oli selvitetty 80 % tapauksista (n=71). Ainoastaan vuokranantajan luona asiaa oli selvitetty 14 tapauksessa, ja pelkästään lastensuojelussa, velkaneuvonnassa tai diakoniatyöntekijän luona yksittäisissä tapauksissa. Mikäli vuokraelvaa oli selvitetty jossain, oli sitä useimmiten selvitetty useammassa kuin yhdessä paikassa.

Kaikista Voimanpesän asiakkaista 52 % oli hakeutunut aikuissosiaalityön kautta Voimanpesään. Toiseksi useimmiten palvelun piiriin hakeuduttiin omalla yhteydenotolla (15 %). Tällöin palvelusta oli luettu lehdestä tai internetistä tai kuultu tuttavilta. Lähes yhtä usein lähettävänä tahona oli diakoniatyö. Muita lähettäviä tahoja olivat vuokranantajat, talous- ja velkaneuvonta, muut kolmannen sektorin toimijat tai lastensuojelupalvelut. Asiakkaat olivat eri puolelta Espoota, eniten Espoon Keskukseen ja Suur-Leppävaaran alueelta.

Asiakkaista 74 % oli saanut toimeentulotukea viimeisen puolen vuoden aikana. Tämä tieto ei tarkoita sitä, että kaikki nämä perheet olisivat jatkuvasti oikeutettuja perustoimeentulotukeen tai että he olisivat olleet aktiivisia aikuissosiaalityön asiakkaita. Perustoimeentulotuen lisäksi perheet olivat saaneet harkinnanvaraista toimeentulotukea muun muassa Forenomin tilapäismajoitusta varten, vuokraelkoihin, hautajaisiin, lasten harrastuksiin ja lääkkeisiin. Tilapäismajoituskustannuksiin toimeentulotukea hakeneet eivät välttämättä olleet oikeutettuja perustoimeentulotukeen.

Joka kolmannella asiakkaista oli velkaneuvonnan asiakkuus heidän tullessaan Voimanpesän asiakkuuteen. Lastensuojelun asiakkuus puolestaan oli 46 %. Asiakkuus diakoniatyöhön oli lähes joka kolmannella (31 %), mielenterveyspalveluihin joka viidennellä (21 %) ja päihdepalveluihin 8 % (Vastaukset ovat suuntaa antavia, koska kohdissa on puuttuvia vastauksia).

Asiakailta selvitettiin myös muita velkoja. Tuloksia tarkasteltaessa on syytä huomioda, että vastauksia puuttui näissä kysymyksissä 28–36 % vastauksista. Alla olevasta taulukosta on nähtävissä kyllä-vastausten prosentuaalinen osuus suhteessa annettuihin vastauksiin. Kuten taulukosta on nähtävissä, suurin osa asiakkuuteen tulevista perheistä oli menettänyt luottotietonsa. Erityisesti selvittämättömiä laskuja ja velkoja tuttaville tiedettiin olevan monilla.



Kuva 2: Kyllä vastausten osuus annetuista vastauksista, %

Myös asiakkaiden haastattelussa huono taloudellinen tilanne nousi esille, ja monet kertoivat yrittäneensä selviytyä sinnittelemällä välttämättömistä menoista sekä laskujen ja velkojen maksamisesta lähes mahdottomissa tilanteissa.

2.2

Huolet ja tuen tarve

Asiakkaiden haastatteluaineistosta on nähtävissä, että kirje häätöuhasta tuli usein yllätyksenä, vaikka tiedossa oli, että vuokria on jäänyt maksamatta. Kirjeen tulo kotiin oli järkyttävä ja todensi tilanteen vakavuuden (kaikille ei kuitenkaan ollut vielä tullut häätökirjettä kotiin). Tilanne aiheutti pelkoa, paniikkia ja stressiä: pystytäänkö asioita vielä selvittämään vai menettääkö perhe kodin? Moni mietti, voidaanko lapsiperhe oikeasti häätää. Muutama isä oli miettinyt, että voisi mennä vaikka itse teltaan nukkumaan mutta huolena on, missä lapset nukkuvat. Pelon, ahdistuksen ja masennuksen lisäksi tilanne toi turhautuneisuutta ja vihaa: "Miksi minulle on käynyt näin, vaikka olen koko elämäni yrittänyt?" Tässä suhteessa ihmisten kokemukset osittain erosivat. Toiset uskoivat, asioiden järjestyvän ja ehkä totesivat, että "omaa tyhmyyttähän tämä oli". Toiset taas olivat tilanteesta todella häpeissään, ja tunnetta kuvattiin seuraavasti: "huonommuus, enhän ole ihminenkään, minkälainen äiti antaa näin tapahtua?", "olen aina elänyt kunnollisesti ja kunniallisesti, miten minun käy näin?".

Useat haastateltavat kuvasivat häätöuhkatilannetta "kaoottiseksi ja neuvottomaksi tilanteeksi, jossa kaikki asiat kasaantuu ja kaatuu päälle". Työkaluja tai voimavaroja tilanteen ratkaisemiseen ei yleensä ollut. Nämä tuntemukset kuvaavat vahvasti sitä, että näillä ihmisillä oli samanaikaisesti muitakin kriisejä tai vaikeita asioita, eivätkä he tienneet mistä aloittaa. Ne saattoivat liittyä sairastumiseen, eroon, lasten ongelmiin ja hyvin usein muuhun taloudelliseen tilanteeseen.

Minkälaisia huolia Voimanpesän kaikilla asiakkailla oli asiakkuuden alkaessa? Käytännössä perheet toivat esille useita huolenaiheita. Yleisimmin (mutta ei kaikilla) isona huolena olivat asumiseen liittyvät asiat: vuokravelka ja/tai asunnon menettämisen pelko. Myös asunnon puute, ongelmat naapureiden kanssa ja asunnon epäsovpiisuus perheelle aiheuttivat huolta. Toiseksi eniten perheitä huolettivat raha-asiat: taloudellinen tilanne, laskut, ulosottoon liittyvät asiat, rahan riittäminen

elämiseen ja talouden tasapainon löytämisen vaikeus. Myös lapsiin liittyvät asiat aiheuttivat monilla huolia: lapsen oirehtiminen, lasten kavereiden säilyminen hädän toteutuessa, koulunkäynnin ongelmat sekä se, ettei lapsilla ole tarpeeksi tilaa leikkiä tilapäismajoituksessa. Myös lastensuojelu, ja erityisesti pelko huostaanotosta mahdollisen asunnon menettämisen yhteydessä, aiheuttivat huolta. Vaikuttaisi siltä, että jossain määrin asumisen ongelma jäi koko taloudellisen tilanteen ja/tai lapsen ongelmien varjoon, se oli vain yksi pulma elämässä. Jotkut eivät osanneet nimetä yksittäisiä huolenaiheita, vaan huoleksi nimettiin koko tilanne, kuten seuraavassa huolenaiheen kuvauksessa: *”Tilanne voittaa ja itse muuttuu häviäjäksi eikä voi vaikuttaa omaan elämäänsä.”* Myös terveyteen, työhön tai sen menettämiseen liittyvät asiat aiheuttivat huolta, samoin tuen saamattomuus sosiaaliviranomaisilta.

Huolen kartoittamisen jälkeen Voimanpesän asiakasperheitä pyydettiin pohtimaan, miten huoli poistuisi ja mitä he asettavat tavoitteekseen. Tasapainon löytäminen talouteen oli tärkein tavoite haastateltavilla. Myös työllistyminen ja vuokranmaksun priorisoiminen suhteessa muihin laskuihin nostettiin tavoitteeksi. Useat myös kokivat uuden ja halvemman asunnon (tai ylipäättään asunnon) saamisen ratkaisuksi tilanteeseen. Kaikki nämä edellä mainitut asiat siis vaikuttavat koko taloudelliseen tilanteeseen ja sitä kautta parempaan vuokranmaksukykyyn. Koska asiakkailla oli myös muita huolenaiheita, tavoitteet liittyivät muihinkin elämänalueisiin kuin talouteen ja vuokranmaksuun. Tavoitteeksi saatettiin asettaa kasvatukseen liittyviä asioita tai perheen sisäisten pulmien selvittämistä (erityisesti parisuhteen). Jotkut asettivat tavoitteeksi voimavarojen takaisin saamisen. Yksi asiakas asetti tavoitteeksi päihteiden käytön lopettamisen.

Minkälaista tukea asiakkuuteen tulleet perheet toivoivat saavansa Voimanpesältä? Eniten vastauksissa nousi esille edellisten kohtien tapaan talouteen ja asumiseen liittyvät asiat. Asumiseen liittyen toivottiin apua asunnon vaihtoon tai asunnon saamiseen liittyen, vuokravelkatilanteen selvittelyyn ja vuokranmaksun tukemiseen liittyen, hädän ennalta ehkäisyyn ja tukea muuttoon liittyvissä asioissa. Talouteen liittyen toivottiin apua velkojen selvittelyyn ja talouden tasapainottamiseen, tukea taloudenhallintaan sekä apua talous- ja velkaneuvontaan hakeutumiseen. Lisäksi toivottiin apua asiointiin erityisesti viranomaisten ja vuokranantajan kanssa sekä erilaisten hakemusten tekemiseen ja selvittelyyn. Perheet toivoivat myös keskustelua sekä tukea voimavarojen palauttamiseen. Tähän voimaannuttamiseen liittyen kaivattiin muun muassa kannustusta, rinnalla kulkemista ja tietoa siitä, että on joku jolle soittaa hankalan tilanteen tullessa eteen. Tässä kohtaa lapsiin liittyviä toiveita sanottiin yllättävän vähän, vaikka heihin liittyviä huolenaiheita esitettiin.

3 Elämäkertoja etsimässä

Voimanpesän asiakkaiden haastattelut (n=21) olivat elämäkerrallisia, ja niitä analysoitiin tarinoiden muodossa. Koko elämän tarkastelu oli tarpeen, jotta päästiin syvemmälle perheiden taustoihin ja tilanteeseen johtaneisiin syihin.

3.1

Lapsuudenkokemuksia

Haastateltavista viisi oli kotoisin ulkomailta (käytimme määritelmänä sitä, että henkilö syntynyt ulkomailla ja vanhemmat ovat ulkomaalaisia). Suomeen oltiin tultu erilaisista syistä ja eri-ikäisinä: perheen yhdistämisen tai adoption kautta, työn perässä tai puolison perässä. Kolme haastateltavaa oli syntynyt Ruotsissa, vaikka he olivatkin suomalaisia (nämä henkilöt olivat syntyneet 60–70-luvuilla, jolloin tyypillistä oli muutto Ruotsiin töiden perässä). Lähes puolet (yhdeksän) haastateltavista oli pääkaupunkiseudulta tai lähikunnista. Pienemmiltä paikkakunnilta muualta Suomesta oli neljä haastateltavaa.

Useimmiten (kahdeksan) haastateltavat olivat asuneet kahden vanhemman ydinperheessä, jossa oli omat vanhemmat ja sisaruksia. Lähes yhtä monen vanhemmat olivat eronneet, ja useat olivat tämän jälkeen asuneet uusioperheissä. Muutama haastateltava oli huostaan otettu, ja kaksi heistä oli joutunut sijoitus- ja lastenkotikierteseen ja yksi oli adoptoitu hyvään perheeseen. Muutama asui yhden vanhempansa kanssa vanhempien erottua tai toisen vanhemman kuoleman jälkeen. Niiden maahanmuuttajien, jotka olivat asuneet lapsuutensa kotimaassaan, lapsuudesta ei puhuttu haastatteluissa kovinkaan paljoa.

Suurin osa haastateltavista kuvasi lapsuuttansa huonoksi ja toisinaan hyvinkin vaikeaksi. Näitä huonoja lapsuudenkuvauksia oli monenlaisissa perheissä. Yksi tekijä huonojen lapsuudenkokemusten taustalla vaikuttaisi olevan juurettomuus. Juurettomuuteen liittyi jatkuvia muuttoja, jolloin kiinnittyminen koulunkäyntiin tai ystäviin oli vaikeaa. Koulunkäyntiongelmät ja koulukiusaaminen olivatkin yleisiä. Ongelmat koulussa saattoivat joissakin tapauksissa johtua myös oppimisvaikeuksista tai masennuksesta.

Usea haastateltava kuvasikin paikkakunnalta toiseen muuttoa kulttuurishokkina ja sopeutumisvaikeuksina. Esimerkiksi eräs haastateltava kuvasi tilannetta sanomalla: *”En ole mistään kotoisin”*. Muutot koettiin usein jopa käännteentekeväksi kokemukseksi lapsuudessa. Vain yksi haastateltava kuvaa varsinaista asumisen ongelmaa lapsuudessa: hänen perheensä oli menettänyt omistusasunnon firman mennessä konkurssiin. Muutama haastateltava kuvasi sitä, että lapsuudessa perhe oli joutunut asumaan sukulaisten nurkissa.

Aineistosta nousi esille yhtenä merkittävänä yhdistävä tekijänä monien haastatteluvien kohdalla (kahdeksan haastateltavaa) ongelmallinen suhde äitiin. Muutamien kohdalla tämä tarkoitti äidin pois lähtöä tai lapsen huostaanottoa. Toisten kohdalla ongelmat johtuivat äidin läsnäolon puutteesta tai esimerkiksi liiallisesta työnteosta äidin paetessa vaikeaa perhetilannetta työntekoon. Useissa perheissä oli ollut perheväkivaltaa joko isän tai äidin puolelta (useimmiten oma äiti tai uusioperheissä isäpuoli). Väkivalta oli usein kohdistunut myös lapsiin eli kyseessä oleviin haastateltaviin. Viranomaiset eivät olleet puuttuneet perheen tilanteeseen, vaan väkivaltaisesta kodista oli päästy pois yleensä poismuuton kautta. Vanhempien tuen puuttuessa useat haastateltavat kertovat mummon olleen heille erittäin tärkeä lapsuudessa ja hoitaneen heitä paljon. Mummo oli siis monella voimavara. Sen sijaan ystäviä ei juurikaan mainittu näissä vaikeimmissa tilanteissa voimavaroiksi, koska perheen tilannetta oli usein peitelty heiltä tai ystävyysuhteet katkesivat useiden muuttojen takia. Muutamat olivat kokeneet myös seksuaalista väkivaltaa lapsuudessa tai nuoruudessa. Useissa perheissä väkivallan lisäksi oli ollut runsasta päihteiden käyttöä ja alkoholismia.

Kaikilla haastateltavilla ei kuitenkaan ollut yhtä negatiivisia lapsuudenkokemuksia. Muutamat kuvasivat lapsuuttansa onnelliseksi. Monilla lapsuus ikään kuin jakaantui erilaisiin vaiheisiin, ja osa näistä vaiheista oli vaikeampia esimerkiksi muuton aiheuttamien sopeutumisvaikeuksia takia.

Vain harva puhui lapsuuttansa kuvatessaan perheen taloudellisesta tilanteesta. Muutamat kertoivat aloittaneensa työnteon nuorella iällä ja antaneensa osan palkkarahoistaan vanhemmille. Muutama puolestaan kuvasi lapsuudenperhettään sanoilla *”pikkuporvarillinen”* tai *”kulissit kunnossa”*. Toisaalta, lapsuudessa tapahtuneiden useiden muuttojen taustalla on saattanut olla taustalla vuokranmaksun ongelmat, mutta haastateltavat eivät sellaisista asioista puhuneet. Näin ollen ei tämän aineiston perusteella voida ainakaan väittää, että juuri asumisen ongelmat olisivat ylisukupolvisia.

Haastateltavat myös kuvaavat omaa oirehtimista lapsuudessa. Reagoitina saattoi olla kapinointi, oma päihteiden käyttö, koulupoissaolot, masennus, rikokset, anoreksia tai itsemurhayritys. Vaikeissa olosuhteissa osa oli yrittänyt olla kotona mahdollisimman kuuliainen ja huomaamaton, kun taas toiset kapinoivat. Muutama sairastui psyykkisesti nuorena, ja osalla on ollut psyykkistä oirehdintaa myöhemmällä iällä.

Haastateltavat pohtivat oman lapsuutensa ja kasvatuksen vaikutuksia nykyiseen elämään. Nämä pohdinnat ovat mielenkiintoisia, koska niillä vaikuttaisi olevan suoria yhteyksiä aikuiselämään, oman toiminnan arviointiin, vastuunottoon ja myös vuokravettiläisyyden käsittelyyn.

Muutamat kuvasivat, että heidät on kasvatettu hyvin nöyräksi ja säästäväiseksi. Osa naisista kuvasi itseään *”ujoksi ja kiltiksi”* tai *”saaneensa kasvatuksen, jossa on tottunut hoitamaan asiansa hyvin”*. Osa oli myös pitänyt huolta itsestään, sisaruksistaan tai vanhemmistaan lapsuudesta saakka. Toiset taas kertovat oppineensa olemaan hiljaa, etteivät joudu väkivallan uhriksi kotona. Parisuhteesta tai muista ihmissuhteista ei ehkä saatu mallia kotona, ja näitä asioita opeteltiin aikuisiällä. Myös rajattomuus nousi joidenkin haastateltavien puheessa esille.

Lapsuudenkuvauksissa näkyy jonkun verran yhteiskunnallisia isoja muutoksia: maastamuutto töiden perään varsinkin Ruotsiin 70-luvulla sekä maaltamuutto kaupunkiin.

Tämän aineiston perusteella voidaan todeta, että toimintatavat juontavat juurensa voimakkaasti lapsuudesta. Lisäksi on nähtävissä, miten lapsuudenaikaiset kokemukset vaikuttavat omalta osaltaan nykyisen epävarman asumisen tilanteen syntymiseen varsinkin osalla haastateltavista. Tämän takia lapsuuden tarkastelu tässä kontekstissa on tärkeää.

Elämää aikuisena

Haastateltavat muuttivat pois lapsuudenkodistaan suhteellisen nuorena: 70 % heistä muutti alle 20-vuotiaana ja useat ennen täysi-ikäistymistään. Osa oli muuttanut pois lapsuudenkodista esimerkiksi perheen perustamisen yhteydessä tai tyttöystävän luokse. Tyypillisintä näille tilanteille kuitenkin oli se, että lapsuudenkodista oli lähdetty ”*pakon sanelemana*”: koti oli menossa alta, äiti heitti ulos, välit vanhempiin olivat huonot tai omilleen muutettiin nuorisokodin jälkeen.

Haastateltavat olivat perustaneet perheen eri-ikäisinä, suurin osa kuitenkin vähän yli 20-vuotiaana. Haastateltavilla oli monenikäisiä lapsia: osassa perheistä oli muutamia pieniä lapsia, kun toisissa saattoi olla esimerkiksi ala-asteella olevia tai teini-ikäisiä ja lapsuudenkodista poismuuttaneita. Perheissä elettiin siis hyvin erilaisia elämänvaiheita. Joka kolmannella oli niin sanotusti ydinperhe koossa eli he asuivat avo- tai avioliitossa kaikkien lastensa toisen vanhemman kanssa. Yksinhuoltajilla saattoi olla yksi lapsi yhdestä suhteesta tai useampia lapsia, joilla oli eri isiä. Muuttamat olivat eronneet aikoinaan väkivallan takia, ja muutamilla entinen mies aiheutti paljon vaikeuksia nykyelämässä. Uusioperheessä asui neljä perhettä.

Lähes puolet (10 haastateltavaa) oli käynyt vain peruskoulun (lisäksi kahden maahanmuuttajataustaisen haastateltavan koulutusta ei tiedetä). Muita koulutuksia oli muun muassa kokki, tarjoilija, kotiaavustaja, sihteeri, lastentarhanopettaja, merkonomi ja hotellivirkailija. Muutamilla oli useampiakin ammatteja.

Haastateltavilla oli ollut hyvin monenlaisia asumishistorioita aikuisuudessa: toiset olivat asuneet muutamissa asunnoissa ja muuttaneet harkiten, kun toiset olivat muuttaneet hyvinkin usein, asuneet useilla eri paikkakunnilla tai ulkomailla. Tyypillisimmin haastateltavat olivat kuitenkin asuneet koko aikuiselämänsä pääkaupunkiseudulla. Aikuiselämän asumiseksi määritellään sen jälkeinen aika, kun lapsuudenperheen luota on muutettu. Suurin osa (yli 60 %) oli asunut koko aikuiselämänsä vuokralla, loppuilla oli ollut jossakin vaiheessa omistusasunto. Tyypillisimmin omistusasunnossa asunut oli eronnut nainen, joka oli asunut naimisissa ollessaan omistusasunnossa.

Haastateltavien työelämätaustat olivat erilaisia. Monet olivat tehneet paljon töitä, ja osa heistä oli ollut samassa työpaikassa pitkään. Osa oli vaihtanut työpaikkaa useammin ja /tai tehnyt useampia töitä samanaikaisesti. Osalla oli vain hyvin lyhyitä työkokemuksia, ja muutamilla nuorilla äidillä työkokemusta ei ollut juuri ollenkaan, koska he olivat olleet lasten kanssa kotona. Kuudella haastateltavalla oli ollut joskus oma yritys tai yrityksiä, muutamilla juuri yrityksen konkurssi oli ollut yksi tekijä häättöuhkatilanteen syntymiselle.

Useat haastateltavat kuvaavat tilanteita, joissa Suomen taloudelliset lamat tai taantumukset ovat vaikuttaneet heidän elämäänsä: 90-luvun aikana ei ollut töitä ja jouduttiin velkasaneeraukseen tai yritystoiminta vaikeutui ja johti konkurssiin joko 90-luvun laman aikana tai 2008 taantumun seurauksena. Myös joitakin irtisanomisia oli tapahtunut taloudellisista syistä juuri 2008 taantumun aikoihin.

Kaksi haastateltavaa oli ollut vankilassa. Useilla haastateltavilla oli ollut jossakin elämänvaiheessa runsastakin päihteidenkäyttöä mutta kukaan ei kertonut asian olevan enää ajankohtainen. Liiallinen alkoholin käyttö oli usein liittynyt johonkin elämänvaiheeseen, jossa ”*moottoritie oli kuumaa*”, ”*elettiin villiä nuoruutta*”, ”*raskaat työt vaatii raskaat huoit*” tai ”*join paetakseni*”. Muutamilla oli myös ollut ajanjaksoja, jolloin he olivat käyttäneet huumeaineita. Muuttamat puolestaan olivat kärsineet avo- tai aviopuolisonsa päihteiden käytöstä.

Joka kolmannella oli ollut aikuisiällä masennusta, kahdella äidillä se oli alkanut synnytyksen jälkeisenä masennuksena. Lisäksi parilla oli ollut liiallisesta työnteosta johtuvaa loppuunpalamista. Vain muutamissa tapauksessa taustalla vaikuttaisi ole-

van uhkapelaaminen, joka saattoi ilmetä joko haastateltavalla itsellään tai perheenjäsenellä.

Suurimmalla osalla (13) koko aikuisikä oli ollut ilmeisen pienituloista. Muutamat heistä olivat olleet pienituloisia jatkuvasta työnteosta huolimatta. Usein pienituloiset olivat joutuneet ottamaan pienlainoja normaalikulujen kattamiseen tai luottotietoihin oli saattanut tulla merkintä mennä jo nuorena. Vajaa kolmannes kuvasi elämäntarinansa ajanjaksoa, jolloin he olivat asuneet hienossa omakotitalossa tai käytössä oli *”ihan hyvin rahaa”*. Toiset taas kuvasivat saaneensa aika hyvin rahallistakin apua sosiaalitoimesta elämänsä varrella.

Useat kertoivat, että he ovat vetäytyneet ystävyys-suhteista, koska eivät halua kertoa perheen vaikeasta tilanteesta tai heillä ei ole voimavaroja ihmissuhteiden ylläpitoon. Muutamat haastateltavat kuvaavat, että heillä on hyvät ja voimavaroja tuovat sosiaaliset suhteet. Hyvin monilla on myös ristiriitainen suhde tai suhtautuminen lapsuudenperheeseen tai joihinkin sen jäseniin. Lapsuudenaikaisista kokemuksista johtuen monella on luonnollisesti vaikeuksia luottaa vanhempiinsa. Toiset ovat päässeet lähentymään esimerkiksi aikaisemmin väkivaltaisen vanhemman kanssa, kun taas toiset ovat päättäneet vihdoinkin laittaa välit poikki kokonaan. Muutamalla suhde vanhempiin on hankala, koska vanhemmat eivät ymmärrä haastateltavan elämäntapaa tai elämän vaikeuksia, koska ovat itse eläneet niin eri tavalla. Toiset taas pitävät aktiivisesti yhteyttä lapsuudenperheeseensä ja saavat ainakin jossakin määrin tukea sieltä.

Yksi merkittävä tekijä, joka nousi esille aineistosta, olivat perhedynamiikan ongelmat, joita perheissä oli ollut aikaisemmin (esimerkiksi ex-miehen kanssa) tai nykyään. Nämä ongelmat saattoivat liittyä esimerkiksi erilaisiin kasvatustapoihin, toisen vanhemman läsnäolon puutteeseen, työnjaon ongelmiin tai siihen, että toinen vanhempi hoiti kaikki asiat perheessä. Perhedynamiikkaa hankaloittivat myös sairastelut (somaattiset ja mielenterveyteen liittyvät) sekä jonkun verran päihdeproblematiikka ja vanhempien vuorovaikutusongelmat. Nämä perhedynamiikan ongelmat vaikeuttivat perheessä asioiden hoitamista ja osaltaan myös aiheuttivat epävarman asumisen tilanteen.

Perheet elivät tavallaan hyvin erilaisia elämänvaiheita, ja eri-ikäisten lasten kanssa on myös erilaisia pulmia. Lapsista keskustelu haastateltavien kanssa toi esille perheen erityisyyden asunnottomuustutkimuksessa. Useat pohtivat sitä, miten huono taloudellinen tilanne, ja sen tuomat huolet sekä voimavarojen puute vaikuttivat vanhempien kautta myös lapsiin. Myös omaa läsnäolon puutetta omalle lapselle pohdittiin. Muutama koki, että lapsi oli uupunut tai masentunut perheen tilanteen takia ja joutunut lastensuojelullisten tai psykiatrisen tuen piiriin. Haastatteluissa tulee myös ilmi pienituloisen perheen todellisuus: lapset kuluttavat paljon ja haluavat myös harrastaa. Laittaessaan lapsen tarpeet ensisijaisiksi vanhempi joutuu tilanteeseen, jossa pidemmällä aikavälillä vuokranmaksukin myöhästyy.

Asumisen ollessa yksi tärkeä teema, haastatteluissa tuli esille myös aikaisempia asumisessa ilmenneitä ongelmia. Suurimmalla osalla oli ollut aikaisemminkin vuokravetkatilanne, ja monilla näitä tilanteita oli ollut useampia. Aikaisemmista vuokravetkatilanteista oli selvitty maksamalla velka palkkatuloista, selvittämällä asia vuokranantajan kanssa, lainaamalla rahaa ystäviltä tai vanhemmilta. Kuusi haastateltavaa oli saanut hädän elämänsä aikana. Syinä olivat vuokravetka, häiriö tai se, että *”kämppä meni alta”*. Tämän jälkeen uusi asunto oli saatu puolison tai oman yrityksen nimissä Espoon Asunnot Oy:ltä, yksityiseltä vuokranantajalta tai tukiasunnoista. Kaiken kaikkiaan muutamia haastateltavia oli asunut tukiasunnossa ja väliaikaisasunnossa aikuisuuden aikana. Kolme haastateltavaa oli asunut kavereiden luona tai teltassa. Näitä kadulla asumisenjaksoja kuvattiin kuitenkin tavallaan itse valituksi elämäntavaksi, huolettomaksi vaiheeksi elämässä.

Suurimmaksi osaksi asumisen aikaisemmat asumisen pulmatilanteet, erityisesti hädät ja kadulla asuminen olivat tapahtuneet ennen perheen perustamista. Muutama haastateltava oli saanut hädän perheellisenä, mutta he olivat saaneet järjestettyä

itse aika pian oman asunnon. Yksi perhe menetti omistusasunnon laman aikana ja tästä jäi isot velat. Sen sijaan vuokravetkatilanteita oli saattanut olla useitakin perheen perustamisen jälkeen.

Usea oli joutunut asumaan väliaikaisesti vanhempiensa luona ei-vapaaehtoisesti perheen perustamisen jälkeen tullessaan toiselta paikkakunnalta ja jossakin tapauksessa väkivaltaisen miehen takia. Yksi perhe oli asunut kriisiasunnossa joutuessaan lähtemään yksityisen vuokranantajan asunnosta. Yhdellä perheellä oli ollut hyvin monenlaisia ongelmia asumisessa (muun muassa kosteus- ja homevaurioita), jotka olivat pakottaneet perheen muuttamaan useaan otteeseen.

3.3

Yhteenvetoa: Kaksi erilaista asiakasryhmää

Tarkastelemalla haastateltavien elämäntarinoita kokonaisuuksina nähdään, että perheiden vanhemmilla on hyvin erilaisia elämäkokemuksia niin lapsuudessa kuin aikuisuudessa. Elämäntarinoita analysoidessa muodostui kuva siitä, että aineisto voidaan jakaa jollakin tavalla kahteen erilaiseen ryhmään. Kahden ryhmän erottelua tekijä oli kuitenkin vaikea löytää. Lopulta erottavaksi tekijänä huomattiin olevan aikuisiän asumishistoria. Tämän mukaan aineisto jaettiin kahteen erilaiseen ryhmään ja muiden elämäntilanteiden katsottiin sopivan myös tähän kahtia jaotteluun. Huomiointavaa on, miten nämä erilaiset elämäkokemukset ovat vaikuttaneet henkilöiden toimintatapojen ja selviytymiskeinojen muodostumiseen, ja miten heidän nykyistä tilannettaan olisi syytä tarkastella suhteessa koko elämäntarinaan, ja ymmärtää miksi henkilöt toimivat eri tilanteissa eri tavalla.

Vaihteleva elämäntapa

Ensimmäisen ryhmän muodostivat ne, joilla oli ollut aikuisiässä hyvin paljon muutoksia paikasta toiseen. Muutoille ei haastateltavien kerronnassa ollut juurikaan erityisiä syitä, vaan ihmiset kertoivat asuneensa eri asunnoissa, asumisjaksojen ollessa muutamienkin kuukausien mittaisia. Näillä haastateltavilla oli paljon myös asumisen aikaisempia ongelmia: asunnottomuusjaksoja, häätöjä ja useita vuokravetkoja.

Minkälaisia nämä haastateltavat muuten ovat? Näillä haastateltavilla on taustalla hyvin vaikeita lapsuudenkokemuksia. He ovat usein jo lapsuudessa muuttaneet paikasta toiseen ja tunteneet itsensä jotenkin juurettomaksi. Jatkuvat muutokset koettiin negatiivisiksi, koska niiden seurauksena koulunkäynti vaikeutui, ystäväsuhteita oli vaikea solmia ja harrastukset jäivät. Toinen tyypillinen piirre näillä haastateltavilla on vaikeat kodin olosuhteet, joihin liittyi väkivaltaa, päihteiden käyttöä ja turvattuutta. Haastateltavat reagoivat vaikeisiin olosuhteisiin jo nuorena. Koulutus jäi usein peruskoulutasolle ja lapsuudenkodista lähetettiin nuorena "ovet paukkuen".

Lapsuudenaikaiset kokemukset vaikuttivat paljon myös aikuisikään ja aikuisiällä tehtyihin päätöksiin. Näillä haastateltavilla on taustalla jonkun verran mielenterveys- ja päihdeproblematiikkaa aikuisiällä. Aikuisikää kuvastaa tietynlainen päämäärättömyys tai, kuten yksi yhteistyökumppani kuvasi, "vaihteleva elämäntapa". Tähän kuului jatkuvien muutosten lisäksi vaihtuvia ihmissuhteita ja niiden ongelmia. Muuttaminen ja ihmissuhteiden ongelmat saattoivat myös liittyä yhteen. Muuttaminen ja oman paikan etsiminen olivat ikään kuin jääneet päälle lapsuudesta. Toisaalta muuttaminen saattoi olla myös pakenemista elämäntilanteesta. Elämä on ehkä ollut selviytymistä kriisistä kriisiin eikä oman toiminnan vaikutuksia ole pystytty arvioimaan pidemmällä aikavälillä. Heidän työelämänsä on usein ollut hyvin pirstaleista ja työsuhteen lyhyitä, toisaalta töitä on saatettu tehdä hyvinkin paljon. Luottotiedot on kenties menetetty jo nuorella iällä.

Kun nämä haastateltavat perustivat perheen, heidän elämäntapansa hieman rauhoittui. Ihmissuhteiden ongelmien tilalle tuli perhedynamiikan ongelmia. Epävarman asumisen tilanne tuli usein ikään kuin jatkumona aikaisemmille asumisen ongelmatilanteille, eikä siihen välttämättä liittynyt mitään kriisiä. Kun tällainen perhe kohdataan palveluissa, jatkuvat vuokravelat ja/tai taloudelliset ongelmat nähdään usein välinpitämättömyytenä, osaamattomuutena ja elämänhallinnan puutteina. Tärkeää olisi katsoa, mitä tämän näkyvän käytöksen takana on. Tälle perheelle tai sen jäsenille vuokravelkatilanne ei ole välttämättä iso kriisi: isommistakin asioista on selvitty ja pohjakosketus elämässä on todennäköisesti ollut jokin muu. Mikäli perhettä syytetään vuokravelasta, vahva puolustus varmasti iskee päälle. He eivät ehkä luota viranomaisiin kaiken kokemansa jälkeen. Toisaalta he ovat voineet saada paljonkin rahallista apua sosiaalitoimesta ja usein myös osaavat hakea sitä.

Vakaa elämäntapa

Toisen ryhmän muodostivat sellaiset haastateltavat, joilla oli ollut aikuisiällä vakaampi asumishistoria. He olivat muuttaneet harkitummin ja harvemmin esimerkiksi perheen koon muuttuessa.

Näillä perheillä oli positiivisempia kokemuksia lapsuudesta. Toiset olivat viettäneet hyvinkin aktiivisen ja onnellisen lapsuuden, kun taas toisilla oli ollut vaikeuksia sopeutua uudelle paikkakunnalle muuttaessaan.

Aikuisikä oli yleensä alkanut kouluttautumalla, perheen perustamisella ja työllistymisellä. Miksi nämä ihmiset joutuivat epävarman asumisen tilanteeseen? Taustalla oli monenlaisia tekijöitä. Pitkäaikainen pienituloisuus työssäkäynnistä huolimatta oli yksi merkittävä tekijä, samoin vaikeus selviytyä elämän peruskuluista: lainaa oli jouduttu ottamaan esimerkiksi pesukoneen ostoon. Sekä vanhempien että lasten sairaudet olivat myös merkittävä tekijä. Lisäksi perheen sisäiset ongelmat, perhedynamiikan ongelmat vaikeuttivat asioiden hoitoa ja yhteen hiileen puhaltamista. Aika usein näissä perheissä oli vanhemmilla pitkiä parisuhteita. Kaikki nämä tekijät kulminoituivat yleensä jonkin kriisin kautta. Myös yhteiskunnan rakenteelliset tekijät, avun hakeminen tai avun saamattomuus oikealla hetkellä on ollut iso vaikuttaja epävarman asumisen tilanteen syntymiselle.

Näille ihmisille epävarman asumisen tilanne on todellinen kriisi, joka tuottaa häpeää. Tilanne tuntuukin usein pohjakosketukselta, ja voimavarojen ja toimijuuden tukeminen on tärkeää. Häpeä on ehkä estänyt tuen hakemisen, mutta tullessaan palveluiden piiriin, heillä on usein kovaa muutosmotivaatiota. Eivät ole ehkä tottuneet hakemaan apua viranomaisilta ja/tai eivät osaa sitä tehdä.

Kun eri-ikäisten asumishistorioita tarkastellaan, huomataan, että ikä ei ole selittävä tekijä. Kaikenikäisillä on ollut rikkonaisia asumishistorioita, tosin ne ovat vähän tyypillisempiä nuorimmilla haastateltavilla. Usein rikkonainen asumisura on rauhoittunut lapsien saamisen jälkeen. On ikään kuin asetettu aloilleen perheen kanssa. Lapsien saamisen jälkeen muuttoa on tehty ehkä harkitummin, jos ollenkaan. Tämä elämän rauhoittuminen perheen myötä oli tyypillistä erityisesti miehillä. Toisaalta, lähes kaikki haastateltavat miehet olivat parisuhteessa lasten äitien kanssa, joten parisuhteen merkitys tässäkin kohtaa täytyy huomioida (naisista useampi oli yksinhuoltaja). Nämä kaksi ryhmää ovat kaksi tyypillistä elämäntarinaa asumisen ja muiden elämänalueiden kautta tarkasteltuna. Huomioitava on kuitenkin, että on olemassa poikkeustapauksia. Joissakin tapauksissa henkilö on voinut ikään kuin nousta vaikeasta lapsuudesta eheämpään aikuiselämään. Tällöin merkitykselliseen asemaan on noussut usein isovanhemman rooli, läheinen mummo on tuonut tarvittavaa turvallisuutta muuten rikkonaisessa perhe-elämässä. Myös kouluttautuminen ja työelämän aloittaminen nuorena ovat tukeneet tätä kehitystä. Suhteellisen eheän lapsuuden jälkeen on ajaututtu sen sijaan rikkonaisempaan aikuiselämään mielenterveys- tai päihdeproblematiikan kautta.

4 Epävarman asumisen taustalla olevia tekijöitä

4.1

Yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden näkemyksiä tilanteeseen johtaneista syistä

Yhteistyökumppaneita haastatellessa huomattiin, että kohderyhmän kanssa työskentelevienkin henkilöiden on vaikea kuvata, minkälaiset perheet joutuvat häättöuhkatilanteeseen. Aineiston analysoinnin perusteella hahmotettiin *elämänalueet, joissa häättöuhan alla olevilla perheillä on pulmia:*

- **Perhe:** yksinhuoltajuus lisää riskiä ongelmiin, kuten myös avioerot ja vaihteluus perhesuhteissa. Perhedynamiikka vaikuttaa, erityisesti taloudenhoitoon. Jonkun verran esille tuli myös lapsiin liittyvät ongelmat ja lastensuojeluasiakkuus. Lisäksi tuotiin esille ongelmien ylisukupolvisuus erottelematta ongelmia.
- **Työ ja toimeentulo:** pitkäaikainen työttömyys tai pienituloisuus ja -palkkaisuus, alhainen koulutustaso mutta myös niin sanottu korkealta ja kovaa putoaminen, esimerkiksi työttömäksi joutuessa tai sairastuessa (aikaisemmin ollut hyvä toimeentulo ja ikään kuin pudotaan huonoon taloudelliseen tilanteeseen).
- **Sairaudet:** päihde- ja mielenterveysongelmat nostettiin esille, mutta peliriippuvuus vähemmän. Vaikuttavina tekijöitä vanhemman sairastelut ja sitä kautta sairauslomat sekä lapsen jatkuvat sairastelut.
- **Käyttäytymismallit:** taustalla vaikuttavat käyttäytymismallit, kuten välinpitämättömyys, vastuuttomuus, suunnittelemattomuus, reagointi asioihin liian myöhään.
- **Elämänhallinnan puutteet:** taitamattomuus, tietämättömyys, osaamattomuus, voimavarojen puute ja toimintakyvyttömyys kriisitilanteissa.
- **Kulutukset ja talous:** velat ja niiden maksaminen ennen vuokranmaksua, liian suuri kulutus ja priorisointiongelmat. Vaikeus löytää talouden tasapainoa.

Myös Voimanpesän asiakkuudessa olleet perheet pohtivat omaan tilanteeseen johtaneita syitä, jotka luokiteltiin kuuteen luokkaan.

1. **Etuudet ja palveluissa asioiminen.** Tämä kohta voidaan jakaa Kelan etuuksiin ja muuhun sosiaaliturvaan. Hyvin usein yhtenä tekijänä vuokravelkatilanteen taustalla oli niin sanottu universaalin etuuden muutokset esimerkiksi elämäntilanteen muuttuessa tai muut Kelan myöntämiin etuihin liittyvät pulmat. Myös elatusapuasioiden selvittämättömyys tai muutokset saattoivat olla taustalla. Entisten yrittäjien kohdalla luonteenomaista oli palveluista toiseen pompottelu Kelan, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen välillä. Toimeentulotukea ei oltu ehkä osattu tai haluttu hakea tai apua ei oltu oman kokemuksen mukaan saatu hakemisesta huolimatta
2. **Huono taloudellinen tilanne** on toinen merkittävä tekijä tilanteiden taustalla. Huonoa taloudellista tilannetta kuvastavat muut velat, selvittämättömät laskut, pienituloisuus ja pakollisiin menoihin otetut lainat. Tilannetta kuvattiin muun muassa seuraavasti: *"työt loppuivat mutta laskut jäivät"* sekä *"mulla oli tunne etten osaa hoitaa ollenkaan raha-asioitani"*. Jonkun verran taloudellisiin ongelmiin kuului myös se, että vuokran koettiin olevan liian suuri tuloihin nähden.
3. **Työhön ja sen menettämiseen liittyvät seikat** olivat merkittäviä tekijöitä vuokravelkatilanteen syntymiselle lähes puolelle haastateltavista. Työ oli saatettu menettää jo vuosi tai pari vuotta sitten, ja sen jälkeen rahalliset ongelmat olivat kulminoituneet vuokravelkaan. Muutamilla oli taustalla oman yrityksen konkurssi.
4. Haastateltavat nostivat esille sitä, miten heidän **tapansa toimia** vaikutti häätöuhkatilanteen syntymiseen. Tässä kohdassa kuvatut tavat toimia ja ajatella vaihtelivat paljon. Yhtenä ääripäänä olivat seuraavanlaiset kuvaukset: *"oma syy, käytin vuokrat rahat muualle"*, *"mulla on ollut aina raha-asiat nurin kurin"*. Myös auttamiseen liittyvät toimintatavat saattoivat olla osasyynä häätöuhkatilanteen syntymiselle: muutamissa tapauksissa rahaa oli lainattu esimerkiksi omalle vaikeuksissa olevalle veljelle, joka ei ollut maksanut takaisin.
5. **Perheeseen** liittyvät asiat nostettiin myös esille häätöuhkatilanteen taustalla oleviksi tekijöiksi. Koko perheen tilanteeseen vaikuttavia lapsiin liittyviä ongelmia olivat muun muassa peliriippuvuus, kehitysvamma, psyykkiset ongelmat ja huostaanotto. Muutamissa perheissä lasten tuen tarve oli pakottanut keskeyttämään opinnot tai vaikeuttivat töihin palaamista. Muutamassa haastattelussa kerrottiin eron olleen taustalla häätöuhkatilanteessa, mutta useita perheitä kuormittivat parisuhdeongelmat.
6. Jotkut haastateltavat kokivat, että heitä kohdannut **elämänkriisi** oli suoraan yhteydessä tämän hetkiseen häätöuhkatilanteeseen. Muidenkin kohdalla on nähtävissä taustalla olevia kriisejä, mutta nämä henkilöt mielsivät kriisillä ja häätöuhkatilanteella olevan suurempia yhteyksiä. Näitä kriisejä olivat läheisten kuolema, itseen kohdistuva väkivalta, vakava sairastuminen somaattisesti sekä masennus. Tähän samaan kategoriaan voidaan jossakin mielessä yhdistää myös kriisi, joka syntyi perheelle, jota syytettiin häirinnästä, mutta itseasiassa koki itse olevansa vainoamisen kohteena kerrostaloyhtiössä.

On mielenkiintoista tarkastella työntekijöiden ja asiakkaiden vastausten samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Heidän näkemyksissään on paljon samankaltaisuuksia. Työntekijät toivat kuitenkin esille enemmän käyttäytymismalleihin ja elämäntilanteeseen liittyviä ongelmia (subjektiivisia ominaisuuksia), kun taas asiakkaiden näkemysten mukaan palveluihin ja etuisuuksiin liittyvät tekijät vaikuttivat paljon tilanteen syntymiseen (rakenteelliset tekijät).

Taustalla vaikuttavat elämänalueet ja tilannetekijät

Edellä esille tuotuun elämänalueiden tarkasteluun saatiin lisää syvyyttä analysoimalla asiakkaiden haastatteluja elämäkerrallisella otteella. Lopputulokseksi saatiin elämänalueet, joilla epävarman asumisen tilanteeseen joutuneilla perheillä on pulmia.

Perhe

Perheen merkitys tulee esille hyvin keskeisellä tavalla esille, ja se on oleellinen asia juuri perheiden asunnottomuuden problematiikassa. Lapsuuden perheessä olleet vaikeat asiat ja tavat toimia vaikuttavat haastateltavien elämään aikuisuudessa. Yhteistyökumppaneiden haastatteluissa esille tuli ongelmien ylisukupolvisuus, joka täsmentyi vielä asiakashaastatteluiden perusteella. Aikaisemmassa sukupolvessa ei välttämättä ollut ongelmia asumisen kanssa, mutta yli puolella oli ollut muuten hyvin turvattomia lapsuudenkokemuksia. On huomioitava, että nykyiseen epävarman asumisen tilanteeseen johtaneet prosessit ovat jossakin määrin alkaneet jo lapsuudenperheessä.

Perheen muutokset, erot ja yksinhuoltajuus nostettiin myös esille yhteistyökumppaneiden haastatteluissa. Perhedynamiikan ongelmista puhuttiin lähinnä talouteen liittyvänä asiana. Asiakashaastatteluiden kautta huomattiin, kuinka monet perhedynamiikan ongelmiin liittyvät asiat lasten kasvatuksesta väkivaltaan ovat vaikuttamassa epävarman asumisen tilanteen syntymiseen. Näitä pulmia on ollut joko aikaisemmin perheen ollessa koossa (esimerkiksi väkivalta) tai nykyisessä perheessä. Perheen sisäisiin asioihin voidaan lukea myös lapset, joiden pulmat vaikuttavat omalta osaltaan tilanteiden syntyyn. Lapset myös reagoivat huonoon taloudelliseen tilanteeseen ja vanhempien jaksamattomuuteen esimerkiksi masennuksen kautta. Näitä kuvauksia asiakkaat tekivät paljon kertoessaan miten epävarman asumisen tilanne oli syntynyt. Vaikuttaisikin siltä, että perheiden lapsilla on aika paljon erityistuen tarpeita.

Väkivalta

Usea oli myös kokenut perheväkivaltaa joko lapsuudenkodissaan tai aikaisemmassa parisuhteessa. Lisäksi väkivallan kohteeksi on saatettu joutua ulkopuolisenkin taholta. Väkivallan vaikutus ihmisen omanarvontuntoon, pelkoihin ja toimintatapoihin tulee huomioida. Väkivaltatilanne voi olla myös taustalla oleva elämänkriisi, jonka purkaminen on tärkeää.

Asuminen

Aikuisiän asumishistorian kartoittaminen on tärkeää, koska jatkuvat muutot ja aikaisemmat asumisen ongelmat kertovat paljon asiakkaan muustakin elämästä ja toimintatavoista. Vanhempien asumisen aikaisemmat ongelmat lisäävät lapsiperheen riskiä joutua epävarman asumisen tilanteeseen ja asunnottomaksi. Lapsuudessa tapahtuneet jatkuvat muutot saattavat myös kertoa juurettomuudesta, jolla on vaikutuksia aikuiselämään. Yhteistyökumppaneiden haastatteluissa tuli esille kuinka vaikeita tilanteita toistuvat vuokravelat ovat, ja kaikista Voimanpesän asiakkaista kahdella kolmesta oli ollut aikaisemminkin vuokravelkaa. Vuokravelka toistuessaan kertoo yleensä selvittämättömistä elämänkriiseistä. Asiakashaastatteluiden kautta päästiin näkemään, kuinka monilla oli taustalla useita vuokravelkoja, asunnottomuusjaksoja, häättöjä ja tilapäismajoituksessa asumista.

Sairaudet

Sairaudet ovat hyvin merkittävä tekijä epävarman asumisen tilanteiden taustalla. Somaattiset sairaudet vaikuttivat toimeentuloon, työn tekemiseen ja olivat osana kriisejä. Näitä somaattisia sairauksia ja sairastumisia oli sekä lapsilla että aikuisilla. Esimerkiksi lapsen sairastuminen saattoi olla se tekijä, joka vei perheen voimavarat niin totaalaisesti, että vuokranmaksu vaarantui erityisesti jo valmiiksi pienituloisissa perheissä. Näihin sairauksiin luetaan tässä kohtaa myös mielenterveysongelmat sekä riippuvuuksista päihdeongelmat ja peliriippuvuus. Erityisesti masennus nousi yhdeksi tekijäksi, joka vaikuttaa toimintakykyyn. Yhteistyökumppanit kokivat päihdeongelmien olevan merkittävä tekijä epävarman asumisen tilanteiden taustalla. Asiakashaastatteluiden perusteella voidaan huomata, että perheiden vanhemmilla (tai entisellä puolisoilla) oli aikaisemmin saattanut olla liiallista päihteiden käyttöä mutta tällä hetkellä tilanne ei ollut enää akuutti. On kuitenkin huomioitava arvioinnin yhteydessä esille tuleva näkökulma: akuutti mielenterveys- tai päihdeongelma vaikuttaa negatiivisesti sitoutumiseen Voimanpesän työskentelyyn.

Talous

Kaikista aineistoista on nähtävissä huonon taloudellisen tilanteen ja epävarman asumisen tilanteen, erityisesti vuokraveloista johtuvan häätöuhan, välinen yhteys. Kaikista Voimanpesän asiakkaista muita velkoja oli paljon ja usein luottotiedot oli menetetty. Huono taloudellinen tilanne nousi myös isoksi huolenaiheeksi kaikkien asiakkaiden keskuudessa, ja asiakashaastatteluissa asiakkaat itse kokivat huonon taloudellisen tilanteen vaikuttavan tilanteen syntymiseen. Asiakashaastatteluista kävi myös ilmi, että luottotiedot oli joko menetetty hyvin nuorena tai vähän aikaa sitten laskujen kasaantuessa. Talouteen liittyi myös erityisesti pitkäaikainen pienituloisuus sekä työttömillä että pienipalkkaisilla työssäkävillä.

Ihmissuhteet

Ihmissuhteiden merkitys epävarman asumisen taustalla ei tullut esille yhteistyökumppaneiden haastatteluiden yhteydessä. Asiakashaastatteluista on kuitenkin nähtävissä, että ihmissuhteiden ongelmat ja erityisesti pulmat seurustelusuhteissa ovat olleet osavaikuttajana vaihtelevaan elämäntapaan, muuttoihin ja kenties asunnottomaksi joutumiseenkin. Toisaalta vahva verkosto tuo voimavaroja ja auttaa perhettä jaksamaan. Usein perheellä ei kuitenkaan välttämättä ole kattavaa läheisverkostoa tai he eivät halua kuormittaa ystäviään enää vaikealla elämäntilanteella.

Työ

Työn merkitys näkyi myös hyvin aineistoissa, ja asiakkaat itse kokivat sen merkitykselliseksi tekijäksi tilanteen taustalla. Työn menetys saattoi olla se kohta, jossa valmiiksi huonossa taloudellisessa tilanteessa oleva perhe ajautui vuokravelkatilanteeseen. Työssä ja toimeentulon lähteessä tapahtuvat muutokset näkyvät myös kaikkien Voimanpesän asiakkaiden perustiedoissa. Asiakasperheiden äideistä reilu viidennes ja miehistä vajaa kolmannes oli kokopäivätoisissa.

Toimintatapa

Yhteistyökumppaneiden haastatteluissa tuotiin esille erilaisia käyttäytymismalleja ja elämänhallinnan puutteita, jotka vaikuttavat epävarman asumisen tilanteen syntymiseen. Näitä olivat muun muassa välinpitämättömyys, suunnittelemattomuus,

taitamattomuus ja osaamattomuus hoitaa asioita sekä toimintakyvyttömyys kriisitilanteissa. Nämä tuotiin esille tavallaan ihmisiin liittyvinä negatiivisina ominaisuuksina. Asiakashaastatteluiden ja asiakastyön kautta saadun hiljaisen tiedon perusteella luotiin uusi termi *toimintatapa*. Toimintatapojen katsotaan muodostuneen lapsuudenaikaisten kokemusten ja aikuisuudessa koettujen asioiden seurauksena. Toimintatavat ovat ikään kuin muodostuneet reagoinnista erilaisiin elämäntapahtumiin. Näin ollen ne viittaavat läheisesti myös selviytymismekanismeihin. Oman elämän tarkastelun kautta omia toimintatapoja ja niiden seurauksia voi tarkastella objektiivisesti, ja niiden muuttaminen on mahdollista.

Kriisit

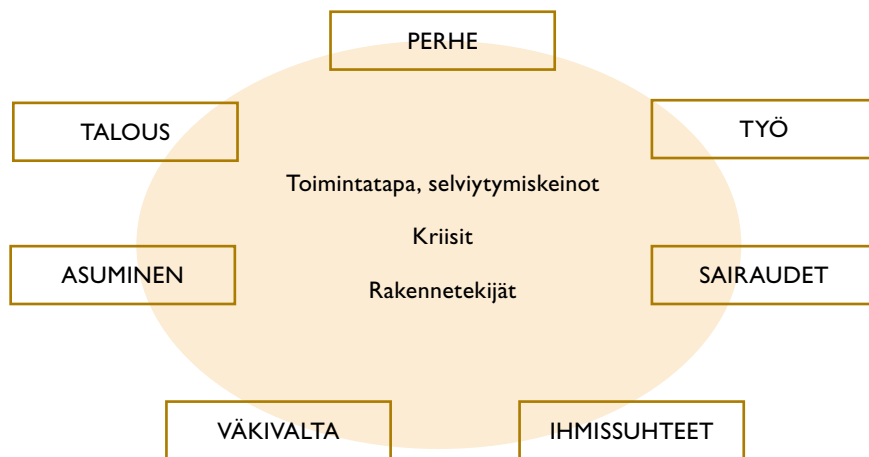
Epävarman asumisen tilanteen syntyminen taustalla saattoi olla myös jokin muu kriisi tai iso elämänmuutos, joka vaatii työstämistä. Kriisi voi olla työn menettämiseen tai sairauteen liittyvä (kuten vanhempien ja lasten somaattiset sairaudet ja mielenterveysongelmat), väkivallan kohteeksi joutuminen tai läheisen kuolema, jonka kautta perusturvallisuus särkyy. Kriisit ovat hyvin monenlaisia, ja akuutteihin kriiseihin liittyy usein myös toimintakyvyttömyyttä kriisitilanteissa. Joillekin häätöuhka on isoin kriisi, toiselle taas vakava sairastuminen, joka on johtanut tilanteeseen. Ihmisellä voi toki olla taustalla elämässään monenlaisia kriisejä. Niistä tulisi erotella epävarman asumisen tilanteeseen suoraan yhteydessä oleva kriisi (kenties viime aikoina tapahtunut asia). Näitä suoraan tilanteeseen vaikuttavia kriisejä toivat esille myös asiakkaat arvioidessaan tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä. Kuten asiakastyön kuvauksen yhteydessä tulee ilmi, erityisen tärkeää on hahmottaa myös elämän isoin kriisi, joka on voinut tapahtua lapsuudessa, aikaisemmin aikuisiällä tai vasta vähän aikaa sitten. Elämänkriisi voi olla esimerkiksi lapsuudessa koettu turvattomuus tai oman lapsen sairastuminen.

Rakenteelliset tekijät

Yhteistyökumppaneiden haastatteluissa tuli esille rakenteellisia tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, saavatko lapsiperheet oikea-aikaista ja oikeanlaista tukea silloin, kun heitä kohtaa epävarman asumisen tilanne. Voimanpesän asiakasohjautuvuuden kautta nähdään myös hyvin oleellisia asioita: vain vähän yli puolet haastateltavista oli lähetetty tuen piiriin aikuissosiaalityön kautta, sillä palvelun piiriin tultiin usein myös esimerkiksi diakonian lähettämänä tai omalla yhteydenotolla. Usein tilannetta oli selvitetty useassakin paikassa mutta silti koettiin, että perhe tarvitsee vielä Voimanpesän tukityötä. Toisaalta osan kohdalla tilannetta selvitettiin ensimmäistä kertaa vasta Voimanpesässä.

Asiakashaastatteluiden kautta päästiin niihin kokemuksiin, joita perheillä on palveluissa asioidessaan. Heillä oli aikuisiällä sekä positiivisia että negatiivisia palvelukokemuksia. Palvelukokemuksiin liittyi luonnollisesti se, minkälainen näkemys perheellä oli palveluiden vastaanottamiseen (ks. kaksi ryhmää). Haastatteluissa on kuitenkin nähtävissä, että joissakin elämäntilanteissa avun saaminen olisi omalta osaltaan ennalta ehkäissyt vuokratilanteen syntymistä. Lisäksi useat haastateltavat kuvaavat poiskäännytyksen kokemuksiin heidän hakiessaan apua epävarman asumisen tilanteessa. Poiskäännyttämisen kokemus voi syntyä esimerkiksi toimeentulotukihakemuksen epäämisestä (vrt. Määttä 2012). Etuuksien ja palveluiden hakeminen ja saaminen olivatkin merkittävimpiä tekijöitä tilanteiden syntyemisessä asiakkaiden mielestä.

Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa on esitetty ne elämänalueet, joilla epävarman asumisen tilanteessa olevilla perheillä on pulmia.



Kuvio 1: Epävarman asumisen taustalla olevat elämänalueet

On tärkeää hahmottaa, millä näistä elämänalueista perheillä on pulmia ja tarttua niihin. Lisäksi keskellä on ne tekijät, jotka tulee huomioida perheiden tilannetta arvioitaessa. Minkälaiset toimintamallit ihmisellä on ja minkälaiset selviytymiskeinot selviytyä tilanteesta? Onko taustalla jokin kriisi? Onko nykyinen häätöuhka kriisi vai liittyykö siihen jokin muu kriisi? Onko elämäkriisi jossain kauempana? Lisäksi tulee arvioida miten yhteiskunnan rakenteelliset tekijät ovat auttaneet perhettä tai vaikuttaneet tilanteen syntymiseen. Hyvinvointiyhteiskunnan turvaverkot voisivat tässä kohtaa auttaa perhettä?

II Interventiomallin kehittäminen lapsiperheiden häätöjen ennalta ehkäisemiseksi

Voimanpesähankkeen päätavoitteena oli luoda interventiomalli lapsiperheiden häätöjen ennaltaehkäisemiseksi. Tässä luvussa keskitymme kuvaamaan, minkälaisessa toimintaympäristössä malli syntyi, ja millainen mallista tuli. Lisäksi palvelumallia arvioidaan ja lopuksi pohditaan mallin toimivuutta asiakkaiden näkökulmasta ja osana palvelujärjestelmää. Voimanpesähankkeen asiakkuuteen tuli lapsiperheitä erilaisten asumisen ongelmien kanssa, mutta tässä luvussa kuvataan ennen kaikkea *vuokraveloista johtuvan häädön ennalta ehkäisyä*.

5 Toimintaympäristö

Interventiomallin kehittämistyö alkoi toimintaympäristön analyysillä, joka tehtiin haastattelemalla yhteistyökumppaneita. Toimintaympäristö käsitti Espoossa toimivat tahot, jotka tekevät töitä häätöuhan alla olevien lapsiperheiden kanssa. Haastatteluiden kautta selvitettiin, minkälaisia palveluita kohderyhmälle on Espoossa ja minkälaisia palveluita tarvittaisiin.

Haastateltavia pyydettiin kuvaamaan, minkälaista tukea he voivat antaa häätöuhan alla oleville lapsiperheille, miten he näkevät yhteistyön muiden toimijoiden kanssa ja minkälaisia kehittämistarpeita olisi, jotta perheet saisivat oikea-aikaista tukea.

Haastatteluissa tuli hyvin esille aikuissosiaalityön iso rooli häätöuhkatilanteiden selvittämisessä. Hiljattain ennen haastatteluiden toteuttamista, lastensuojelun ja aikuissosiaalityön työnjakoon oli tehty muutoksia kaikkien lastensuojeluperheiden aikuisten asioiden siirryttyä aikuissosiaalityöhön. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että lastensuojelun asiakkuuden omaavan lapsiperheen asumisen ongelman selvittäminen tehdään aikuissosiaalityössä, vaikka perheellä ei olisi aktiivista asiakkuutta aikuissosiaalityöhön. Sosiaalityöntekijät toivat esille keinojen vähyyttä työssään. Vuokravelkatilanne pystyttiin hoitamaan maksamalla vuokravelka tai tekemällä maksusopimus vuokravelan takaisinmaksusta. Asumisneuvontaa on tarjolla Espoossa Espoon Asunnot Oy:llä, ja muiden vuokranantajien kanssa neuvottelut koettiin usein vaikeiksi. Hankalinta oli tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijä ei löytänyt perusteltua syytä maksaa vuokravelkaa ja perhe asui muualla kuin Espoon Asunnot Oy:n asunnossa. Pääsääntöisesti sosiaalityöntekijät eivät kokeneet pystyvänsä tarjoamaan kovinkaan paljon jälkityötä asumisasian ratkettua, mutta yhtenä työkaluna mainittiin budjettilomakkeen täyttö.

Häätöasioiden hoito näyttää keskittyvän Espoossa kahden toimijan, aikuissosiaalityön ja Espoon Asunnot Oy:n, välille. Asumisneuvonta määrittyi haastatteluhetkellä (haastatteluiden perusteella) ennen kaikkea maksusopimusten tekemiseen.

Mielenkiintoista oli, että suurin osa asumisneuvojen asiakkaista vaikutti tulevan aikuissosiaalityöstä. Tämä lisää väliinpuutoamista ja palveluiden epätasaista saavutettavuutta. Osa perheistä pääsee aikuissosiaalityön tapaamiselle ja sitä kautta ehkä asumisneuvonnan asiakkuuteen, jolloin veloista neuvottelemisen on helpompaa. Osa puolestaan jää herkästi molempien palveluiden ulkopuolelle.

Lastensuojelun rooli häätöuhkatilanteissa vaikutti olevan aika vähäinen: lastensuojelun työntekijät eivät kokeneet häätöasioiden olevan iso osa heidän työtään, joskin kokemuksissa oli aluekohtaisia eroja. Diakoniatyöntekijällä ei ole häätöuhkatilanteiden selvittelyssä isoa roolia, mutta vaikeassa elämäntilanteessa tämä saattoi olla tärkeä kuuntelijataho ja viimeinen oljenkorsi. Talous- ja velkaneuvonnan työntekijät kokivat olevansa jotenkin ulkopuolinen tahon, joka selvittelee ihmisten velkoja. Muut toimijat kokivat yhteistyön talous- ja velkaneuvonnan kanssa hyväksi, joskin sinne koettiin olevan liian pitkät jonot.

Minkälaisia toiveita kohderyhmän kanssa työtätekevät esittivät palvelujärjestelmälle, jotta tuki olisi oikeanlaista ja oikea-aikaista? Toiveiden pohjalta analysoitiin kehittämisehdotukset palvelujärjestelmälle, ja ne voidaan jakaa karkeasti kahteen erilaiseen ryhmään, sosiaalityön sisäisiin ja rakenteellisiin ongelmiin sekä muihin pulmakohtiin (ks. liite 3).

Näihin asioihin tarttumalla perheet saisivat tarkoituksenmukaisempaa palvelua häätöuhkatilanteessa:

Sosiaalityön sisäiset pulmat: Niin sanotut ikuisuuskyymykset eli työntekijöiden kiire ja liian vähäiset resurssit, joiden seurauksena työntekijän tavoittaminen ja aikojen saaminen on hankalaa. Sosiaalitoimen hierarkkisuus näkyy muun muassa siinä, että tieto vuokravelka-asiasta ei mene aina sosiaalityöntekijälle saakka, vaan jää etuuskäsittelyyn. Työkalujen puute näkyy aikuissosiaalityössä häätöuhkatilanteiden selvittämisessä. Lisäksi lastensuojelun mukanaolo häätöuhkatilanteissa on liian vähäistä.

Palvelujärjestelmässä olevia muita pulmakohtia, joita pitäisi kehittää: Eri sektoreiden välistä yhteistyötä tulisi kehittää ja lujittaa. Asumisneuvontaa pitäisi laajentaa myös muille vuokranantajatahoille ja neuvontaa kehittää. Perheille tulisi saada lisää asuntoja ja asumisen vaihtoehtoja. Myös maahanmuuttajien kohdalla ongelmien ennaltaehkäisevää työtä tulisi kehittää. Intensiivistä tukea pitäisi tarjota häätöuhan alla oleville lapsiperheille. Kaavio nykyisistä palveluista ja kehittämistarpeista on liitteessä 3. Tarkemmin tuloksia käsiteltiin Voimanpesähankkeen väliraportissa (Lehtonen 2010).

Voimanpesältä toivottiin tarttumista tähän intensiivisempään ja kokonaisvaltaisempaan tuen tarjoamiseen perheille, johon kuului myös pitkäaikainen rinnalla kulkeminen asiakkaan kanssa. Eräänlainen toivotyö, kotikäynnit, niin kutsuttu lähityö sekä voimavarojen ja elämänhallinnan tukeminen nähtiin tärkeinä.

Tämän lisäksi Voimanpesältä toivottiin ennen kaikkea käytännön asioissa opastamista ja auttamista sekä ohjauksellisuutta. Toivottiin palveluohjausta, seuranta vuokravelan hoitamisen jälkeen, neuvottelua vuokravelkatilanteesta, tiettyihin käytösmalleihin puuttumista, moniongelmaisten saamista yksilötuen piiriin, sosiaaliseen perimään puuttumista ja sosiaalisen kuntoutuksen antamista. Asunnottomille perheille pitäisi saada asunto ja sinne erityistukea. Voimanpesää pyydettiin mukaan tekemään alkukartoitusta, tilanearviota tai syvällisempää arviota asiakkaan tilanteesta. Voimanpesältä haluttiin polkuja ja palvelumalleja asunnottomuusuhan alla oleville perheille sekä työvälineitä asioiden hoitoon. Lisäksi toivottiin sitä, että yhteistyössä tehtäisiin yhteiset tavoitteet ja linjaukset toimintatavoista.

Voimanpesältä toivottiin myös roolia asioiden esille nostajana seuraavanlaisissa asioissa: *”lapsiperheetkin ovat suuressa vaarassa jäädä asunnottomiksi”, ”asunnottomuusluvut ovat ruusuisia”, ”mikä on sosiaalityön arkitodellisuus” ja ”asumisneuvontaa ei ole vieläkään riittävästi”.*

6 Interventiomalli lapsiperheiden häätöjen ennalta ehkäisemiseksi

Esimerkki Voimanpesän asiakasesta:

Perheen äiti ottaa minuun yhteyttä soittamalla, hän oli saanut yhteystietoni vuokranantajalta. Ensi tapaamisemme on Voimanpesässä, äiti on hyvin ahdistunut, arka, hätäntynyt ja peloissaan.

Toivotan hänet iloisesti reilulla kädenpuristuksella sekä katsekontaktilla tervetulleeksi. Tiedustelen, saako olla kahvia tai teetä. Sen jälkeen ohjaan hänet kodikkaasti sisustettuun asiakasvastaanottotilaan. Aluksi kerron hänelle lyhyesti toiminnastamme ja toimintatavoistamme, vuokravelkaisten ja häätöuhan alla olevien perheiden kanssa. Sen jälkeen on äidin vuoro kertoa, miksi on ottanut meihin yhteyttä.

Hänellä on mukana häätöilmoitus mistä ilmenee, että kyse onkin vuokravelasta ja häiriöhäädöstä, aikaa täytöntöönpanoon on runsas viikko. Äiti kertoo, että heillä on useampi lapsi ja naapurit ovat valittaneet heidän meluisista lapsistaan. Ongelmia on myös erään talon maahanmuuttajaperheen lasten kanssa.

Perheen molemmat vanhemmat ovat jääneet nyt työttömiksi. Perheelle on kertynyt vuokravelkaa, jonka äiti oli salannut mieheltään, koska hän ei uskaltanut kertoa, että on pelannut vuokrat rahat nettipeleissä ja kantaa asiasta valtavaa syyllisyyttä.

Äiti alkaa itkeä ja annan hänelle aikaa purkaa pahaa oloa rauhassa. Tuen häntä rauhallisesti keskustellen ilman minkäänlaista syyllistämistä. Kehun, kuinka rohkea hän on ollut ja ottanut suuren askeleen tullessaan meille osoittaen halua itse selvittää asiansa eikä anna niiden kriisiytyä, tai jätä päätöksen tekoa muille.

Tilanne rauhoittuu ja äiti selvästi osoittaa luottavansa minuun. Kysyn sopiiko, että soitan isännöitsijälle. Pyrin neuvottelussa hänen kanssaan takaamaan perheen asumisen jatkumisen, jos saisimme vuokrat hoidettua maksusopimuksella tai sosiaalityön mukaantulolla sekä soviteltua naapureiden kanssa.

Keskustelen pitkään isännöitsijän kanssa, kuuntelen hänen versionsa tapahtumista ja kerron, kuinka äiti on sitoutunut hoitamaan asioita ja hän pitää huolen myös, että mies tekee myös niin. Sitoudun kulkemaan heidän rinnallaan antaen tukea arjen asioihin, jos he saavat uuden mahdollisuuden. Isännöitsijä antaa suostumuksen häädönlykkäykselle edellyttäen kuitenkin, että pidän avioparille asumiskoulutusta ja tuen vanhemmuutta.

Äiti soittaa itse Espoon käräjäoikeuteen ja hakee kuukauden lykkäystä häätöön asioiden hoitoa varten. Hän varasi myös ajan sosiaalityöntekijältään ja lupasin olla heidän rinnallaan, kun he hakevat harkinnanvaraisena toimeentulotukea vuokratelkkaansa. Sovimme äidin kanssa, että tapaamme seuraavan kerran heidän kodissaan ja myös aviomies on paikalla.

Uudessa tapaamisessa kävimme yhdessä hänen miehensä kanssa läpi tapahtumat, jotka olivat johtaneet tilanteeseen, jossa heitä uhkasi häiriö- ja vuokratelkkaahäätö. Perheen isä oli jo oma-aloitteisesti käynyt sovittelussa ja selvittämässä lasten välisiä riitoja, jotka olivat saaneet liian suuret mittasuhteet. Sosiaalityöntekijän tapaamisessa oli mukana myös vuokranantajan edustaja ja keskustelimme pitkään perheen elämäntilanteesta ja jaksamisesta, he saivat apua vuokratelkkaansa ja myös toimeentulotukea. Tapaamisen tuloksena perhe sai jatkaa asumista kyseisessä osoitteessa. Perheen isä ei ollut osannut hakea työttömyystukea, ja selvitin hänen kanssaan papereita Kelaan sekä TE-keskukseen, asumistuki ohjattiin suoraan vuokranantajalle.

Äiti alkoi käydä peliriippuvaisten ryhmässä. Lapsille sovittiin yhdessä uudet kotiintulo- ja läksyjentekoajat. Olin myös vanhempien tukena, kun kävimme koulukuraattorin ja opettajan tapaamisissa ja vanhemmat saivat kaksi kertaa 3h asumisen- ja taloudenhallinnankoulutusta.

Työskentelyyn ovat kuuluneet kotikäynnit, tapaamiset Voimanpesän toimistolla ja verkostossa sekä kuulumisten vaihto puhelimitse ja tekstiviestitse.

Perhe ilmoitti ennen joulua minulle, että muuttavat maalle asumaan vanhempien synnyinsijoille lähemmäs sukulaisia, pois ruuhka-Suomesta. Kiittivät sydämestään saadusta tuesta ja opastuksesta. Hoitivat itsenäisesti muuttonsa ja lähtivät pärjäävänä perheenä kohti uutta tulevaisuutta.

6.1

Lähtökohtana dialogisuus ja toimintatutkimuksellinen kehittäminen

Lähtökohtana Voimanpesähankkeen asiakastyömallin kehittämiseen oli toimintatutkimuksestakin tuttu arvioinnin ja kehittämisen kehä, jossa toiminta, toiminnan havainnointi ja reflektointi sekä toiminnan uudelleen suunnittelu vuorottelevat (Lewin 1984; Heikkinen ja Jyrkämä 1999). Aaltola ja Syrjä (1999) määrittelevät toimintatutkimuksen prosessiksi, joka tähtää asioiden kehittämiseen ja muuttamiseen. Näin ollen se voidaan nähdä lähestymistavaksi, jossa ollaan kiinnostuneita siitä, miten asioiden pitäisi olla. Näin ollen olemme kiinnostuneita siitä, miten lapsiperheiden häätöjä voitaisiin parhaiten ennalta ehkäistä. Eräs toimintatutkimuksen keskeisin piirre on refleksiivisyys, ja sen avulla pyrkimys toiminnan parantamiseen. Reflektoidessaan ihminen tarkastelee omaa subjektiviteettiään, omia ajatussisältöjään, kokemuksiaan ja itseään tajuavana ja kokevana olentona (Heikkinen & Jyrkämä 1999). Toimintatutkimuksen mukaista jatkuvaa kehittämisen ja arvioinnin kehää toteutettiin sekä koko hankkeen tasolla että asiakastyömallin kehittämisessä.

Hankkeessa sekä kehittämistyössä että asiakastyössä lähtökohtana oli dialogipedagogiikka, jota on Suomessa määritellyt muun muassa Mönkkönen (2007) ja Arnkil (esim. Seikkula & Arnkil 2009). Käytännössä dialogisuus näkyi esimerkiksi siten että eri tehtävissä toimivat työntekijät kykenevät kohtaamaan toisensa samantarvoisina ihmisinä ja keskustelevat avoimesti kaikista hankkeen ja töiden onnistumisen kannalta merkittävistä asioista. Avoimuudella tarkoitetaan tässä ihmettelyä, itsensä likoon laittamista, yrityksen ja myös erehdysten sietämistä, kokemusten vaihtamista sekä kaikkien näiden reflektointia. Aitoon dialogiin päästäkseen on noudatettava muutamia peruseriaatteita: toisen ihmisen mielipiteiden kunnioittamista, aitoa kuuntelua, oman äänen esille tuomista sekä liian nopeista johtopäätöksistä pidättäytymistä. Nämä periaatteet ovat yksittäinkin tärkeitä, mutta dialogi toteutuu vain, jos kaikki neljä periaatetta ovat läsnä yhtä aikaa (vrt. Mönkkönen 2007).

Avoimuus ja luottamus mahdollistuvat asiakastyössä vain, kun voimme luottaa siihen, että vahvuuksiamme kunnioitetaan eikä heikkouksiamme kohtaan hyökätä. Kuuntelu ja oman äänen rehellinen esille tuominen ovat molemmat yhtäältä ilmiselviä aidon dialogin elementtejä, mutta toisaalta vaikeita toteuttaa arjessa. Kun näytän kuuntelevani, kuuntelenko ja kuulen vai valmistelenko jo omaa puheenvuoroani? Kun puhun, rohkenenko sanoa mielipiteeni vai sen, mitä odotan muiden haluavan kuulla. Kuunteleminen ja oman rehellisen mielipiteen kertominen vaatii turvallista harjoittelua. Liian nopeista johtopäätöksistä pidättäytyminen ratkaisee dialogin kehittymisen suunnan. Sen harjoittaminen osoittaa kunnioittamista, edistää kuuntelemista, ja se ruokkii prosessia sekä auttaa oman äänen esille tuomisessa. Kuuntelemmeko aidosti, jos huomaan ajattelevani, että ”tiedän jo ennalta, mitä hän aikoo sanoa”. Johtopäätöksistä pidättäytyminen liian aikaisin mahdollistaa uuden mielipiteen muodostumisen. Pidättäydy arvostelemasta, anna varmuuden levätä, jätä ehdoton mielipiteesi kuivumaan ja anna itsellesi tilaisuus löytää mahdollisuuksia, joista ennen et edes uneksinut. (Isaacs 1999.)

Tarkasteltaessa interventiomallin kehittämistä hankepäiväkirjan kautta, huomataan kehittämistyön syklit: alussa keskityttiin käytäntöjen luomiseen (kuten verkostoyhteistyö), ja vasta sen jälkeen päästiin syvempiin kysymyksiin identiteetistä ja lopulta määriteltiin pärjäävää perhettä, onnistumisen kriteerejä ja asiakkaiden pohjakosketusta elämässä. Prosessin aikana dialogipedagogiikka muotoutui kaikkein tärkeimmäksi työkaluksi. Dialogisuus mahdollisti tässä prosessissa kokemuksista oppimista ja asiakkaan äänen kuuluviin tulon, joka vei työntekijät aivan uuden tiedon äärelle. Asiakkailta tuli sellaista tietoa, joka innosti työntekijät nostamaan kohtaamisen ja asiakkaan elämänhistorian mukaan asiakastyömallin kehittämiseen sekä kehittämään asiakkaan omien voimavarojen käyttöönottoa. Dialogisuus mahdollisti myös kokeilemaan erilaisia työmenetelmiä asiakaslähtöisesti.

Hankkeen toisena vuotena alkanut asiakastyö oli interventiomallin kehittämisen tärkein elementti. Asiakastyötä ja siihen liittyviä onnistumisen ja epäonnistumisen kokemuksia jaettiin sekä arjessa että erikseen pidettävissä kehittämispäivissä. Toimintaympäristön analyysillä saatiin selville, minkälaisessa toimintaympäristössä hanke toimii, ja selvitys tuki toiminnan suunnittelua. Valmista asiakastyön mallia ei kuitenkaan ollut olemassa. Kehittämistyö koski sekä käytännön toimintaa että työmenetelmien etsimistä. Hankkeen toisena vuotena alkaneessa prosessissa reflektointiin muun muassa käytännön toimintojen sujuvuutta, verkostotyötä ja asiakkaiden kriisien syvyyttä. Huomattiin myös, että asumisen ongelmatilanteisiin liittyi paljon muita talousongelmia, ja niiden selvittelyyn meni paljon aikaa. Verkostoyhteistyön tärkeys korostui heti alkumetreiltä, ja alussa tehty kierros haastatteluiden muodossa osoittautui hyväksi tavaksi sitouttaa yhteistyökumppaneita. Olimme havainnoineet yhteistyökumppaneiden haastatteluiden kautta, että perheillä oli pulmia useilla eri elämänalueilla. Miten päästäisiin syvemmälle syihin, kun kaikki akuuttityö vie niin paljon voimavaroja? Sovittiin muun muassa,

että keskitytään entistä enemmän kuulemaan, mikä on asiakkaan suurin huoli. Ensimmäinen kuvio asiakastyöstä syntyi.

Seuraavana vuonna asiakastyötä pyrittiin syventämään tehtyjen havaintojen pohjalta. Työstimme esimerkiksi sitä, mikä oikeastaan on palvelun tarkoitus. Mitä muuta tukityön avulla halutaan saada aikaiseksi kuin ennaltaehkäistä häätö? Onko työ pohjimmiltaan identiteetin uudelleen muokkaamista kohti eheyttä? Dialogisuus asiakastyössä alkoi olla arkipäivää, ja tämä työmalli todettiin olevan kaiken asiakastyön kulmakivi. Muutenkin menetelmät alkoivat olla selkeitä. Reflektoidessa huomasimme, että asunnottomien perheiden ja maahanmuuttajien kohdalla tarvitaan erilaisia työmalleja, ja meillä oli mahdollisuus kokeilla erilaisia lähestymistapoja muutaman tukiasunnon ja maahanmuuttajatyöntekijän kautta. Havainnoimme myös, että asiakkuuteen oli tullut erilaisia ryhmiä saavutettujen tulosten mukaan. Tämä jaottelu oli todella tärkeä ilmiön ymmärtämisen kannalta.

Hankkeen viimeisenä asiakastyön vuotena syntyi malli, jossa kuvasimme syvempiä asiakastyön sisältöjä. SUUNTA-arviointimallin (ks. luku 7) kautta aloimme myös pohtia sitä, millä tavalla olemme päässeet tavoitteeseemme. Minkälaisia kriteerejä haluamme asiakastyössä täyttää ja miltä osin ne ovat toteutuneet? Häädön ennalta ehkäisemisen lisäksi tavoitteena on saada aikaiseksi *pärjäävä perhe*. Miten me tämän määrittelemme? Määrittelimme myös työn asumisneuvonnaksi ja pohdimme Voimanpesän tukityön sijoittumista osaksi palvelujärjestelmää. Yksi tärkeä rajanveto oli keskittyä nimenomaan häädön ennaltaehkäisyyn toteamalla, että muiden ryhmien työmallien kehittämiseen tarvitsemme lisää aikaa. Hankkeen loppumetreille ulottuva refleктоiva arviointi piti sisällään myös asiakaspalautteiden, yhteistyökumppaneiden palautteiden ja asiakastyöstä tehdyn otoksen ottamista mukaan lopullisen palvelumallin muokkaamiseen ja arviointiin.

Voimanpesän moniammatillinen tiimi teki vahvaa yhteistyötä sekä työmallin kehittämistyössä että arvioinnissa. Kaikki työntekijät osallistuivat työmallin kehittämiseen, ja siinä yhdistettiin osaamisalueita asiakastyöstä, työmenetelmistä ja tutkimuksesta. Tutkija muun muassa auttoi työntekijöitä sanoittamaan hiljaista tietoa kirjoitettuun muotoon. Koko tiimi osallistui työmallin arviointiin osana jatkuvaa kehittämistä mutta myös erilaisten aineistojen käsittelyssä, kuten asiakastapausten tarkastelussa ja yhteistyökumppaneiden palautteiden osalta. Näin ollen arviointi oli vahvasti sisäistä eikä mitenkään ulkopuolelta tulevaa asiakastyöhön nähden. Työntekijöiden hiljainen tieto asiakastyöstä auttoi paljon arviointiprosessissa ja auttoi katsomaan omaa työtään objektiivisemmin. Tutkimuksen teko lähellä asiakastyötä oli helppoa aineiston keräämisen näkökulmasta, sillä perustietolomakkeet tulivat suoraan asiakastyötä tekevilta henkilöiltä. Tiimin yhdessä kehittämä perustietolomake toimikin hyvin sekä asiakastyön työkaluna ja tutkimuksen aineistona. Myös haastateltavien saaminen tutkimukseen oli helppoa asiakastyötä tekevien henkilöiden kautta.

6.2

Työmenetelmiä

Dialogipedagogiikka ja motivoiva toimintatapa yhdessä ovat mahdollistaneet työntekijälle asiakkaan kohtaamisen tavalla, joka ottaa huomioon asiakkaan vaikean elämäntilanteen. Asunnottomuutta tai sen uhkaa kokenut henkilö on voinut kokea elämässään monenlaisia menetyksiä, kuten uhkatilanteita, toivottomuutta, menetyksiä, syyllisyyttä ja häpeää. Miten työntekijänä voi varautua kuulemaan ja toisaalta ottamaan huomioon monien tapahtumien taustat pelästymättä ja vielä niin, että toivon tunteen ja muutoksen mahdollisuus herää asiakkaan elämässä? Miten luon tilan jossa asiakkaalla on mahdollisuus tuntea olevansa yhtä arvokas kuin henkilö, jolla ei ole vastaavanlaisia kokemuksia. Uhka- ja kriisitilanteita kokeneiden ihmisten

kanssa työskentelyssä erityisesti korostuu elämänhistorian näkökulma, koska työntekijän tulee ymmärtää myös häpeän ja syyllisyyden aiheuttamat tapahtumat. Jos työntekijänä ei ymmärrä elämän epäonnistumisia ja valintoja, on vaikeata kohdata ihminen ihmisenä. Motivoivaa lähestymistapaa on vapaammin suomeksi käännetty *motivoivaksi haastatteluksi*, jolla tarkoitetaan asiakaskeskeistä ohjausmenetelmää, jonka tavoitteena on voimistaa yksilön sisäistä motivaatiota muutokseen tutkimalla ja selvittämällä ongelmakäyttäytymiseen sisältyvää ristiriitaa. Motivoiva toimintatapa perustuu Millerin ja Rollnickin 2002 kehittämään motivoivaan haastatteluun sekä Prochaskan, DiClementen sekä Norcrossin (1992) määrittelemään transteoreettiseen muutosvaihemalliin. Käännös motivoivasta haastattelusta voisi olla *motivaation muutosta selvittävä haastattelu*. Koska motivational interview on enemmän kokonaisvaltainen ihmisen voimavaroja ja toimivuutta korostava ajattelu-, asennoitumis-, ja vuorovaikutusmalli kuin tekniikka, on kuvaavampaa ja osuvampaa käyttää Voimanpesän tekemästä asiakastyöstä termiä *motivoiva toimintatapa*. Lisäksi dialogisuus sopii hyvin työkaluksi muutoksen virittelyyn ja ajattelutapaan.

Dialogisuus on erityinen tapa toimia ajatella ja antaa rohkeutta kohdata toinen ihminen sellaisena kuin hän on. Dialogisuus antaa suojan myös työntekijälle ymmärtää oma haavoittuvuus ja omat elämäkokemukset. Dialogin läsnäolo luo arvostavan, ei tuomitsevan tavan toimia, kuunnella aktiivisesti ja tehdä avoimia kysymyksiä asiakkaalle. Asiakas voi turvallisesti pohtia omia tapoja toimia ja mahdollisia ratkaisumalleja, jotka ovat ehkä tarttuneet omasta lapsuuden ydinperheestä. Dialogi toimii tässä peilinä, jotta voi peilata omia valintojaan ja syitä tehtyihin ratkaisuihin. Dialogissa pyritään kohtaamaan erimielisyydet ilman vastakkainasettelua. Erityisesti häiriöohäätötilanteessa korostuvat vastakkainasettelut eri toimijoiden, esimerkiksi vuokranantajan, sosiaaliviranomaisen tai naapureiden, ja asiakkaan välillä, ja dialogisuudella päästään purkamaan näitä vastakkainasetteluja. Vastakkainasettelujen purkaminen mahdollistuu siis lähestymistavalla, joka aidosti huomioi eri osapuolten näkökulmat.

Kielellä ja sanoilla on keskeinen merkitys. Ihmisen mieli rakentaa kielen avulla todellisuuden jossa elää. Dialogissa etsitään yhteistä ymmärrystä asioille ja tapahtumille. Dialogin avain on kuunteleva keskustelu. Ilman kokemusta omasta kuulluksi tulemisesta ei voi tapahtua toisen merkityksen kuulemista ja ymmärrystä. Sisäinen puhe mahdollistuu. Hankkeessa syntyi sekä käytännön tietoa toimintojen vaikuttavuudesta ja toimivuudesta että tutkijan tietoa.

Hankkeen perustehtävänä on ollut yhdistää nämä todellisuudet keskenään ja muodostaa toimiva asiakastyön malli, jolla perheiden asunnottomuutta voidaan ehkäistä. Työntekijälle oppi dialogisuudesta on vaativa ja nöyrä prosessi, jota ei voi oikeastaan edes nopeuttaa. Uhkana tälle työtavalle on pinnallisuus, verkoston paine, kiire ja valmistelemattomuus.

Voimaantumisella tarkoitetaan tässä yhteydessä asiakkaan omien voimavarojen löytämistä ja niiden käyttöönottoa. Tavoitteena on, että asiakas saa uuden mahdollisuuden asumisen onnistumiseen. Voimaantumisen kautta ihminen näkee elämänsä kokonaisuutena. Hän alkaa uskoa omiin valinnanmahdollisuuksiin ja vaikutusmahdollisuuksiin omassa elämässään. Tehdessään päätöksiä omassa elämässään toimijuus palautuu ja usko erilaisen elämän saavuttamisesta herää. *Henkilökohtaisella palveluohjauksella* tarkoitetaan asiakkaan elämäntilanteen syvällistä kartoitusta ja ohjausta oikeiden palvelujen piiriin, jotta hän saa lakisääteisesti hänelle kuuluvat palvelut sekä muut tarvittavat palvelut. Asiakkaalle kerrotaan olemassa olevista palveluista. Asiakasta voidaan saatella kädestä pitäen uusien palveluiden piiriin ja kulkea rinnalla tarvittaessa.

Voimanpesän asiakastyön mallissa on ollut tavoitteena löytää työkaluja, joilla ihmisen itsensä osaamiset tulisivat keskiöön, ja voisimme tukea asiakasta löytämään uusia mahdollisuuksia elämästään. *Elämänjanatyöskentely* on osoittautunut toimivaksi työkaluksi asiakastyössä, joka auttaa hylkäämään negatiivisen sukupolvi-perimän omassa

elämässään, kun lapsuuden perheessä opittuja malleja ei enää haluta toistaa. Elämänjanasta voi tehdä asiakkaan kanssa tarinaa, joka lähtee aina asiakkaan tarpeesta eikä työntekijän tiedon tarpeesta. Elämänjanatyöskentely ei pääsääntöisesti tarkoita Voimanpesässä paperilla tapahtuvaa työskentelyä, vaan työntekijä auttaa asiakasta hahmottamaan omaa elämäntarinaansa keskustelun, läsnäolon ja avoimien kysymysten avulla. Tämä elämäntarina toimii myös työskentelyn viitekehystenä, koska nykyinen tilanne ymmärretään osana elämänhistoriaa. Elämänjanan kuvaaminen voi myös osoittaa asiakkaalle kuinka paljon hyvää elämässä on tapahtunut. Elämänjana työskentely tarkoittaa tässä yhteydessä asiakkaan elämänhistorian mukaan ottamista, jotta hän voi ymmärtää tätä päivää ja hyväksyä jo tekemiään ratkaisuja. *Vanhemmuuden roolikartan* käyttö olisi ollut myös mahdollista, mutta se ei ole osoittautunut käytännössä niin suosituksi kuin ennakoimme. Tosin keskusteluissa roolikarttaa on voitu hyödyntää kun vanhemmuuden toteutumista on pohdittu perheen vanhempien kanssa.

Perustietolomake toimii asiakastyössä työkaluna, joka tukee työntekijää asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamisessa, ohjaa kysymään kaikilta samat kysymykset ja auttaa ottamaan puheeksi arkojakin asioita. *Rinnalla kulkemisella* tarkoitetaan asiakkaan elämässä mukana olemista ja kulkemista kohti omatoimisuutta.

6.3

Interventiomallin vaiheet

Voimanpesähankkeen asiakastyön mallissa on selkeästi erotettavissa viisi eri vaihetta, joissa jokaisessa on omat selkeät tavoitteet. Eri vaiheet on maltettava työstää, ja ennen kaikkea työntekijän on tärkeää tiedostaa, miten hän työnsä tekee. Dialogisuus on keskeisessä roolissa, jotta ihmisen kohtaaminen mahdollistuu asumisen ongelman voittamiseksi.

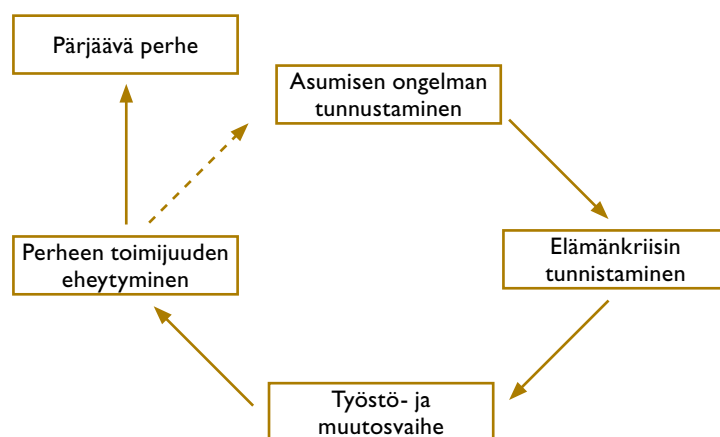
Kuten on aiemmin todettu, perheet ohjautuvat Voimanpesän asiakastyöhön monin eri tavoin. Asiakastyön muotoutumiseen vaikuttaa se, mitä kautta asiakas ohjautuu Voimanpesään. Asiakastyö määrittyy asiakkaan elämäntilanteen mukaan ja siirtymävaiheet asiakastyön eri vaiheissa menevät joskus osittain limittäin. Asiakkaalla pitää olla mahdollisuus ottaa etäisyyttä mahdollisesti häpeä ja syyllisyyttä aiheuttaneisiin tapahtumiin, jotta pystyy rakentamaan uutta tulevaisuutta. Tavoitteena on voimaantumisen mahdollisuus, kun esimerkiksi asumista uhkaava häätö on saatu purettua.

Työskentelyssä työntekijä ei voi ottaa asiantuntijan roolia asiakkaan elämään huolimatta siitä, että hänellä on substanssi osaamista asiakkaan asioihin. Kriisitilanteissa toimintaohje on kuitenkin erilainen, jotta tilanne saadaan purettua. Työntekijä ei voi käskyttää eikä asiakkaalle tyrkytetä valmiita ratkaisuja, vaan ihminen saa tehdä asioita omista lähtökohdistaan lähtien, omien valintojensa kautta. Toisaalta esille tuodaan erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja esille ja pohditaan erilaisten vaihtoehtojen vaikutuksia, ja asiakas itse päättää asioistaan ja samalla ottaa myös vastuun ratkaisuvaihtoehdon valinnasta. Ratkaisuvaihtoehdon valitseminen kertoo siitä, minkälaisessa kokemusmaailmassa perhe on ollut, ja sitä kautta voidaan pohtia, minkälaista tukea perhe todella tarvitsee.

Asiakasta tuetaan, jotta hän voi kohdata kriisinsä. Lisäksi tuetaan ottamaan vastuuta ja pitämään sovituista asioista kiinni. Työntekijällä pitää olla ymmärrys siitä, missä vaiheessa asiakkaalta voi vaatia vastuunottamista yksin, oikea-aikaisuutta tuen tarjoamiseen, siihen milloin on voimavaroja ja valmiutta ottaa vastuuta asioiden hoidosta yksin. Pitää myös tarkistaa, että yhdessä sovitut asiat ovat toteutuneet. Myös valmiutta asioiden hoitoon tulee tarkistaa, eikä automaattisesti olettaa, että asiakas hoitaa. Asioita tulee hoitaa askel askeleelta. Asioiden merkityksiä tulee myös avata yhdessä, esimerkiksi mitä yhden kuukauden maksamaton vuokra tarkoittaa.

Dialogisuuden näkökulmasta tarkistetaan myös se, että asioiden merkitys ymmärretään samalla tavalla. Työntekijällä tulee olla nöyryys kuunnella aidosti asiakasta niin, että ymmärretään perhettä hänen kokemusmaailmansa kautta. Työntekijä antaa asiakkaalle luvan kertoa koko elämäntarinansa, ei rajata vain asumisen asiaan. Työskentelyn kautta syntyy molemmanpuolinen luottamus, hahmotetaan asiakkaan olemassa olevat voimavarat, häntä kuormittavat asiat ja ymmärretään pohjakosketus ja sen merkitys.

Sovitaan yhteisestä työskentelystä. Voimanpesä antaa asiakkaalle työkaluja, joiden avulla perhe huolehtii asioistaan, elämänjana työskentely on käytössä ja voimaantuminen mahdollistuu asiakkaalle.



Kuvio 2: Asiakastyön vaiheet

6.3.1

Asumisen ongelman tunnistaminen

Asiakas otetaan ystävällisesti vastaan kodinomaisesti sisustetussa tilassa ilman ennakkosensetta. Yleensä ensimmäinen tapaaminen tapahtuu Voimanpesässä niin, että paikalla ovat asiakasperheen vanhempi tai vanhemmat sekä Voimanpesän työntekijä. Asiakastyö voi alkaa myös verkostotapaamisella, jossa on mukana esimerkiksi sosiaalityöntekijä (ja Espoon Asuntojen ollessa kyseessä usein myös asumisneuvoja). Asiakasta kuunnellaan aktiivisesti ilman kiirettä, ja hän saa omalla tavallaan täysin rauhassa kertoa elämäntilanteestaan. On hyvin tärkeitä kohdata asiakas tasa-arvoisena ihmisenä, viestittää aitoa välittämistä ilman syyllistämistä ja luoda luottamusta. Asiakkaalta kysytään suurin huolenaihe, näin asiakas itse pääsee määrittelemään tavoitteita työskentelylle. Huomioidaan myös perheen olemassa olevat voimavarat. Asiakkaan voimaantumista pyritään tukemaan heti työskentelyn alusta alkaen muun muassa antamalla positiivista palautetta saavutetuista tavoitteista ja antamalla arvoa avun hakemisesta. Asiakkaan tuntemuksia kartoitetaan kysymällä alkutapaamisten alussa, mitä edelliseltä kerralta on jäänyt mieleen ja miltä tuntui tulla tapaamiseen. Tavoitteena on, että ihminen lähtee täältä voimaantuneempaan kuin tuli.

Ensimmäisellä tapaamiskerralla kerrotaan perheelle Voimanpesän toiminnasta, toimintavoista ja asiakkaan kanssa allekirjoitetaan suostumus yhteydenpitoon ja tietojen vaihtamiseen yhteistyöverkoston kanssa. Tällä suostumuksella perhe antaa meille valtuutuksen olla yhteydessä erilaisiin tahoihin heidän asioiden hoitamisessa

(lisäksi suostumuksella annettiin lupa asiakastietojen käyttämiseen hankkeessa tehtävään tutkimukseen).

Ensimmäinen ja toinen kerta ovat kartoitusta, jolloin kartoitetaan voimavarat ja voimavaroja kuormittavat tekijät, kuullaan huolenaihe sekä kiireellisin asia, mikä pitää hoitaa. Kuullaan mitä on tapahtunut, kun ollaan tässä tilanteessa. Näillä kerroilla kartoitetaan asiakkaan elämäntilannetta monipuolisesti. Tämän laajan kartoittamisen vuoksi ensimmäisiin tapaamisiin varataan reilusti aikaa. Kartoittamisessa apuna käytetään Voimanpesässä kehitettyä perustietolomaketta (ks. liite 2), joka auttaa työntekijää kartoittamaan elämän eri alueita ja saamaan kokonaiskuva perheen tilanteesta. Lomake myös tukee ottamaan hyvin arkojakin asioita puheeksi asiakkaan elämän varrelta eikä asiakkaalle tule tunnetta, että joutuisi jotenkin erityiseen tarkkailuun, koska lomaketta käytetään kaikkien asiakkaiden kohdalla. Kartoitukseen kuuluu vuokravelkatilanteen ja taloudellisen tilanteen kartoittamisen lisäksi muun muassa perheeseen ja läheis- ja viranomaisverkostoon liittyvät asiat. Lomake myös tukee luottamuksen rakentumista ja tukee kokonaistilanteen avautumista sekä asiakkaalle että työntekijälle. Näin ollen perustietolomake on tärkeä työkalu asiakastyössä.

Asiakas kertoo itse vuokravelkatilanteestaan ja työntekijä auttaa avaamaan tilannetta lisäkysymyksillä. Asiaan tartutaan ja näin vahvistetaan ratkaisukeskeisen työotteella asiakkaan luottamusta. Selvitämme yhdessä, miten etenemme asioidenhoidossa ja millä edellytyksillä asuminen voisi jatkua. Yhdessä sopien ja suunnitellen katsomme, miten etenemme asioiden hoidossa. Ensimmäisellä kerralla tarkistetaan, kuinka kiireellinen vuokravelkatilanne on, soittamalla ensin vuokranantajalle ja mahdollisesti käräjäoikeuteen hädän lykkäämistä varten. Asiakasta tuetaan soittamaan näitä puheluita tai soitetaan asiakkaan puolesta, mikäli tällä ei ole siihen voimavaroja. Samalla tarkistetaan, mitä muita kiireellisiä asioita tulee hoitaa. Kiireellisyyden tunnustaminen on helpompaa asiakkaalle työntekijän läsnäollessa. Vuokravelkatilanteeseen liittyen mietitään mahdollisuuksia neuvotella vuokranantajan kanssa vai voisiko sosiaalitoimi maksaa vuokravelan. Selvitetään, onko kyseessä uusiutuva vuokravelka vai ei, ja voitaisiinko velasta tehdä maksusopimus.

Käytännössä usein selvitetään sosiaalityön mahdollisuudet maksaa vuokravelka. Vuokravelan maksaminen saattaa onnistua laskemalla takautuvia toimeentulotukilaskelmia, jolloin osoitetaan, että perheellä olisi ollut oikeus norminmukaiseen toimeentulotukeen mutta he eivät ole sitä hakeneet. Toisissa tapauksissa perhe on saattanut saada hylkäävän päätöksen toimeentulotuesta. Asiakkuus voi alkaa myös verkostotapaamisella, joissakin tapauksissa vuokravelka on maksettu sosiaalitoimen taholta etukäteen ja perhe on lähetetty elämäntilanteen jatkotyöstöön Voimanpesään. Kokonaistilanteen kartoittamisen yhteydessä kuitenkin yleensä ilmenee sellaisia painavia syitä vuokravelan syntymiselle, että sosiaalityöntekijä katsoo oikeutetuksi maksaa velat pois. Usein arvioidaan sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä tilannetta ja sosiaalityöntekijä tekee mahdollisesti päätöksen velan maksusta tai tietyillä edellytyksillä. Edellytyksenä saattaa olla asiakkaan velan lyhennys muutamien kuukausien aikana ja Voimanpesän tukityöhön sitoutuminen. Käytännössä perheen kanssa tehdään siis toimeentulotuki hakemuksia ja harkinnanvaraisia hakemuksia.

Mikäli sosiaalitoimi ei maksa vuokravelkaa, neuvotellaan asiasta vuokranantajan kanssa. Espoon Asuntojen kohdalla luonnollinen neuvottelukanava on asumisneuvonta. Neuvotteluja tehdään myös vuokranvalvonnan ja isännöitsijöiden kanssa. Tässä vaiheessa siis etsitään ratkaisua vuokravelkatilanteesta selviämiseen.

Kartoituksessa tulee yleensä ilmi, että perheen muukin taloudellinen tilanne on huono. Tässä vaiheessa autetaan perhettä akuutimmassa taloudellisessa kriisissä, esimerkiksi ohjaamalla hakemaan maksusitoumusta ruokakauppaan diakoniatyöstä tai sosiaalityöstä. Tarkistetaan, onko sähkölasku maksettuna, onko lääkärimenoja

ja rahaa lääkkeisiin. Kartoitetaan olemassa olevat etuudet, joka kattaa toimeentulotuen lisäksi myös universaalimmat, Kelasta haettavat etuudet. Luetaan perheen saamia viranomaispäätöksiä ja autetaan niiden oikaisemisessa tarvittaessa. Soitetaan tarvittaessa esimerkiksi Kelaan ja selvitetään etuihin liittyviä asioita. Mikäli perhe on maksanut muita velkoja, ja vuokranmaksu on jäänyt tämän vuoksi, asiakasta aletaan valmistelemaan siihen, että hänen luottotietonsa saattavat mennä asumisen turvaamisen mahdollistamiseksi. Toisella ja kolmannella tapaamiskerralla tarkastellaan asiakkaan kanssa yhdessä rahankäyttöä tarkemmin, mihin rahat menevät ja onko jotain, mistä voisi säästää. Tässä apuna käytetään muun muassa tiliotteita ja budjettilomaketta.

Tässä vaiheessa kerrotaan muista palveluista. Tavataan verkostossa tarpeen mukaan esimerkiksi sosiaalityöntekijän kanssa. Näissä tapaamisissa sovitaan myös yhteistyön vastuualueet sekä tehdään yhteistä suunnitelmaa. Laajempia verkostotapaamisia ei yleensä ehditä järjestämään tilanteiden ollessa akuutteja. Yhteistyökumppanina tässä vaiheessa saattavat olla myös asumisneuvoja, diakoni tai käräjäoikeus. Lisäksi ollaan mukana tarvittaessa akuuteissa lapsiin liittyvissä verkostopalaverissa. Verkostotyön sujuvuus ja se, että asiakkaalla ja hänen verkostonsa jäsenillä on samat tavoitteet, on hyvin tärkeää tilanteen ratkeamisen kannalta.

Vaiheelle määriteltyjä onnistumisen kriteerejä

Ensimmäisissä tapaamisissa asumisen ongelma tulee tunnustaa kriisinä, jotta sitä voidaan työstää. Aktiivinen kuuntelu ja luottamuksen saavuttaminen ovat tärkeitä. Lisäksi asiakasta ei syyllistetä. Tärkeää on molempien vanhempien tapaaminen ja sitouttaminen työskentelyyn (mikäli perheessä on kaksi vanhempaa). Dialogisuuden lisäksi voidaan käyttää ratkaisukeskeisiäkin menetelmiä, joiden avulla yritetään herättää asiakkaan motivaatio.

6.3.2

Elämäkriisin tunnistaminen

Tässä vaiheessa tarvittavat akuutit toimenpiteet asumisen turvaamiseksi on tehty. Elämäkriisin tunnistamisella tarkoitetaan tässä sitä, että asiakas oivaltaa, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet nykyisen tilanteen syntymiseen.

Tavoitteena on, että asiakkaan itsetunto vahvistuu ja hän oppii luottamaan itseensä ja taitoihinsa ja ottaa vastuuta omasta elämästään. Tässä työvaiheessa on turvattava pysähtymisen mahdollisuus, ja akuuttia asumisen ongelmaa ei enää saa olla. Luottamus, usko selviytymisestä herää, mahdollisuus voimaantumisen aukeaa sekä onnistumisia asioiden hoidon kautta tapahtuu. Syntyy tunne siitä, että on arvokas ihminen ja alkaa uskoa pikku hiljaa elämän muutokseen. Asiakas saa työkaluja kriisin käsittelyyn ja asioiden hoitamiseen.

Työskentely alkaa vahvasti ihmisen elämäntarinan kuulemisella elämänjanatyöskentelyä apuna käyttäen. Tärkeää on tukea ihmistä kertomaan oikea elämäntarinansa, koska ihminen saattaa rakentaa itseään suojatakseen hieman epätodellisen tarinan, jota kertoo muille. Vasta rehellisen tarinan kautta ihminen pääsee tarkastelemaan aidosti elämäänsä, siinä tehtyjä valintoja ja itselle tapahtuneita asioita. Omien toimintamallien havainnoinnin kautta päästään tarkastelemaan myös toiminnan seurauksia ja miettimään kenties uusia tapoja tehdä asioita. Tulee ahaa-elämyksiä: ”Toimin aina näin, koska minulle on tapahtunut tällaisia asioita.”

Samanaikaisesti etsitään yhdessä taustalla olevaa elämäkriisiä, joka saattaa olla ihan jokin muu kuin nykyinen häätöuhkatilanne. Kuten perheiden erilaisia taustoja tutkittaessa huomattiin, häätöuhkatilanteeseen saattaa liittyä jokin muu iso kriisi tai isoin elämäkriisi saattaa olla hyvinkin paljon kauempana. Elämäkriisin tunnistaminen

misen merkitys onkin noussut merkitykselliseksi häätöuhkatilanteiden selvittelyssä, jotta vuokravetkatilanteet eivät uusiudu. Elämänkriisin tunnistamisen sekä niin kutsutun pohjakosketuksen tunnistus on tärkeää häätöuhkatilanteiden selvittelyssä, jotta vuokravetkatilanteisiin johtaneet syyt avautuvat asiakkaalle itselleen sekä työntekijälle. Pohjakosketuksella tarkoitetaan tässä sellaista elämäntilannetta, jonka asiakas kokee hänelle itselleen pohjaksi, ja siihen liittyy usein valtavaa häpeää ja syyllisyyttä. Tilanteeksi, joka on katastrofi hänelle ja sen huonommaksi asiat eivät voisi enää mennä. Pohjakosketus jollekin voi olla hyvin eri kuin toiselle ihmisille. Häätö ei suinkaan aina ole ihmiselle se pahin ja häpeällisin tilanne elämässä.

Elämänkriisin tunnistamisessa työntekijän tehtävänä on kuunnella asiakasta aktiivisesti ja tukea asioiden sanoittamisessa. Myös häpeän ja syyllisyyden sanoittamisessa tarvitaan tukea. Sen työstö vaatii aikaa ja mahdollisuuden kertoa koko elämäntarina. Asiakkaan ja työntekijän välille on syntynyt luottamus, joka mahdollistaa oikean tarinan kertomisen ja rehellisen elämän tarkastelun. Asiakas saattaa myös testata työntekijää selvittääkseen onko tuo ihminen valmis kuulemaan koko totuuden. Tärkeää on, että asiakas itse oivaltaa elämänkriisinsä ja toimintatapojensa seuraukset, koska vain tällöin aito muutos on mahdollista. Työntekijän tehtävänä on myös motivoida asiakasta muutokseen. Tähän tarvitaan dialogisuutta, motivoivaa toimintatapaa ja rinnalla kulkemista. Sekä asumisen ongelman tunnistamisen että elämänkriisin tunnistamisen vaiheissa tehdään myös voimakkaasti töitä häpeään ja syyllisyyteen liittyvien tunteiden kanssa.

Toimintatapoihin liittyen tärkeää on ymmärtää vuokran ensisijaisuus muihin laskeihin, joka tarkoittaa myös luottamusta siihen, että saa ruokarahan jostakin. Joudutaan myös vaikeiden tilanteiden eteen, kun esimerkiksi päiväkodissa painostetaan uusien kurahousujen ostoon, ja perheen vanhempi joutuu siirtämään niiden ostoa turvatakseen vuokranmaksun. Köyhyyttä on ehkä peitelty, ja nyt joudutaan sanoamaan "ei" monessa kohdassa vuokranmaksun turvaamiseksi. Tärkeää on tarkastella toimintaa asiana eikä arvioida ihmistä.

Toimintatapojen tarkastelussa tulee esille myös perheen sisäiset tavat toimia, ja kenties perhedynamiikkaan liittyvät problematiikat. Mikäli perheessä on kaksi vanhempaa, on ensisijaisen tärkeää, että koko perhe sitoutuu työskentelyyn, toimintatapojen tarkasteluun ja tarvittaviin muutoksiin. Perheeseen syntyy toivoa siitä, että muutos elämässä on mahdollinen. Toisaalta, työntekijän täytyy myös hyväksyä se, että asiakas ei välttämättä ole valmis muutokseen.

Vaiheelle määriteltyjä onnistumisen kriteerejä

Oman elämäntilanteen hyväksyminen, elämänkriisin tunnistaminen ja sen käsittely, häpeän ja syyllisyyden käsittely ovat tärkeitä kriteereitä. Lisäksi tulisi löytää valmius muutokseen.

Elämänkriisien tunnistamiseksi asiakkaan ja työntekijän välille on synnyttävä erittäin luottamuksellinen asiakassuhde, jotta tapahtumien syy ja seuraus -suhteesta voidaan puhua ja työntekijä voi auttaa asiakasta tarttumaan ongelmiin.

6.3.3

Työstö- ja muutosvaihe

Tätä vaihetta kutsutaan työstö- ja muutosvaiheeksi, koska tässä vaiheessa asiakkaan kanssa työstetään kahdessa aikaisemmassa vaiheessa esille tulleita asioita. Tässä vaiheessa myös tapahtuu yleensä paljon muutoksia niin ajattelutavassa kuin toimintatavoissakin. Uusien toimintatapojen löytäminen ja sisäistäminen vievät paljon aikaa. Tässä vaiheessa puretaan asioita, jotka ovat syntyneet pitkällä aikavälillä. Vaihe on aktiivisen asiakastyön ja rinnalla kulun vaihe. Asiakastyössä keskeisenä työvälineenä

on motivoiva ja voimaannuttava dialogisuus. Asiakkaan kanssa käydään pitkiä vasta-
vuoroisia keskusteluja ilman keskeytyksiä, häntä kuunnellaan ilman kiirettä ja syyllis-
tämistä. Rinnalla kulkien ollaan asiakkaan elämässä mukana, tuetaan ja vahvistetaan
omatoimisuuteen. Asiakkaan itsetunto vahvistuu ja hän oppii luottamaan itseensä
ja taitoihinsa ottaa vastuu omasta elämästään. Tavoitteena on asiakkaan voimaan-
tuminen yhteisen työskentelyn kautta. Asiakas on tullut kuulluksi ja ymmärretyksi
sekä häpeä ja syyllisyys ovat jo kauempana, ja toivo paremmasta tulevaisuudesta on
herännyt. Tämä vaihe on työskentelyn pisin ja vaativin vaihe. Palataan myös huoleen
ja tarkistetaan, onko huoli poistunut ja onko päästy tavoitteeseen.

Tässä vaiheessa tartutaan taloudellisen tasapainon löytämiseen pidemmällä aika-
välillä. Tämä tarkoittaa laskujen selvittämistä, edullisempaan asuntoon hakeutumista,
hakemusten ajan tasalla olemista, talous- ja velkajärjestelyyn hakeutumista, ostosten
priorisoimista tai esimerkiksi auton myymistä kulujen vähentämiseksi. Perhe oppii
hakemaan heille kuuluvat etuudet, ja tästä voi tulla taloudellisen tilanteen kohentu-
mista. Talous- ja velkajärjestelyyn hakeutuessaan perhe saa työntekijältä apua velko-
jen selvittelyyn ennen ensimmäistä tapaamiskertaa sekä tukea tapaamisiin. Yhdessä
työntekijän kanssa asiakas voi avata avaamattomia kirjekuoria ja selvittää todellista
taloudellista tilannettaan.

Tässä vaiheessa työistetään myös perheeseen liittyviä asioita: tartutaan lapsiin
liittyviin huoliin, ja pureudutaan perhedynamiikan asioihin. Tämä saattaa tarkoittaa
esimerkiksi vanhempien välisen työnjaon tasaamista, asioiden puheeksi ottoa tai sitä,
että perheen vanhemmat suunnittelevat yhdessä taloutta. Ajankohtaiseksi tulevat
myös vanhemmuuden tukemiseen liittyvät asiat. Vanhemman on oltava tarpeeksi
motivoitunut talouden tasapainottamiseen sanoakseen lapselle "ei" tämän halutessa
kalliita tavaroita.

Kahdessa edellisessä vaiheessa tehty työ häpeän ja syyllisyyden lievittämiseksi
tuottaa tulosta, kun perhe kertoo elämäntilanteestaan esimerkiksi ystäville ja tutta-
ville. Stressin lievennyttyä toivo tulevasta herää ja usko siihen, että asiat voivat olla
eri tavalla tulevaisuudessa, kasvaa.

Perhe saa onnistumisen kokemuksia hoitaessaan asioita. Asioiden uudelleen järjes-
telyn kautta tulee selviytymisen kokemuksia. Näitä onnistumisen kokemuksia tulee
vaalia ja motivoida asiakasta muutoksen ylläpitämiseen. Muutos vaatii rohkeutta.
Mikäli matkalla tulee epäonnistumisia, ne voidaan selvittää yhdessä työntekijän kans-
sa turvallisesti. Perhe on ehkä aikaisemminkin yrittänyt muutosta mutta takaiskun
tullessa on palannut takaisin vanhaan.

Asiakkaalle annetaan henkilökohtaista palveluohjausta tarvittaviin palveluihin.
Riippuen elämänkriisin syvyydestä ja laajuudesta tämä vaihe voi pitää sisällään
vanhemmuuden tukemista tai esimerkiksi peliriippuvaisten ryhmään saattelemista.
Lisäksi tehdään tarpeen mukaista verkostoyhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Työhön
kuuluu myös verkoston kokoamista. Verkostoissa voidaan työstää joissa vanhempien
jaksamista, lasten pulmia tai taloudellinen tasapainon löytämistä. Tämä vaihe voi
vaatia työntekijältä lukemattomia yhteydenottoja moniammatillisiin verkostoihin
sekä erilaisten sopimusten laatimista, neuvotteluja ja kompromisseja.

Asioiden työstämisessä asiakkaan kanssa (ja tarvittavien yhteistyökumppaneiden
kanssa) sovitaan tietyt vastuualueet, joita noudatetaan.

Vaiheelle määriteltyjä onnistumisen kriteerejä

Tärkeää on eteneminen askel askeleelta, pienin tavoittein. Tartutaan kahdessa edellisessä vaiheessa esille tulleisiin asioihin (esimerkiksi talous, elämänkriisi). Tavoitteena on realistisen toivon herääminen ja motivoitunut asiakas.

Työstö- ja muutosvaihe on konkreettisen tekemisen ja rinnallakulun vaihe, jossa on muutokseen motivoitunut asiakas. Tarvittava verkosto on koossa ja vastakkainasettelut on purettu ja toivon tunne muutoksesta on herännyt.

6.3.4

Perheen toimijuuden eheytyminen

Tässä vaiheessa perheen tilanne alkaa olla vakiintuneempi, ja elämän eri osa-alueet ovat kutakuinkin tasapainossa. On voimia, taitoa, uskallusta ja kykyä hoitaa omia asioitaan. Perhe myös osaa ennakoida tilanteita, ja tietää kehen heidän tulee olla yhteydessä ongelmallisessa tilanteessa. Perheen kanssa ei tehdä enää intensiivistä työtä, vaan työntekijä on etäämmällä mutta silti olemassa. Perhe tietää, että voi ottaa yhteyttä työntekijään ongelmatilanteissa tai kertoakseen kuinka hyvin menee. Tavoitteena onkin molemmanpuolinen luottamus siitä, että asiakas ottaa yhteyttä meihin tai palveluihin jos on tarvetta. Tämä on tärkeä vaihe psykologisen turvallisuuden näkökulmasta ja tässä ikään kuin katsotaan onko perhe jo pärjäävä. Mikäli vuokratilanne uusiutuu, siihen pystytään tarttumaan hyvin nopeasti, eikä tilanne pääse kriisiytymään. Tällöin tarvitaan perheen kanssa vielä lisätyöstöä.

Vaiheelle määriteltyjä onnistumisen kriteerejä

Perheen toimijuuden eheytyessä akuuttia vuokratilannetta ei enää ole, ja muut velat ovat hoidossa. Asiakas on voimaantunut, asiakkaalla on psykologinen turvallisuuden tunne, hän ottaa vastuuta perheestään sekä on sitoutunut hoitamaan asioitaan.

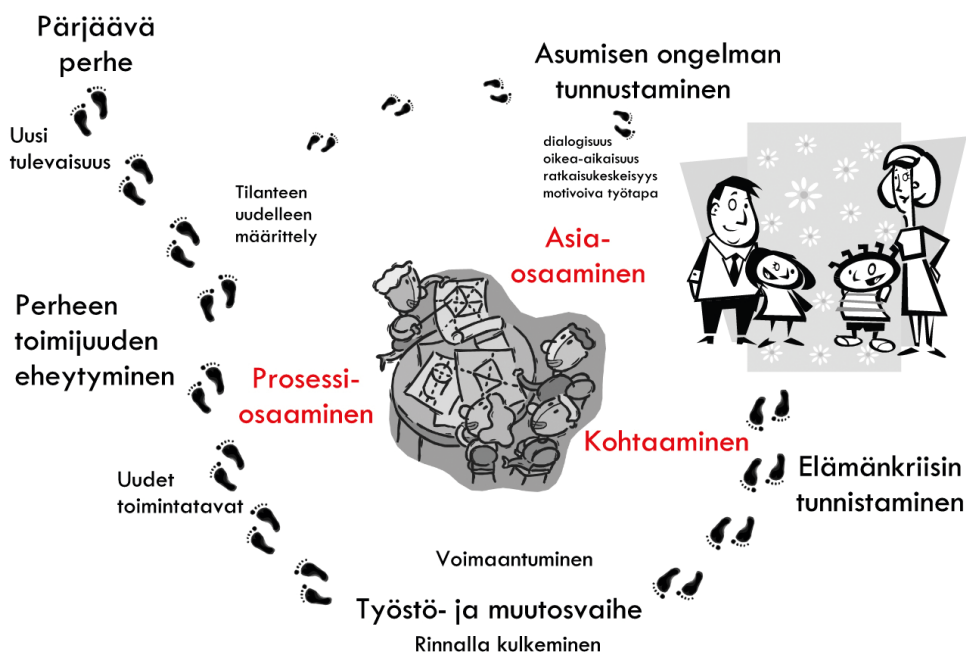
6.3.5

Pärjäävä perhe

Milloin perheestä tulee pärjäävä? Miten määrittelemme pärjäävän perheen? Pärjäävällä perheellä on vuokranmaksu ajan tasalla, ja sillä on kykyä selvitä taloudenhoidosta pienelläkin budjetilla. Perhe tietää, keneltä hakea apua. Sillä on rohkeutta tarttua tilanteisiin, ja se osaa ennakoida tulevia talous- ja perhetilanteita. Pärjäävä perhe osaa toimia kriisin yllättäessä eikä häpeä estä toimimasta. Pärjäävän perheen vanhempien vanhemmuus on vahvistunut ja sille on tilaa (kun muut asiat eivät vie voimavaroja vanhemmuudelta). Vanhemmat huolehtivat myös itsestään ja (mahdollinen) parisuhde voi paremmin. Perheen jäsenien ihmisarvo on palautunut. Perheessä tunnetaan turvallisuutta ja elämäniloa. Pärjäävässä perheessä lapset voivat paremmin.

Dialoginen prosessikuvaus asiakastyöstä

Tämä kuva esittää asiakastyön etenemistä asumisen ongelman tunnistamisesta pärjäävään perheeseen.



Kuvio 3: Dialoginen prosessikuvaus asiakastyöstä. Lähde: Voimanpesä

Tässä kuvassa kuvataan lapsiperheen hädän ennaltaehkäisyä, pärjäävän perheen syntymistä sekä työntekijän mahdollistajan roolia. Työntekijällä tulee olla kohtaamisen taitoja ja hänen tulee ymmärtää vuorovaikutuksen merkitys luottamuksellisen suhteen syntymisessä. Kohtaamisen taitoa tarvitaan erityisesti myös asumisen ongelman tunnistamisessa, elämäkriisin tunnistamisessa sekä vaikean elämäntilanteen ymmärtämisessä (kohtaaminen) vrt. Mönkkönen 2007. Lisäksi työntekijällä tulee olla erityisosaamista mm. asumisasihin, palveluihin, etuisuuksiin että käräjäoikeuden toimintaan (substanssiosaaminen). Eteneminen vaihe vaiheelta edellyttää työntekijän prosessin hallintaa ja verkoston mukaan ottamista oikeassa kohdassa. Prosessimainen eteneminen on tavoitteen toteutumisen kannalta perusteltua ja edellyttää mm. tavoitteiden pilkkomista pienempiin osiin sekä positiivisen kannustuksen mukanaoloa (prosessiosaaminen). Työntekijän on osattava ratkaisukeskeisyyden ja dialogipedagogiikan perusteet sekä oivallettava motivoivan, voimaannuttavan ja moniammatillisen työtteen merkitys.

7 Palvelumallin arviointia

7.1

Arvioinnin perusteita

Voimanpesähankkeessa tehtiin jatkuvaa reflektioivaa ja arvioivaa työmallista, sen toimintatavoista ja toimivuudesta. Tämän sisäisen kehittämistyön tukena käytettiin erilaisia arvioinnin menetelmiä ja aineistoja. Tässä luvussa tuodaan esille, minkälaisia havaintoja tehdystä työstä tehtiin prosessin aikana ja hankkeen lopussa. Käytettyjä aineistoja olivat yhteistyökumppaneiden palautteet, asiakaspalautteet sekä otos, joka tehtiin asiakastyön seurantalomakkeista.

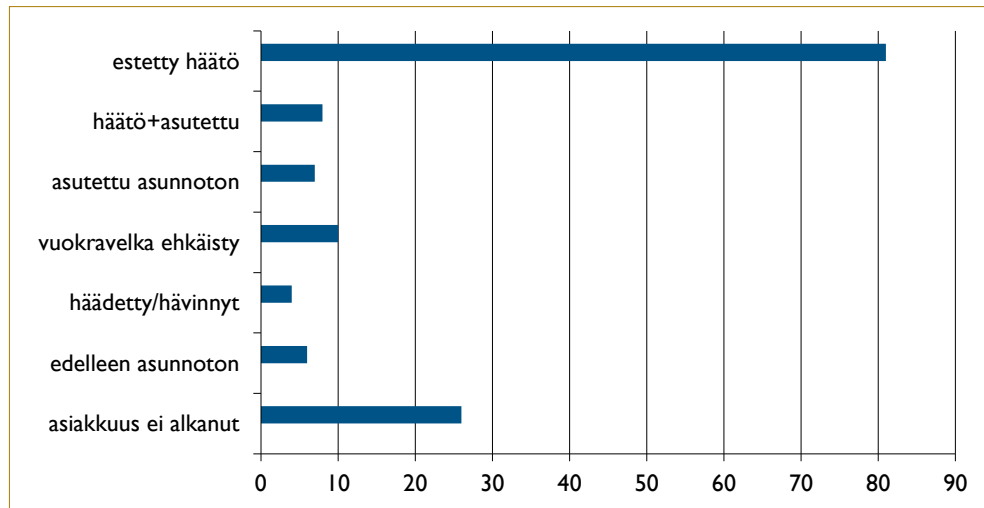
Yhtenä tärkeänä arviointivälineenä sekä koko hankkeen tavoitteiden toteutumisen että asiakastyön arvioinnissa oli SUUNTA-työkalu, joka sisältää seuraavat neljä vaihetta: TARVE eli yhteiskunnan tarve, jota voidaan selvittää nykytilanteen kuvauksella ja toimintaympäristön kartoituksella. PÄÄMÄÄRÄ eli tarpeesta johdettu laajempi yhteiskunnallinen päämäärä, jota ei voida yhdellä hankkeella toteuttaa. Tarpeesta ja päämäärästä voidaan johtaa TAVOITE ja alatavoitteet esimerkiksi yhdelle hankkeelle. Arviointiprosessin edetessä hahmotetaan *keinot, prosessit, tehtävät ja tuotokset*, joiden kautta päästään TULOSSIIN. Tuloksia tarkasteltaessa määritellään *onnistumisen kriteerit*, ja tuloksia tarkastellaan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. (ks. SOSTE 2013)

Tavoitteeksi hankkeessa oli määritelty interventiomalli, jonka avulla voidaan ennalta ehkäistä lapsiperheiden häätöjä. Pilkoimme tavoitteen keinoiksi, prosesseiksi, tehtäviksi ja tuotoksiksi. Keinoksi hahmottui dialogipedagogiikkaan pohjautuva interventiomalli. Ilmiselvänä tavoitetuloksena oli häädön ennaltaehkäisy. Toiseksi tavoitteeksi määritelimme häätöuhkatilanteen uusiutumisen ehkäisyyn, johon päästäkseen tuloksena tulee olla *pärjäävä perhe*, perhe jonka vuokratulot eivät toistu. Edellä olemme määritelleet pärjäävän perheen. Seuraava askel oli työstää onnistumisen kriteerejä, millä edellytyksillä saavutamme tavoitetulokset ja miten mittaamme niitä. Kussakin asiakastyön vaiheessa määritellyt onnistumisen kriteerit on määritellyt toimintamallin kuvauksen yhteydessä.

7.2

Työn tuloksellisuus

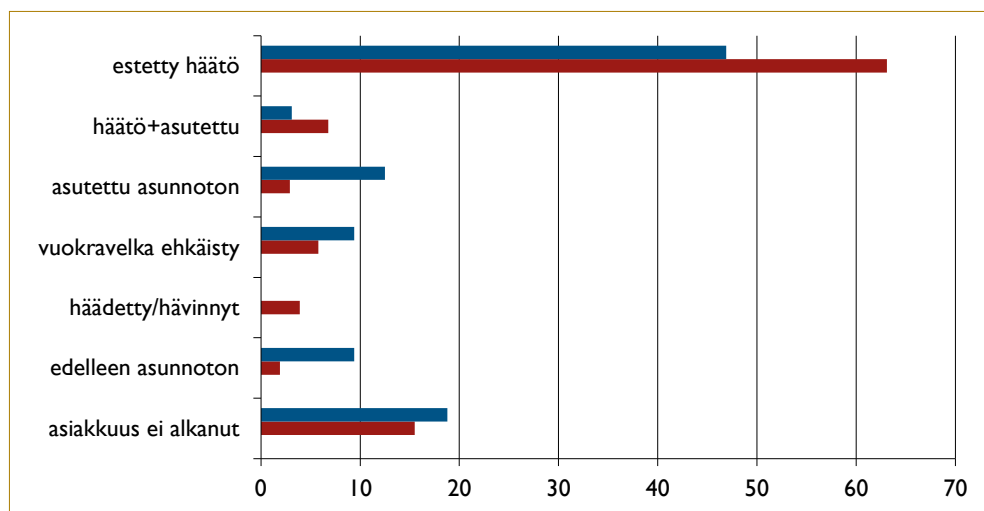
Ensimmäisenä tavoitteena työskentelyssä oli häädön ennalta ehkäisy. Asiakasrekistereitä läpi käymällä saimme selville, kuinka monen asiakkaan kohdalla häätö on saatu ennalta ehkäistyä. Tämän tarkastelun kautta teimme mielenkiintoisen havainnon löytäessämme myös monia muita ryhmiä. Tarkastelua tehtiin aloitustilanteen ja asumisen tilanteen lopputuloksen perusteella.



Kuva 3: Voimanpesän työn tuloksellisuus, N

Kuten yllä olevasta kuvioista on nähtävissä, suurin osa asiakkuuksista oli sellaisia, joissa häätö saatiin ennaltaehkäistyä ja asuminen jatkui samassa asunnossa (81 perhettä, 57 % ohjatuista asiakkaista). Toiseksi suurin ryhmä olivat ne, jotka eivät olleet sitoutuneet palveluun (27 perhettä). Kriteerinä näiden tulosten tarkastelussa oli se, oliko asumisen asia saatu ratkaistua Voimanpesän tukityön avulla yhdessä verkoston kanssa. Neljä ensimmäistä tulosryhmää kuvaavat onnistuneita tuloksia ja kaksi viimeistä ei-onnistuneita tuloksia. Asiakkaiksi ohjautuneista perheistä 75 % saivat apua asumisen asiaansa eli uskallamme sanoa asumisen ongelman ratkaisuun liittyvän tavoitteen toteutuneen hyvin. Tuloksena löydettiin myös muita ryhmiä, kuten asunnottomat perheet, jotka oli saatu asutettua sekä häädettyä toteutumisen, jonka jälkeen perheelle saatiin neuvoteltua uusi asunto sekä vuokravelan ennalta ehkäisy. Vain harvat oli häädetty tai olivat hävinneet ilman jatkotyöstöä.

Työn tuloksellisuutta on hyvä tarkastella myös erotellen kantasuomalaisien ja maahanmuuttajien tilanteet toisistaan. Seuraavassa taulukossa on nähtävissä, että estetyt hädöt olivat kantasuomalaisilla Voimanpesän asiakkailta yleisempiä kuin maahanmuuttajilla. Huomionarvoista on myös se, että asutettuja asunnottomia ja edelleen asunnottomia oli suhteessa enemmän maahanmuuttajissa. Tilastoissa ja tutkimuksissa onkin todettu, että juuri maahanmuuttajaperheet ovat suuremmassa riskissä joutua asunnottomaksi (Asunnottomat 2012, Kostainen & Laakso 2012).



Kuva 4: Voimanpesän työn tuloksellisuus, kantasuomalaiset (punainen palkki) ja maahanmuuttajat (sininen palkki), %

Toisena tavoitetuloksena oli *pärjäävän perheen* saavuttaminen. Tässä apuna käytettiin otosta (n=20) asiakastyön prosessista (ks. liite 1). Näitä asiakascaseja peilattiin Voimanpesän asiakastyönkaavioon ja onnistumisen kriteereihin. Tämän kautta arvioitiin työmme tuloksellisuutta aina pärjäävän perheen saavuttamiseen asti: onko työmme tuloksena saavutettu pärjäävä perhe, joita otoksessa oli 13. Kävimme asiakastapa-ukset työryhmän kanssa läpi, ja päätimme tehdä koontia asiakascaseista etsimällä niitä yhdistäviä teemoja ja asiakokonaisuuksia. Tämän koonnin jälkeen pohdinta esitettiin Voimanpesän työryhmälle, jonka jälkeen aloimme miettiä ja työstää pärjäävän perheen edellytyksiä ja mahdollisia esteitä niin perheen kuin työntekijänkin näkökulmasta.

Ajankäytöllä ja tarkemmin sanottuna kiireettömyydellä on merkittävä rooli asiakasprosessin onnistumisessa. Voidaan ajatella, että kiireettömyys mahdollistaa asiakkaan tilanteen kartoittamisen perinpohjaisesti ja vähentää riskiä mennä liian nopeasti *työstö- ja muutostaiheeseen*. Voimanpesän työskentelyn tärkeimpiä asioita on asiakkaan suurimman huolenaiheen kuuleminen. Asiakkaan määrittämän huolenaiheen perusteella pääsemmekin laajempiin asiayhteyksiin ja sitä kautta asiakkaan kohtaamiin elämäntilanteisiin. Elämänjanatyöskentelyn hyödyntäminen elämäntilanteiden työstämisessä on osoittautunut hyödylliseksi työkaluksi matkalla kohti pärjäävää perhettä. Autamme asiakkaita todellisuuden kohtaamisessa, vaikka se useimmiten tarkoittaa hyvin vaikeiden asioiden ja elämäntilanteiden käsittelyä. Yhteisen työstämisen ja luottamuksellisen suhteen avulla voimme päästä tilanteeseen, jolloin asiakkaan perusturva eheytyy tai parhaimmillaan sillä on jopa mahdollisuudet syntyä.

Mikäli asiakkaalla on liian monta asiaa hoidettavana yhtä aikaa tai taustalla on akuutti mielenterveys- tai päihdeongelma, sitoutuminen Voimanpesän tukityöhön hankaloituu. Tällöin asiakkaalla saattaa olla olemassa jo monia auttajatahoja Voimanpesään tullessaan. Näin ollen asiakkaan motiivointi Voimanpesän työskentelyn aloittamiseksi on erittäin haastavaa. Monet eri auttajatahot eivät kuitenkaan aina ole tae pärjäävän perheen tavoittelussa. Pahimmillaan verkoston työntekijöiltä puuttuu yhteinen näkemys ja tavoite perheen tilanteen eteenpäin viemiseksi. Otoksen perusteella lastensuojelun pelko sekä monikulttuurisuus ja sen mukanaan tuomat haasteet voivat vaikeuttaa asiakasprosessissa onnistumista merkittävästi. Työelämässä mukanaolo ja perheen velkatilanteen selvittely talous- ja velkaneuvonnassa ovat otoksen perusteella pärjäävää perhettä edistäviä tekijöitä.

Perheessä vallitseva dynamiikka ja parisuhde voivat otoksen mukaan toimia joko edistävinä tai estävinä tekijöinä, kun mietimme pärjäävän perheen kriteerejä. Molempien vanhempien tulisi tiedostaa perheessä vallitseva tilanne ja käydä avointa dialogia, jotta kriisejä voisi jatkossa työstää turvallisesti. Tämä ei toimi, mikäli perheessä vallitsee niin sanottu puhumattomuuden kulttuuri. Perheen sisällä saattaa olla myös jokin perhedynamiikkaan vahvasti vaikuttava epäsuotuisa asia eli niin kutsuttu vieras perheessä, jota usein peitellään. Mikäli perheessä on "vieras", jota peitellään, perheeseessä on vaikea saada muutosta aikaiseksi. Työntekijöille saattaa myös syntyä ajatus siitä, ettei koko totuutta perheen tilanteesta tule ilmi, vaan taustalla on jotain mitä mahdollisesti salataan. Asiakasprosessin kehittämisen myötä olemme mieltäneet asiakkaan kokeman elämäntilanteen pohjakosketuksena, jonka oikea-aikainen käsittely turvallisessa ympäristössä on merkittävä tekijä työmme onnistumisessa sekä pärjäävän perheen saavuttamisessa. Tarkastelun kohteena olleen otoksen perusteella uskallammekin sanoa, että tiettyjen edellytysten täytyessä on mahdollista saavuttaa pärjäävä perhe.

Pärjäävän perheen syntymisen edesauttavat ja estävät tekijät

Edesauttavat tekijät

Työntekijän kiireettömyys,
työn intensiivisyys,
tuen oikea-aikaisuus,
luottamuksen synty,
suurimman huolenaiheen kuuleminen,
elämäkriisin kohtaaminen,
elämänjanatyöskentely,

Asiakkaan työssäkäynti ja/tai
työllistyminen sekä
velkojen selviäminen

Estäviä tekijöitä

Työntekijän kiire hoitaa asioita,
liian monta asiaa hoidettavana tai
liian monta auttajatahoa.

Asiakkaan akuutti lastensuojelun
toimenpide tai akuutti mielenterveys-
tai päihdeongelma.

Kriisiä ei tunnisteta.

Monikulttuurisuus tuo haasteita.

Tekijöitä, jotka voivat joko edesauttaa tai estää pärjäävän perheen syntymisen:
perhedynamiikka, verkoston toimiminen

Kuvio 4: Pärjäävän perheen syntymistä edesauttavat ja estävä tekijät

Edellä olevassa kuviossa on esitetty pärjäävän perheen syntymiseen vaikuttavat tekijät erityisesti Voimanpesän työn ja asiakkaan näkökulmista. On kuitenkin huomioitava, että asiakkaan muu verkosto ja viranomaistahot vaikuttavat työn onnistumiseen, koska kolmannen sektorin toimijana Voimanpesässä ei tehdä mitään yksin vaan aina yhteistyössä muiden kanssa. Yllä olevassa kuviossa verkoston toimiminen onkin hyvin laaja käsite. Verkostotyössä on tärkeää, että asiakkaalla ja hänen ympärillään olevalla verkostolla on yhteinen näkemys tilanteesta ja yhteinen tavoite, jota kohti mennään yhdessä. Vastuut, niin työntekijöiden kuin asiakkaankin, on oltava selviä, ettei vastuu niin sanotusti leviä. Ratkaisuvaihtoehdot tulee pohtia yhdessä, koska valmiiden ratkaisujen antaminen tai toisaalta myös ratkaisuvaihtoehtojen puuttuminen estävät pärjäävän perheen syntymistä. Verkoston toimiminen on avainasemassa erityisesti silloin, kun perheellä on monta auttajatahoa.

Asiakastyön otosta tarkastelemalla arvioitiin myös muita työn sisältöön ja onnistumiseen liittyviä asioita. Verkostotyöllä on hyvin suuri rooli työssämme. Tapaamme asiakkaita sekä Voimanpesässä, kotikäynneillä että verkostotapaamisissa. Kotikäynnit eivät kuitenkaan muodostuneet niin vakiintuneeksi käytännöksi kuin ehkä alussa ajattelimme. Otoksen perusteella kotikäynti ei ole onnistumisen edellytys, mutta joissakin asiakascaseissa tehty kotikäynti olisi saattanut olla merkityksellinen. Työhömme kuuluu tapaamisten lisäksi paljon yhteydenpitoa sekä asiakkaisiin että yhteistyökumppaneihin puhelimen ja sähköpostin välityksellä. Lisäksi otoksen kautta huomasimme tekevämme itse asiassa aika paljon palveluohjausta (muun muassa sosiaali- ja terveystyöt, diakoniatyö, tukikummirahasto, MLL:n paikallisyhdistyksiä, Pelastakaa Lapset ry, Hope ry).

Asiakasprosessien kestot ovat hyvin eripituisia: tämän otoksen perusteella vaihteluväli oli yhdestä kuukaudesta puoleentoista vuoteen, joskin tiedämme, että joillakin asiakkailla asiakkuus on kestänyt yli kaksi vuotta. Motivoituminen työskentelyyn on todella tärkeää, ja tapaamisten intensiivisyys työskentelyn alussa vaikuttaa työn onnistumiseen. Sen sijaan asiakkuuden pituus ei varsinaisesti ole mittari työn onnistumiselle. Joskus perhe saa tarvitsevansa tuen kuukaudessa, kun taas toisilla pitkään asiakkuus ei auta perhettä pääsemään eteenpäin. Tuen tarpeet vaikuttavatkin olevan perheillä erilaisia, joten tuen tarvekaan ei voi olla vakio. Toisilla perheillä on

myös enemmän voimavaroja tilanteen selvittämiseen. Otoksen perusteella voidaan-kin pohtia sitä, riittäisikö joillakin perheillä prosessin osittainen läpikäynti koko prosessin läpikäynnin sijaan?

Yksi asia, joka tuli selvästi esille otoksen perusteella, oli maahanmuuttajien erityisyys. Työmme kulmakiven eli luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen on hankalaa, mikäli tulkki on paikalla tapaamisissa. Miten asiakas kokee tämän kolmannen osapuolen läsnäolon tilanteessa ja ymmärtävätkö kaikki tapaamisessa olevat henkilöt asiat samalla tavalla? Maahanmuuttajatyöhön liittyvät havainnot tuovat esille, kuinka tärkeää on kehittää edelleen toimintamallia tälle kohderyhmälle.

Koimme tärkeäksi myös tarkastella niitä perheitä, jotka eivät olleet sitoutuneet palveluun (n=27). Näistä perheistä meillä on vain vähän tietoa mutta pystymme nostamaan tästä otoksesta muutamia havaintoja esille. Näillä perheillä on usein akuutti mielenterveys- tai päihdeproblematiikkaa, fyysistä sairastamista tai pitkään jatkunut lastensuojelun asiakkuus tai akuutti lastensuojelullinen tilanne. Lisäksi monikulttuurisuus ja sen mukanaan tuomat erityiskysymykset ovat saattaneet olla esteenä sitoutumiselle.

7.3

Asiakkaiden avun hakeminen, saatu tuki ja kokemukset Voimanpesästä

Tässä luvussa tarkastelemme epävarman asumisen tilanteessa olevien lapsiperheiden avun hakemista ennen Voimanpesään tuloa, heidän saamaansa tukea ja kokemuksia Voimanpesän tukityöstä. Tiedot perustuvat Voimanpesähankkeen asiakkuudessa olevien asiakkaiden (n=21) elämäkerrallisiin haastatteluihin, joissa keskusteltiin myös saaduista palveluista. Ennen Voimanpesän asiakkuuden alkamista haastatelluista asiakkaista (n=21) suurin osa oli yrittänyt hakea apua vuokravelkatilanteeseensa oma-aloitteisesti. Eniten apua oli haettu aikuissosiaalityöstä (11 perhettä), joka vastaa asumisen ongelmatilanteista Espoossa. Heistä vajaa puolet (neljä perhettä) oli saanut apua aikuissosiaalityöstä vuokravelkaansa, ja heidän vuokravelkansa oli maksettu tai maksettiin esimerkiksi verkostotapaamisen jälkeen. Yleensä tähän liittyi kokemus siitä, että viranomaiset olivat ymmärtäneet heidän tilanteensa. Tämän jälkeen nämä perheet oli lähetetty Voimanpesään. Sen sijaan suurin osa (seitsemän perhettä) apua sosiaalitoimesta hakeneista oli kokenut eriasteisia poiskäännytysten kokemuksia (vrt. Määttä 2012).

Hyvin monen kohdalla poiskäännytyksen kokemus oli tapahtunut, kun perhe oli yrittänyt ottaa yhteyttä sosiaalitoimeen mutta sieltä ei soitettu takaisin, tai kun perheen perustoimeentulotukihakemus evättiin. Perheen kokonaistilannetta ei kokemusten mukaan välttämättä otettu huomioon tai sosiaalityöntekijä ei perheen mielestä ymmärtänyt ettei heillä ole voimavaroja hoitaa asioita. Entiset yrittäjät yrittivät selvittää asioita Kelan, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimen välillä, ja lopputulos saattoi olla se, että väliaikaisessa tilanteessa ainoa tukimuoto oli viimesijaiseksi tueksi tarkoitettu perustoimeentulotuki.

Joukossa oli myös perheitä, jotka eivät olleet hakeneet sosiaalitoimesta apua vuokravelkatilanteessa. Osa heistä oli hakenut apua diakonin luota, ja osa oli yrittänyt sinnitellä esimerkiksi laskujen eräpäiviä siirtelemällä. Taustalla saattoi olla toimeentulotuen hakemiseen liittyvää häpeää, tietämättömyys miten apua voisi hakea tai ajatus siitä, että on jo saanut niin paljon apua. Jotkut olivat yrittäneet hoitaa asiaa ensin vuokranantajansa kanssa.

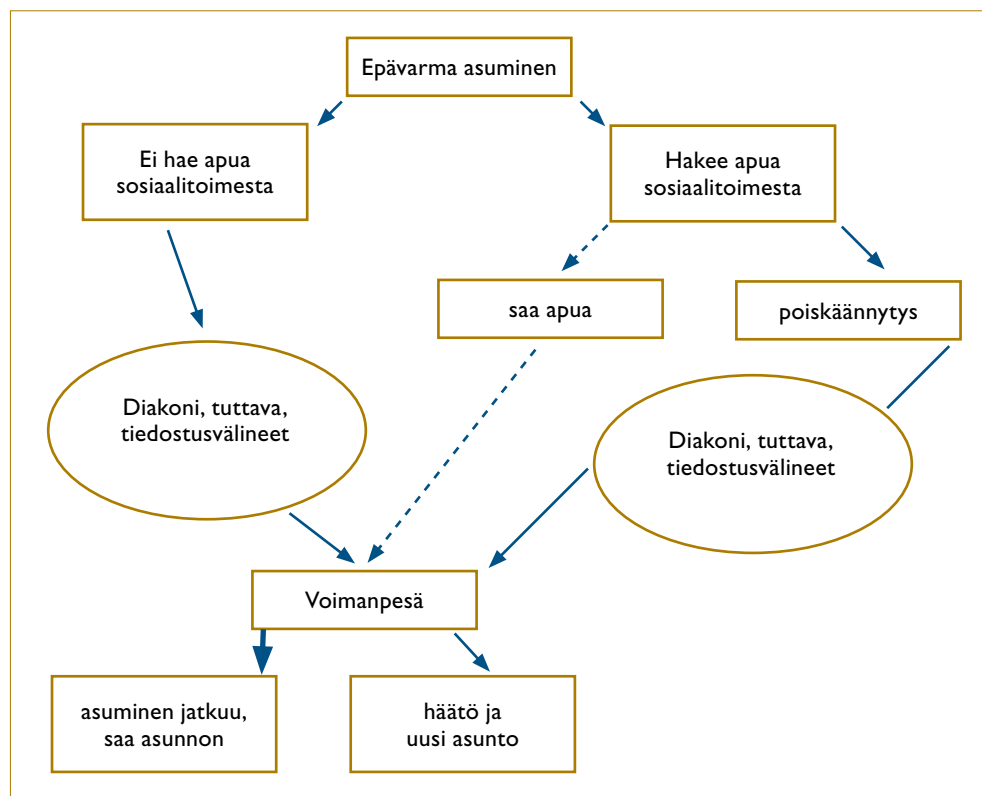
Minkälainen asumisen tilanne oli haastatelluilla asiakkailla heidän tullessa Voimanpesään ja minkälaisia kokemuksia haastatelluilla asiakkailla oli Voimanpesän työstä?

Neljän haastateltavan kohdalla vuokratilanne oli jo ratkennut heidän tullessaan asiakkuuteen, sillä aikuissosiaalityö oli maksanut velan tai asian hoidosta oli sovittu muuten verkostotapaamisissa. Muutama haastateltava sai selvitettyä tilanteen neuvottelemalla itse vuokranantajan kanssa tai lainaamalla rahaa velan maksumun ystävältään. Muutamassa tapauksessa asia saatiin neuvoteltua vuokranantajan kanssa niin, että asiakas maksoi itse velkaansa pois.

Kaikien kaikkiaan 17 perheen asuminen (21:stä) jatkui samassa asunnossa, josta heitä oli uhannut häätö. Asunnottomalle perheelle saatiin uusi asunto neuvottelemalla vuokranantajan kanssa. Useimmiten työskentelyyn kuitenkin kuului yhteydenotto sosiaalitoimeen ja usein myös vuokranantajaan. Usein asiakas oli ensin käynyt kertomassa tilanteesta Voimanpesässä, jonka jälkeen otettiin yhteyttä sosiaalitoimeen ja sovittiin tapaaminen. Näissä tapaamisissa tilanne saatiin käytyä läpi ja sosiaalityöntekijä löysi lisätietoja saadessaan perusteen maksaa vuokratilanne pois. Apua tilanteeseen voitiin saada myös hakemalla harkinnanvaraista toimeentulotukea. Kaiken kaikkiaan useimmiten haastateltavat kokivat, että viranomaiset ja verkoston muut jäsenet ymmärsivät heidän tilannettansa hyvin Voimanpesän ollessa verkostossa mukana.

Kolme perhettä sai häädön tiiviistä verkostoyhteistyöstä ja tukityöstä huolimatta. Näiden perheiden kohdalla Voimanpesä oli tehnyt suuren työn ensin yrittäessään tukea perhettä säilyttämään asunnon ja kahden perheen kohdalla myös neuvottelemalla uuden asunnon saamista häädön jälkeen. Perheitä tuettiin käsittelemään häätöä, käytännön asioissa liittyen muuttoon sekä tuettiin vielä uudessa asunnossa. Haastateltavia oli autettu muissakin asumiseen liittyvissä asioissa, kuten apua uuden asunnon hakemiseen tai uuden asunnon kuntotarkastuksessa.

Seuraava kaavio kuvastaa avun hakemista ja saamista muista palveluista ja Voimanpesästä sekä työn tuloksia. Mitä vahvempi nuoli on, sitä yleisempi toimintatapa. Tarkastelussa tulee ottaa huomioon se, että haastatteluaineistossa sosiaalityöntekijöiden lähettämät perheet olivat aliedustettuina suhteessa koko asiakaskuntaan.



Kuvio 5: Avun hakeminen ja saaminen

Haastateltavat olivat kaiken kaikkiaan hyvin tyytyväisiä Voimanpesästä saamaansa tukeen ja kokivat saaneensa apua asumisen asiaan Voimanpesän kautta. Tämän lisäksi perheet olivat saaneet apua seuraaviin asioihin: palveluissa tukeminen ja palveluohjaus, käytännön asioissa tukeminen ja voimavaraistava tuki.

Haastateltavat kokivat, että Voimanpesän kautta he olivat päässeet ikään kuin palveluiden piiriin ja apujen lähelle. Yksi tärkeä väylä oli tietenkin aikuissosiaalityö, johon haastateltavat kokivat saaneensa paremmin yhteyttä ja kontaktia Voimanpesän kautta: aikoja saatiin varattua nopeammin ja näissä verkostotapaamisissa asioihin saatiin usein ratkaisuja. Muutamat haastateltavat kertoivat, että heillä oli ollut korkea kynnys ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään, ja Voimanpesän tuella he pystyivät tekemään sen. Voimanpesä oli myös puolueeton neuvottelija, joka raportoi eri tahoille tapahtumista. Neuvottelua tehtiin myös vuokranantajien suuntaan, sillä vuokranantajalta saatettiin saada lisäaikaa asian selvittämiseen tai tietoa siitä, että maksusopimus asumisneuvonnan kanssa voisi olla mahdollinen. Useat haastateltavat toivat esille, että ohjaaminen velkaneuvontaan oli iso asia heille. Useasti velkaneuvontaan hakeutuminen oli tuntunut ennen hyvin vaikealta mutta Voimanpesän tuella se onnistui. Muita palveluohjauksia tehtiin muun muassa ruokajakeluun ja diakonien luokse.

Haastateltavat kokivat saaneensa apua myös erilaisiin käytännön asioihin. Tärkeimpiä olivat erilaisten etuuksien ajan tasalle saattaminen ja kertominen mihin perhe on oikeutettu. Perheiden kanssa tehtiin sekä toimeentulotukihakemuksia että Kelan muihin etuihin liittyviä hakemuksia. Lisäksi päätöksiä käytiin yhdessä läpi. Apua oli saatu myös elatusapuasioiden selvittämiseen, oikeusaputoimistossa asiointiin ja esimerkiksi lääkekulujen kustannusten hakemiseen. Tärkeää oli myös avun saaminen raha-asioiden hoitoon, laskujen ja velkojen selvittämiseen sekä tuki suunnitelmalliseen ja hallittuun rahankäyttöön. Perheet olivat usein huonossa taloudellisessa tilanteessa, ja taloudellisen tilanteen kokonaisvaltainen selvittäminen oli tärkeää, jotta tilanne ei toistuisi.

Muu tuki, jota Voimanpesästä oli saatu, liittyi ennen kaikkea turvallisuuteen ja henkiseen tukemiseen. Kaikki eivät näitä asioita maininneet, koska joidenkin kohdalla asiakkuuteen oli liittynyt lähinnä asumisen pulmatilanteen selviäminen ja taloudellisen tilanteen selvittelyä. Toisaalta on huomioitava, että monilla asiakkuus jatkui vielä haastattelun jälkeen, jolloin rinnallakulun vaihe ei ollut vielä alkanut. Suurin osa haastateltavista kuitenkin koki haastattelujen perusteella voimaantumista Voimanpesän tukityön kautta. Tärkeää oli saada keskustella erilaisista asioista sekä asioiden jakaminen, kuulumisten vaihto, työntekijän vertaisuus ja rinnalla kulkeminen. Perheet eivät olleet enää hoitamassa asioita yksin, vaan oli joku, joka puolusti ja antoi oikeutusta omille ajatuksille. Ei tarvinnut kokea olevansa huono ihminen tilanteesta huolimatta. Voimanpesässä käydessä tuli turvallinen olo, eräs ei ollut ikinä käynyt niin hyvässä paikassa. Useat haastateltavat myös kuvasivat selkeää elämänsuunnan muutosta kertomalla palvelun olleen viimeinen oljenkorsi, jonka kautta elämä alkoi muokkaantua uudelleen. Perheet olivat siis saaneet hyvin kokonaisvaltaista tukea elämäänsä. Muutama mainitsi voimaannuttavaksi elementiksi myös Voimanpesässä järjestettävät joulujuhlat.

7.4

Yhteistyökumppaneiden palautteita

Yhteistyökumppaneille tehdyissä palautekeskusteluissa pyydettiin kertomaan minäkälaisena he näkevät Voimanpesän tekemän työn. Haastatteluista on nähtävissä, että Voimanpesän työlle on selkeä tarve ja tilaus. Palautteita tarkastelemalla voidaan todeta, että yhteistyökumppaneiden toiveet työlle hankkeen alussa toteutuivat hyvin.

Voimanpesä oli saavuttanut oman paikkansa muiden palveluiden rinnalla, eikä kukaan kyseenalaistanut toimintaa. Heidän mukaan Voimanpesässä arvioidaan moniammatillisen prosessin kautta tilanne ja haetaan tarvittava tuki. Työ on ammatillista, ja työntekijöillä on sosiaalialan tuntemusta. Asiakkaita tuetaan niin arjessa, asioiden hoitamisessa kuin jaksamisessakin. Asiakkaan rinnalla kuljetaan ja tehdään lähityötä, tuetaan siis kokonaisvaltaisesti.

Yhteistyökumppanit arvioivat yllättävän vähän sitä, mitä hyötyä asiakkaat olivat Voimanpesän työstä saaneet. Yhdeksi syyksi mainittiin se, etteivät he itse omassa työssään pystyneet seuraamaan asiakkaiden elämän eteenpäin menoa kovinkaan syvällisesti, koska organisaatiossa oli ollut muutoksia, oma työ on niin rikkonaista ja asiakkuudet vaihtelivat. Yhteistyökumppanit kokivat, että työllä oli ollut asiakkaisiin positiivisia vaikutuksia, asiakkaat olivat saaneet iloa ja sisältöä elämään sekä konkreettista vaikutusta, kun asuminen on saanut jatkoa. Asiakas kokee Voimanpesän tärkeänä, ja luottamuksellisten välien ansiosta asiakas tukeutuu Voimanpesän työntekijään. Asiakkaan itseluottamus kasvaa ja sitä kautta saa lisää henkisiä voimavaroja. Laajempaa vaikutusta oli vaikeampi arvioida, sillä siihen tarvittaisiin lisäseurantaasiakkaista.

Voimanpesän tekemää työtä pohdittiin luonnollisesti usein suhteessa omaan työhön. Osalle Voimanpesä oli tärkeä yhteistyökumppani, taho, jonka kanssa pystyi aidosti tekemään yhteistyötä asiakkaan parhaaksi. Esimerkiksi diakoniatyöntekijöille Voimanpesä näyttäytyi enemmänkin paikkana, jonne he voivat lähettää häätouhan alla olevan perheen. Talous- ja velkaneuvonta puolestaan koki Voimanpesän olevan taho, jossa valmistellaan palvelun piiriin menoa ja ohjataan sinne. Yhteistyö oli osittain henkilösidonnaista ja osittain rakenteellista. Sosiaalityöntekijöiden ja Espoon Asunnot Oy:n kanssa oli yhteistyötä myös rakennetasolla, mutta vapaaehtoisten palveluiden kanssa yhteistyö oli enemmänkin henkilösidonnaista. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa tuli hyvin esille se, että eri toimistoilla oli erilaisia työkäytäntöjä ja osittain tästä syystä Voimanpesän rooli oli erilainen työskentelyssä.

Monet kokivat, että Voimanpesä oli oikeasti työkalu ja mahdollisuus heidän työleen, sillä enää ei tarvinnut yksin pohtia vaikeata perheen tilannetta. Joillakin näkökulma asiakkaiden elämäntilanteeseen oli muuttunut, kun Voimanpesä oli mukana auttamassa perhettä. Voimanpesä pystyy paneutumaan syvemmin perheen tilanteeseen ja auttaa asiakasta tuomaan esimerkiksi verkostotapaamisissa tietoa perheen tilanteesta. Kaiken kaikkiaan Voimanpesälle annettiin lähityönteon rooli, jossa päästään lähelle asiakasta, kuljetaan rinnalla ja pystytään antamaan aikaa.

Kaikkien asiakasperheiden kohdalla työskentely ei ollut onnistunut yhteistyökumppanin näkökulmasta käsin. Eräällä yhteistyökumppanilla luottamus palveluun horjui, kun asiakkaille tuli pian uudestaan vuokravelkaa, ja luottamuksen takaisin saaminen vei aikaa. Heiltä tuli myös hyviä ja konkreettisia kehittämissuhteita toimintaan. Kaivattiin lisää tiedottamista, niin yleistä hankkeesta tiedottamista kuin asiakaskohtaista tiedottamista. Säännöllisiä verkostotapaamisia kaivattiin enemmän. Osa oli tyytyväinen asiakascaseissa tiedottamiseen, kun taas osa olisi kaivannut lisätietoja esimerkiksi asiakkuuden loppuessa. Yhteisien pelisääntöjen ja roolien selkeyttämistä kaivattiin edelleen.

Toinen keskeinen asia, joka nostettiin esille aikuissosiaalityössä, oli yhteinen palvelusuunnitelma: työntekijät kaipasivat, että tehtäisiin tarkemmin suunnitelma siitä, miten työskentelyssä edetään. Tämä helpottaisi työn seuranta- ja selkiyttäisi rooleja, jotka olivat joissakin asiakascaseissa olleet epäselviä.

Voimanpesältä kaivattiin enemmän ryhmämuotoista toimintaa esimerkiksi talousasioissa, ja maahanmuuttajatyön kehittäminen koettiin tärkeäksi.

Kustannuslaskelmaa

Viime vuosina on tehty asumisneuvonnasta vaihtoehtoista kustannuslaskelmaa, ja esimerkiksi Helsingin asumisneuvonnassa tarkastellaan kustannuksia vahvasti myös kiinteistöyhtiön näkökulmasta. Voimanpesähankkeessa tartuttiin myös vaihtoehtoiseen kustannuslaskelmaan, ja laskettiin mitä asiakkuudessa olleet perheet olisivat maksaneet yhteiskunnalle ilman Voimanpesän tukityötä. Tämä vaihtoehtoinen kustannuslaskelma ei ollut hankkeen tavoitteena, mutta hanke päätti tarttua tähän asiaan. Yksi syy tähän tarttumiseen oli se, että aikaisemmissa kustannuslaskelmissa ei ole huomioitu tarpeeksi lapsiperheiden erityisyyttä.

Laskelman lähtökohta olivat Voimanpesän eri tulosryhmät (esim. hädän ennalta ehkäisy, ks. luku 7.2). Alla olevassa erottelussa on tuotu esille minkälaisilla laskenta-kaavoilla eri tulosryhmien mukaiset laskelmat tehtiin. Käytännössä siinä on kuvattu mitä muita vaihtoehtoja tilanteessa olisi ollut Voimanpesän työlle. Laskelma on tehty niistä ryhmistä, jotka sitoutuivat työskentelyyn, ja joiden kohdalla saatiin tulosta aikaiseksi (75% ohjautuneista asiakkaista).

Asiakasryhmä I: Häätö on pystytty ennalta ehkäisemään ja asuminen jatkuu samassa asunnossa.

Näille perheille oli kertynyt vuokravelkaa. Voimanpesän tukityön avulla tilanne saatiin selvitettyä. Käytännössä sosiaalitoimi usein maksoi vuokravelan (2100 euroa) tai vuokravelasta tehtiin maksusopimus vuokranantajan kanssa (yleensä asumisneuvonta). Maksusopimusvaihtoehdossa sosiaalitoimi maksoi usein velkaa pois puolen vuoden jälkeen (500 euroa). Näin ollen, kustannuksen yhteiskunnalle Voimanpesän vaihtoehdossa olivat 500–2100 euroa, ja tukityön avulla perheestä tuli pärjäävä, jolloin perheelle ei syntynyt velkaa uudestaan.

Ilman Voimanpesän työskentelyä vaihtoehtoina olisi ollut:

- **vaihtoehto 1:** Sosiaalitoimi maksaa vuokravelan (2100 euroa), mutta ilman jatkotyöstöä ja syihin paneutumista riski velan uudelleen syntymiselle on suuri (2100 euroa/vuosi).
- **vaihtoehto 2:** Velasta tehdään maksusopimus vuokranantajan kanssa mutta ilman jatkotyöstöä riski velan uusiutumiselle on suuri. Maksusopimusvaihtoehdossa sosiaalitoimi maksaa usein velkaa pois puolen vuoden jälkeen (500 euroa). Uusiutuessa vuokravelasta ei tehdä niin helposti maksusopimusta ja jatkossa sosiaalitoimelle tulee paine maksaa velkoja pois perheen asumisen turvaamiseksi.
- **vaihtoehto 3:** Perhe menettää kotinsa ja heille ostetaan kallis kalustettu tilapäismajoitus, jonka kustannus on 2500 euroa/kk eli 30 000 euroa/vuosi.
- **vaihtoehto 4:** Perhe menettää kotinsa eikä heille osteta tilapäismajoitusta. Perhe hajoaa, asuu kenties tuttavilla. Vanhemmat syrjäytyvät ja lapset otetaan huostaan. Yhden vanhemman perheessä kustannukset vanhemman syrjäytymisen hinta (24 800 euroa/vuosi) ja kahden lapsen huostaanotto (90 000 euroa/vuosi) eli 114 800 euroa/vuosi ja kahden vanhemman perheessä vanhempien syrjäytymisen hinta (49 600 euroa/vuosi) ja kahden lapsen huostaanotto (90 000 euroa/vuosi) eli 139 600 euroa/vuosi.

Asiakasryhmä 2: Häätö on toteutunut mutta asiakkaalle on saatu neuvoteltua Voimanpesän avulla uusi vuokra-asunto (ns. hallittu häätö)

Perhe on menettänyt kotinsa Voimanpesän tukityöstä huolimatta, mutta heille saadaan neuvoteltua uusi asunto sillä edellytyksellä, että perhe sitoutuu Voimanpesän tuen piiriin. Voimanpesän vaihtoehdossa kustannukseksi tulee häädön hinta eli 5400 euroa.

Ilman Voimanpesän tukityötä perhe jää asunnottomaksi ja vaihtoehtoina ovat:

- **vaihtoehto 1:** Perheelle ostetaan kallis kalustettu tilapäismajoitus, jonka kustannus on 2500 euroa/kk eli 30 000 euroa/vuosi.
- **vaihtoehto 2:** Perheelle ei osteta tilapäismajoitusta. Perhe hajoaa, asuu kenties tuttavilla. Vanhemmat syrjäytyvät ja lapset otetaan huostaan. Yhden vanhemman perheessä kustannukset vanhemman syrjäytymisen hinta (24 800 euroa/vuosi) ja kahden lapsen huostaanotto (90 000 euroa/vuosi) eli 114 800 euroa/vuosi ja kahden vanhemman perheessä vanhempien syrjäytymisen hinta (49 600 euroa/vuosi) ja kahden lapsen huostaanotto (90 000 euroa/vuosi) eli 139 600 euroa/vuosi.

Asiakasryhmä 3: Asutetut asunnottomat perheet

Perhe on ollut asunnottomana, asuen tuttavilla tai tilapäismajoituksessa. Voimanpesän tukityön avulla perheelle saadaan neuvoteltua uusi asunto, mikäli perhe sitoutuu Voimanpesän tukityöhön. Voimanpesän vaihtoehdossa ei ole kustannuksia.

Ilman Voimanpesän tukityötä perhe jää asunnottomaksi ja vaihtoehtoina ovat:

- **vaihtoehto 1:** Perheelle ostetaan kallis kalustettu tilapäismajoitus, jonka kustannus on 2500 euroa/kk eli 30 000 euroa/vuosi.
- **vaihtoehto 2:** Perheelle ei osteta tilapäismajoitusta. Perhe hajoaa, asuu kenties tuttavilla. Vanhemmat syrjäytyvät ja lapset otetaan huostaan. Yhden vanhemman perheessä kustannukset vanhemman syrjäytymisen hinta (24 800 euroa/vuosi) ja kahden lapsen huostaanotto (90 000 euroa/vuosi) eli 114 800 euroa/vuosi ja kahden vanhemman perheessä vanhempien syrjäytymisen hinta (49 600 euroa/vuosi) ja kahden lapsen huostaanotto (90 000 euroa/vuosi) eli 139 600 euroa/vuosi.

Asiakasryhmä 4: Vuokravelan syntyminen on pystytty ennalta ehkäisemään

Perheellä ei ole vielä vuokravelkaa, mutta heidän taloudellinen tilanteensa on sellainen, että vuokranmaksu on vaarassa. Voimanpesän tukityön avulla tilanne saadaan selvitettyä eikä vuokravelkaa synny. Tässä vaihtoehdossa ei synny kustannuksia.

Mikäli perhe ei saa ajoissa apua, vuokravelkatilanne syntyy ja vaihtoehdot ovat samat kuin "häädön ennalta ehkäisy"-ryhmässä.

- **vaihtoehto 1:** Sosiaalitoimi maksaa vuokravelan (2100 euroa), mutta ilman jatkotyöstöä ja syihin paneutumista riski velan uudelleen syntymiselle on suuri (2100 euroa/vuosi).
- **vaihtoehto 2:** Velasta tehdään maksusopimus vuokranantajan kanssa mutta ilman jatkotyöstöä riski velan uusiutumiselle on suuri. Maksusopimusvaihtoehdossa sosiaalitoimi maksaa usein velkaa pois puolen vuoden jälkeen (500 euroa). Uusiutuessa vuokravelasta ei tehdä niin helposti maksusopimusta ja jatkossa sosiaalitoimelle tulee paine maksaa velkoja pois perheen asumisen turvaamiseksi.

- **vaihtoehto 3:** Perhe menettää kotinsa ja heille ostetaan kallis kalustettu tilapäismajoitus, jonka kustannus on 2500 euroa/kk eli 30 000 euroa/vuosi.
- **vaihtoehto 4:** Perhe menettää kotinsa eikä heille osteta tilapäismajoitusta. Perhe hajoaa, asuu kenties tuttavilla. Vanhemmat syrjäytyvät ja lapset otetaan huostaan. Yhden vanhemman perheessä kustannukset vanhemman syrjäytymisen hinta (24 800 euroa/vuosi) ja kahden lapsen huostaanotto (90 000 euroa/vuosi) eli 114 800 euroa/vuosi ja kahden vanhemman perheessä vanhempien syrjäytymisen hinta (49 600 euroa/vuosi) ja kahden lapsen huostaanotto (90 000 euroa/vuosi) eli 139 600 euroa/vuosi.

Kun näitä erilaisia ryhmiä tarkastellaan, voidaan todeta, että ryhmien 2 ja 3 kohdilla laskentakaavat ovat melko samankaltaisia, koska ainoana vaihtoehtona Voimanpesän työskentelylle oli asunnottomuus (joko tilapäismajoituksessa tai ilman). Kohdissa 1 ja 4 muita vaihtoehtoja olisivat olleet asunnottomuuden lisäksi se, että velka maksetaan sosiaalitoimesta tai velasta tehtäisiin maksusopimus esimerkiksi asumisneuvonnassa.

Tilapäismajoitushinnaksi on laskentakaavassa arvioitu 2500 euroa/kk. Asunnottomuuden ja syrjäytymisen hinta perustuu aikoinaan Jouko Kajanojan (2000) laskelmaan yhden henkilön syrjäytymisen aiheuttamasta menetyksestä kansantuloon ja julkiseen talouteen. Vuonna 2011 ympäristöministeriön raportissa *Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset* käytettiin samaa laskentakaavaa muuttamalla Kajanojan esille tuomat summat 2010 vuoden hintatasoon. Voimanpesän laskentakaavassa on käytetty tätä summaa laskelman pohjana (24 800 euroa/vuosi/hlö). Myös laskentakaavassa oleva hädän hinta, 5400 euroa on otettu samasta raportista. Asunnottomaksi joutuneiden kohdalla on huomioitu myös lasten huostaanoton ja sijaishuollon kustannukset (sijaisperhehoito 50 euroa/vrk ja laitossijoitus 200 euroa/vrk).

Laskelman perustana on käytetty useita Voimanpesän tilastoista saatuja lukuja. Asunnottomuutta ja syrjäytymistä koskevissa laskuissa on huomioitu yksinhuoltajaperheiden ja kahden vanhemman perheiden osuudet asiakasperheistä sekä keskimääräinen lapsiluku (2 lasta). Vaihtoehdoissa ”sosiaalitoimi maksaa vuokravelan” ja ”tehdään maksusopimus” on huomioitu asiakkaiden keskimääräinen vuokravelkasumma (ka 2100 euroa). Näissä ryhmissä (1 ja 4) on laskettu mahdollisesti ilman asuntoa jäävät (tilapäismajoitus tai asunnottomuus) ns. kiireellisyyssasteen mukaan (kuinka monella prosentilla vuokravelka oli jo mennyt käräjäoikeuteen tai häätötuomio annettu, noin 40%). Loppujen kohdalla maksusopimusten osuus ja sosiaalitoimen maksamien vuokravelkojen osuus on arvioitu sen mukaan kuinka monien Voimanpesän asiakkaiden kanssa yksi suunnitelma oli maksusopimuksen tekeminen.

Kaikkein kalleinta luonnollisesti on perheen joutuminen asunnottomaksi ja halvinta maksusopimuksen tekeminen asumisneuvonnan kanssa. Mikäli perheen vuokravelka maksetaan sosiaalitoimesta tai tehdään maksusopimus velan takaisinmaksusta, ilman jatkotyöstöä vuokravelka herkästi uusiutuu ja pitkittyessään kustannukset ovat isoja yhteiskunnalle. Asunnottomuuden yksi vaihtoehto on myös tilapäismajoitukset, jotka ovat kalliita ja joiden käyttö on tiedotusvälineidenkin mukaan lisääntynyt viime vuosina. Näin ollen kustannuslaskelman tekeminen nimenomaan perheiden näkökulmasta on kovin ajankohtainen. Kustannuslaskelman mukaan Voimanpesän tukityö on tuottanut vuodessa säästöjä reilusta 600 000 eurosta yli kolmeen miljoonaan euroon. Vaihteluväli laskelmassa on niin suuri, koska pienemmässä summassa perusteena on (asunnottomuusvaihtoehdoissa) tilapäismajoituksesta syntyvät kustannukset, kun taas toisessa ääripäässä perusteena on perheen asunnottomuus, vanhemman tai vanhempien syrjäytyminen ja lasten huostaanotot. Todellinen säästö sijoittuu näiden kahden summan välimaastoon.

Mikäli laskentakaavaa käyttää oman toiminnan kustannussäästöjen laskennassa, ensin tulee hahmottaa työn kautta esille tulevat erilaiset ryhmät (joista tässä on käytetty nimitystä ”tulosityhmät”) sekä näiden ryhmien tosiasialliset vaihtoehdot (esim.

tilapäismajoitus). Voimanpesän tilastoista kerätyjä lukuja (kuten keskimääräinen vuokravelka) voisi käyttää jatkossakin yleisellä tasolla, ja tällaisenaan sillä voidaan osoittaa hyvin Voimanpesän tuottama taloudellinen hyöty yhteiskunnalle. Toisen toimijan arvioidessa omia kustannusvaikutuksia, luvut tulisivat perustua juuri siinä toiminnassa kerättyihin tilastoihin. Voimanpesän laskennassa on huomioitu vain asumiseen, syrjäytymiseen ja lasten sijoituksiin liittyvät luvut, casetasolla tarkasteltuna saataisiin vielä tarkempia tosiasiallisia kustannuksia. Voimanpesä II hankkeessa jatketaan kustannusvaikutusten tarkastelua laajemmin ja casetasolla.

Voimanpesässä on työskennellyt nelihenkinen tiimi, mutta ilman kehittämis- ja tutkimustyötä sekä hankkeen mukana tuomia työtehtäviä arviomme mukaan työtä voisi tehdä perustyönä kaksi henkilöä (55 000 euroa/vuosi/hlö, vertaa yhden asumisneuvojan kustannus), jolloin kustannus olisi 110 000 euroa vuositasona.

Taulukko I: Voimanpesä-hankkeen toiminnasta syntyneiden säästöjen yhteenveto

Vaihtoehdot	kpl	Kustannukset/vuosi
Estetyt hädät	34/vuosi	486.120 € – 2.183.820 €
Häätö+uusi koti	3	77.040 € – 465.540 €
Asutetut asunnottomat	3	93.240 € – 478.500 €
Vuokravelan en.ehk.	4	66.440 € – 311.540 €
Syntyneet säästöt		722.840 € – 3.439.400 €
Voimanpesä-hankkeen työntekijäkustannus		110.000 € – 110.000 €
Nettosäästöt /vuosi		612.840 € – 3.329.400 €

7.6

Päämääränä lapsiperheiden asumisen turvaaminen

Käytimme myös laajemmassa hankkeen tavoitteiden toteuttamisen arvioinnissa apuna SUUNTA-työkalua. Tehdyn asiakastyön ja tutkimuksessa esille tulleiden näkökulmien myötä hahmottui ajatus siitä, että lapsiperheiden asumisen ongelmien problematiikka on ilmiönä laajempi kuin hädön ennaltaehkäisy. Pohdimme mikä on työmme laajempi yhteiskunnallinen päämäärä, ja hahmotimme sen *lapsiperheiden asumisen turvaamiseksi*. Voimanpesä I-hankkeessa asetettu tavoite eli interventiomalli lapsiperheiden häätöjen ennaltaehkäisemiseksi oli täytetty. Lisäksi olimme täyttäneet toisen tavoitellun tavoitteen eli sen, että perheitä voitaisiin paremmin tunnistaa palvelujärjestelmässä (asiakastyön ja tutkimuksen kautta tulleiden tietojen kautta). Tarvittiin lisää kehittämistyötä, jotta perheiden asuminen olisi turvattua. Tavoitetuloksiksi määriteltiin vielä ennaltaehkäisevämmän työn kehittäminen sekä maahanmuuttajaperheiden että asunnottomien perheiden tukemisen mallintaminen. Lisäksi verkostotyön kehittäminen ja tekemämme asumisneuvonnan edelleen laajentaminen voimakkaammin myös muihin yleishyödyllisiin vuokrataloyhtiöihin turvaisi lapsiperheiden asumisen turvaamista.

Ajatus tarpeesta jatkaa kehittämistyötä Voimanpesä I hankkeen jälkeen lähti liikkeelle tarkastelemalla haastatteluiden perusteella (yhteistyökumppanit) tehtyjä kehittämis ehdotuksia palvelujärjestelmälle. Kehittämis ehdotuksiin puuttumalla lisättäisiin näkemyksemme mukaan perheiden oikeanlaista ja oikea-aikaista tuen saamista. Kehittämis ehdotuksissa oli ollut muun muassa eri toimijoiden yhteistyön lujittaminen, maahanmuuttajatyöhön panostaminen ja asumisneuvonnan laajenta-

minen. Peilasimme näitä kehittämissuhteita hankkeen aikana tehtyihin muihin havaintoihin, ja päädyimme hakemaan jatkorahoitusta Raha-automaattiyhdistykseltä tämän työn toteuttamiseen. Voimanpesä II -hanke saikin rahoitusta viidelle vuodelle ja jatkaa lapsiperheiden asumisen turvaamiseen tähtäävää työtä. Hankkeessa RAY:n rahoitus mahdollistaa neljän henkilön palkkaamisen, lisäksi Espoon kaupunki tulee hanketta kahden työntekijän panoksella (kaupunkisuunnittelukeskus sekä sosiaali- ja terveystoimi) ja Espoon Asunnot Oy antaa hankkeelle toimitiloja.

Voimanpesä I -hankkeessa muotoiltu interventiomalli on hyvä pohja työn jatkamiselle. Dialogipedagogiikka tulee olemaan edelleen tärkein lähestymistapa, mutta eri kohderyhmien kanssa tarvitaan kenties uusia työmenetelmiä. Esimerkiksi maahanmuuttajatyössä tarvitaan uusia lähestymistapoja. Kehittämistyötä tehdään vahvasti myös rakennetasolla, kuten asunnottomien perheiden kohdalla uusien asumisvaihtoehtojen luomisessa. (ks. liite 4).

8 Perheiden tunnistaminen ja auttaminen

Tavoitteena tutkimuksessa oli avata ilmiötä *lapsiperheiden epävarman asumisen tilanne*. Työ aloitettiin haastattelemalla sellaisia tahoja, jotka tekevät töitä kohderyhmän kanssa. Tämän kautta saatiin hahmotettua sellaisia elämäntilanteita, joilla näillä lapsiperheillä on pulmia. Keräämällä perustietoja Voimanpesään asiakkuuteen tulevilta perheiltä saatiin pieni kvantitatiivinen otos ilmiöstä. Syvemmälle ilmiöön päästiin kuitenkin vasta haastattelemalla sellaisia lapsiperheiden vanhempia, jotka ovat kokeneet epävarman asumisen tilanteen, yleensä vuokravetkatilanteen.

Voimanpesän asiakkuuteen tuli hyvin monenlaisia perheitä epävarmassa asumisen tilanteessa. Asumisen ongelmia näyttää olevan vuokranantajasta riippumatta ja epävarman asumisen tilanteet olivat hyvinkin moninaisia eikä voida puhua vain vuokravetkatilanteesta. Perheillä oli usein monenlaisia pulmia elämässään, joka näkyi myös huolenaiheiden kuvauksessa.

Yksinhuoltajilla on taloudellisesti suurempi riski joutua vuokravetoista johtuvaan häättöuhkatilanteeseen varsinkin kriisitilanteessa, joka vaikuttaa toimeentuloon. Samanaikaisesti voidaan kuitenkin todeta, että aineistojen perusteella perhedynamiikan ongelmat ovat yhtä iso riskitekijä kahden vanhemman perheissä. Erityisesti vuokravetkatilanteissa perheillä on huono taloudellinen tilanne, paljon velkoja eri paikkoihin ja vaikeuksia maksaa laskuja. Näin ollen vuokravetkatilanne kulkee tässä kohtaa käsi kädessä muun huonon taloudellisen tilanteen kanssa, ja usein perhettä huolettaa tilanteessa koko taloudellinen tilanne. Samoin elämäntilanteen muutokset, jotka vaikuttavat työn tai etuisuuksien muodossa toimeentuloon, ovat hyvin usein taustalla tilanteiden syntymisessä. Kriisitilanteiden merkitys tilanteen syntymisen taustalla on muutenkin merkittävä.

Joukossa on myös työssäkäyviä, joskin heidän osuutensa vaihtelee sukupuolen mukaan 20–30 % välillä. Miesten työttömyys vaikuttaisi olevan yleisempää, naiset puolestaan ovat yleisimmin vanhempain- tai hoitovapaalla. Perheissä onkin paljon pikkulapsiperheitä, joka herättää kysymyksiä universaalien etuisuuksien tarpeellisuudesta määrästä. Yleisessä puheessa puhutaan usein monilapsisten perheiden taloudellisista ongelmista, mutta tämän aineiston pohjalta ei voida todeta sen olevan tyypillistä häättöuhan alla olevilla lapsiperheillä – päinvastoin suurimmassa osassa perheistä oli 1–2 lasta. Toisaalta on nähtävissä, että hyvin monenlaiset perheet joutuvat näihin tilanteisiin. Perheissä myös eletään hyvin erilaista perhe-elämän vaihetta (vrt. pikkulapsiperheet ja teini-ikäisten vanhemmat). Eri-ikäisten lasten myötä on perheessä myös hyvin monenlaisia pulmia. On nuoria pariskuntia, joilla on sellaisia toimintatapoja, jotka lisäävät riskiä epävarman asumisen tilanteen syntymiselle.

Toisaalta on yksinhuoltajaaiteja, jotka ovat sinnitelleet pitkään pienillä palkkatuloilla kuin myös kahden vanhemman perheitä, joiden talous kaatuu elämänmuutoksessa.

Lisäksi voidaan perustietolomakkeiden avulla todeta, että monikulttuurisissa perheissä ongelmat ovat osittain erilaisia, mutta maahanmuuttajia ei saisi tarkastella yhtenä yksittäisenä ryhmänä, koska heidänkin taustansa ovat erilaisia. Monikulttuurisissa perheissä on kuitenkin enemmän pulmia asumisen taidoissa, sillä taustalla saattaa olla kulttuurikonflikteja. Tarvittaisiin uusi tutkimus näiden eroavaisuuksien tarkasteluun.

Edellä esitettyjen elämänalueiden (perhe, työ, talous, asuminen, sairaudet, väkivalta ja ihmissuhteet sekä toimintatapa/selviytymiskeinot, kriisit ja rakennetekijät) kautta voidaan tunnistaa sellaisia perheitä, joita uhkaa häätöuhka. Elämän kartoittamisen tulisikin olla kokonaisvaltaista. Mitä useammalla elämänalueella pulmia on ja mitä enemmän kuviossa keskellä olevat asiat vaikuttavat tilanteeseen (toimintatapa/selviytymiskeinot, kriisit ja rakennetekijät), sitä akuutimmin perheen tulisi saada apua. Kahden ryhmän tarkastelu auttaa hahmottamaan, että epävarman asumisen tilanteeseen joutuu hyvinkin erilaisia perheitä ja erilaisista syistä. Perheillä on myös hyvin erilaisia toimintatapoja, joiden syntyminen tulee kuitenkin ymmärtää osana elämänkaarta ja tarkastella ilman syyllistämistä. Vuokravelkatilanne saattaa syntyä kenelle vain, sillä työttömäksi jouduttuaan vuokran maksu voi myöhästyä kenellä tahansa. Milloin tilanteesta uhkaa tulla häätöuhka, epävarman asumisen tilanne tai asunnottomuus? Silloin, kun perheen taloudellinen tilanne on sellainen, ettei pystytä kuroma vuokranmaksua tai muu elämäntilanne hankaloittaa asioiden hoitamista.

Tuotetun tiedon avulla perheitä voidaan tunnistaa varhaisemmassa vaiheessa koko palvelukentässä aikaisemmin esille tuotujen elämänalueiden kautta. Työntekijä voi havainnoida perheen tilannetta näiden elämänalueiden kautta, ja mikäli pulmia on useammalla elämänalueella, on syytä tarkastaa myös asumisen tilanne ja ohjata oikeiden palveluiden piiriin.

Elämänalueiden hahmottaminen myös tukee työntekijöitä, jotka auttavat perheitä häätöuhkatilanteessa. Näitä elämänalueita tarkastelemalla saadaan selville asiakkaan kokonaistilanne ja tilanteen taustalla vaikuttavat syyt. Tätä kautta löytyy myös taustalla oleva elämänkriisi: elämänkriisi sijoittuu johonkin näistä elämänalueista. Asiakkaan tilannetta kartoittaessa on syytä siis tarttua näillä elämänalueilla oleviin asioihin, ja ymmärtää niiden yhteys tämänhetkiseen epävarman asumisen tilanteeseen. Esimerkiksi jatkuvat muutot aikuisiällä ja aikaisemmat asumisen ongelmat kertovat paljon elämästä. Väkivaltatilanne saattaa olla se elämänkriisi, jonka purkamisen on välttämätöntä, jotta perhe pääsee eteenpäin. Samalla tulee huomioda ovatko (akuutti)kriisi, toimintatavat tai rakenteelliset tekijät esteenä perheen muutoksen mahdollisuudelle. Tässä kohtaa *elämänkriisi* nähdään edellä kuvatusti ihmisen pohjakosketukseksi, joka vaatii vahvaa työstöä. Lisäksi tilanteeseen on voinut vaikuttaa jokin muu kriisi lähiaikoina.

Elämänalueita tarkasteltaessa ikään kuin hahmotetaan tilanteeseen välittömästi vaikuttavat tekijät, kuten monet talouteen liittyvät asiat, joihin tarvitaan ratkaisukeksiä menetelmiä sekä pidemmällä aikavälillä vaikuttavat elämäntapahtumat, jotka vaikuttavat ihmisen toimintatapaan, selviytymiskeinoihin ja toimintamahdollisuuksiin. Epävarmassa asumisen tilanteessa olevaa tulisikin ymmärtää aina suhteessa koko elämänhistoriaan. Näin ollen edellä kuvatut kaksi erilaista ryhmää ovat hyvä tapa hahmottaa erilaisia tilanteeseen johtaneita syy-seuraussuhteita. Kohderyhmän kanssa työskennellessä onkin hyvä havaita, kumpaan ryhmään asiakas kuuluu, koska se määrittää, minkälaisesta työotteesta asiakas hyötyy eniten. Tiedon avulla pystytään siis tunnistamaan aikaisemmin riskiryhmiä palveluverkostossa sekä myös tuen tarpeita.

Vastasimme tässä hankkeessa kysymykseen ”Minkälaisen interventiomallin avulla voidaan ennaltaehkäistä lapsiperheiden häätöjä?”. Kuten aikaisemmin on tuotu esille,

hädön ennaltaehkäisyn lisäksi tavoitteena oli myös se, että mallin avulla voidaan myös ennaltaehkäistä tilanteen uusiutuminen. Vastauksena kysymykseen on ”Dialogisella prosessilla, jossa työntekijä mahdollistaa pärjäävän perheen syntyminen”.

Mitkä ovat tärkeimmät edellytykset sille, että pärjäävän perheen syntyminen mahdollistuu? Asiakastyön kautta huomattiin, että työntekijän on perusteltua ja tärkeää saada hyvin kattava kuva asiakkaan elämäntilanteesta, jotta hän pystyy ymmärtämään perheen tilanteen ja antamaan mahdollisimman oikeanlaista tukea. Koko elämäntarinan kuuleminen ja siihen liittyen myös elämänkriisin tunnistaminen ovatkin avainasemassa. Luottamuksen herääminen ja asiakkaan aktiivinen kuuntelu ovat tärkeitä tässä prosessissa. Myös häpeään ja syyllisyyteen liittyviä tunteita on hyvä päästä käsittelemään. Hankkeen viimeisinä kuukausina nousi ymmärrys myös siitä, kuinka oleellista on saada perheen molemmat vanhemmat mukaan työskentelyyn. Mikäli perhedynamiikassa on pulmia tai perheen sisällä on jokin asia, jota peitellään eikä näitä asioita päästä purkamaan, on muutosprosessi vaikeaa, lähes mahdotonta. Elämäntarinan kertomisen kautta perhe pääsee tarkastelemaan myös omia toimintatapojaan ja valintojaan sekä tapahtuneita asioita suhteessa nykyiseen tilanteeseen. Elämän eri osa-alueiden tarkastelu ja pulmakohtiin tarttuminen niin, että perhe itse ymmärtää muutoksen tarpeellisuuden, onkin tärkeää.

Miksi mallin kuvauksessa puhutaan niin paljon muutoksesta? Varsinkin perheillä, joilla on jäänyt vuokrat maksamatta, vähimmäismuutos toiminnassa tulisi olla se, että perhe pystyy maksamaan jatkossa vuokransa ajallaan. Muulta osin muutoksen tarpeet vaihtelevat. Muutosta saatetaan tarvita talouden tasapainottamiseen, laskujen priorisointiin, perheen sisäiseen dynamiikkaan, ajattelutapaan tai toimintamalliin. Myös toisten auttaminen rahallisesti saattaa olla se syy, miksi itselle ei jää rahaa vuokraan, ja ihmisen oppiessa sanomaan ”ei” vuokranmaksu helpottuu.

Muutoksen korostaminen kuitenkin liittyy ennen kaikkea siihen, että näkökulmamme mukaan Voimanpesän tukityön piiriin ohjautuu ennen kaikkea sellaisia perheitä, joilla on toistuvia vuokravelkoja tai sellainen elämänkriisi, jossa perheen toimintakyky on ääri rajoilla. Uusiutuviissa tilanteissa omien toimintatapojen tarkastelu on äärimmäisen tärkeää, ja palvelujärjestelmän näkökulmasta perheelle ei välttämättä anneta enää uusia mahdollisuuksia. Kriisitilanteessa olevat perheet puolestaan eivät pysty, osaa tai heillä ei ole rohkeutta hakea apua. Heillä voi olla vaikeuksia kertoa koko tarinaa avuntarjoajille tai hakemusten tekemiseen ei ehkä ole voimavaroja. Molemmissa tapauksissa tarvitaan vahvaa tukea ja erilaisia muutoksia, jotta perhe ei oikeasti joudu asunnottomaksi. Tarvitaan pitkiä purkuja ja työstöjä, jotta perheen toimijuus voi eheytyä, ja siitä tulee pärjäävä. Tämän vuoksi katsomme mallin myös oikeasti ennaltaehkäisevän asunnottomuutta.

Pärjäävän perheen edellytyksiä pohtiessa tuotiin esille, että kaikki perheet eivät välttämättä tarvitse koko prosessin läpikäymistä. Näissä tapauksissa kyseessä saattaa olla työttömyyden aikaansaama lyhytaikainen taloudellinen tippuminen ja järjestelyt avioeron jälkeen. He ehkä tarvitsevat tukea vain akuuttien asioiden hoitamiseen ja palveluohjaukseen, jonka jälkeen perheen toimijuus eheytyy niin, että perhe pärjää omillaan. Työntekijän on kuitenkin oltava tässä kohtaa tarkkana ja pyrkiä kartoittamaan tilannetta mahdollisimman hyvin. Joissakin tapauksissa työssäkäynti saattaa olla se viimeinen oljenkorsi perheen kamppaillessa isojen laskukasojen takia. Perhe ehkä selviytyy vuokravelasta ja laskuista päivä kerrallaan, mutta onko se pärjäävä? Perheelle on siis tarjottava mahdollisuus muutokseen (mikäli se on tarpeen) ja pysähtymiseen, ja tärkeää on myös motivoida asiakasta. Kuitenkin, kuten kaikissa palveluissa, työntekijän tulee hyväksyä kaikissa työvaiheissa myös se vaihtoehto, että perhe ei olekaan valmis muutokseen.

Hyvin tärkeäksi elementiksi työskentelyssä voidaan nostaa myös toivon herääminen. Elämänsä tarkastelemalla hyväksytään koko elämä sellaisena kuin se on. Tämä antaa tilaa toivolle ja uskolle erilaisesta tulevaisuudesta. Turvallisen työnteki-

jän kanssa uudenlaisia tapoja tehdä asioita voi kokeilla rauhassa ja pettymyksen on helpompi käsitellä yhdessä.

Hankkeen aikana on pyritty kokoamaan erilaisia vertaistukiryhmiä, mutta ne eivät ole onnistuneet. Hankkeen loppumetreillä analysoimme näitä yrityksiä ja ymmärsimme hyvin merkittävän seikan. Esimerkiksi päihdehoitolaitoksissa vertaistukiryhmät toimivat, koska heillä on selkeä yhteinen asia, joka heitä yhdistää, päihdeongelma. Vuokravelka ei näytä kuitenkaan olevan samanlainen yhteinen nimittäjä Voimapesän työn näkökulmasta, vaan oikea isompi ongelma tai työstökohta on jossain muualla, jossain syvemmällä. Vuokravelka on vain oire muusta niissä tapauksissa, joissa tarvitaan pidempiaikaista työstöä. Sitten on olemassa niitä, jotka vuokravelan hoitamisen jälkeen saavat elämänsä kuntoon. Vertaisryhmän tarjoaminen tulisikin ajoittaa työstö- ja muutosvaiheessa oleville, koska silloin tiedetään, mihin perhe tai perheen vanhempi oikeastaan tarvitsee apua, mikä on se elämänkriisi, jossa apua tarvitaan.

9 Työmallin asemoituminen osaksi palvelujärjestelmää

Hankkeen alussa tehtiin analyysiä toimintaympäristöstä, jotta tiedettiin, minkälaisessa palvelujärjestelmässä hanke toimii. Tässä selvityksessä aikuissosiaalityön rooli häätöuhkatilanteiden selvittämisessä nousi selvästi esille, mutta sielläkin työkaluja tilanteiden selvittämiseen ja resursseja pidempiaikaisempaan tukeen oli vähän. Erityisen hankalaa tilanteiden ratkominen oli silloin, kun asumisneuvontaa ei kiinteistöyhtiöllä ollut eikä sosiaalityöntekijä ikään kuin löytänyt perustetta maksaa velkaa. Lastensuojelu näytti olevan hyvinkin taka-alalla tilanteiden selvittämisessä. Diakoniatyöllä on puolestaan enemmän asiakkaan rinnalla kulkeva rooli, mutta ammatillista osaamista asumisasioihin ei välttämättä ole. Kenttään kaivattiin enemmän asumisen vaihtoehtoja, asumisneuvonnan laajentamista, lastensuojelun osallistumista enemmän tilanteisiin sekä intensiivistä lähityötä perheiden tueksi.

Voimanpesän tavoitteena olikin hankkeen alusta alkaen kehittää intensiivistä lähityötä perheiden tueksi. Yhteistyökumppanit toivoivat hankkeen alussa Voimanpesältä kokonaisvaltaista asiakkaan rinnalla kulkemista, kotikäyntejä, toivotyötä, voimavarojen palauttamista ja elämänhallinnan tukemista. Lisäksi kaivattiin konkreettisissa asioissa auttamista sekä ruohonjuuritason työn todellisuuden esille nostamista.

Mitä palvelujärjestelmässä on tapahtunut (Espoossa) hankkeen aikana? Nämä arviot perustuvat yhteistyökumppaneille tehtyihin haastatteluihin (kaksi haastattelukierrosta) ja hankkeen aikana saatuihin muihin kokemuksiin. Aikuissosiaalityössä on tapahtunut isoja rakenteellisia muutoksia neljän yksikön yhdistyttyä kahdeksi isoksi toimipisteeksi. Tämä on vienyt haastatteluidenkin perusteella hyvin paljon voimavaroja perustyön tekemiseltä. Muutokset ovat lisänneet työntekijöiden vaihtuvuutta, joka kuormittaa entisestään raskasta työtä. Vaihtuvuus on vaikuttanut myös epäsuorasti Voimanpesään, koska työntekijöiden vaihtuessa tiedottamista hankkeesta olisi pitänyt olla jatkuvasti. Palautekeskusteluissa tuotiinkin esille, että tiedottamista hankkeesta olisi pitänyt olla enemmän. Asumisneuvonta on kehittynyt valtakunnallisesti valtavasti hankkeen aikana erityisesti Helsingissä. Työn määrittelyt ovat kuitenkin edelleen kesken ja kenttä on hajanainen. Espoossa (kiinteistöyhtiö Espoon Asunnot Oy:n) asumisneuvonta määrittyi hankkeen alussa ennen kaikkea maksusopimuksen teoksi (haastatteluiden perusteella 2009), mutta varsinkin viime aikoina kehittämiseen on siellä tartuttu voimakkaasti. Uskomme, että esille tuomamme kuvaukset asumisneuvonnasta toivat kaikkien tietoisuuteen espoolaisen asumisneuvonnan raamit, ja tämä on omalta osaltaan tuonut painetta kehittämistyölle.

Lastensuojelu on tehdyn perustyön kautta ollut hyvin etäinen häätöuhkatilanteissa, ja yhteistyötä on tehty ennen kaikkea aikuissosiaalityön kanssa. Toisaalta toimintatavat ovat hyvin erilaisia eri alueilla ja esimerkiksi tekemäämme lastensuojeluilmoitukseen saatetaan suhtautua hyvin eri tavoin eri alueilla. On nähtävissä, että lastensuojelulla ja aikuissosiaalityössä on edelleen epätietoisuutta siitä, mitä toinen tekee, ja jossakin määrin myös työnjaossa on epäselvyyksiä.

Palautekeskusteluiden perusteella voidaan sanoa, että Voimanpesän työ on löytänyt paikkansa palvelujärjestelmästä, ja tarve työlle on ilmeinen. Hankkeen alussa kritiikkiä nousi esimerkiksi Espoon Asunnot Oy:n asumisneuvonnan ja Voimanpesän päällekkäisestä työstä ja siitä, onko työ sosiaalityötä. Nämä molemmat tahot kuitenkin pääsääntöisesti kokevat palvelun olevan hyvin tärkeä ihmisen rinnalla kulkijana. Hankkeen loppumetreillä määrittelimme työmme intensiiviseksi ja kokonaisvaltaiseksi asumisneuvonnaksi. Päällekkäistä työ ei kuitenkaan ole kiinteistöyhtiön asumisneuvonnan kanssa – tämän osoittaa jo erittäin hyvä yhteistyö hankkeen aikana. Myös aikuissosiaalityö kokee Voimanpesän työn tärkeäksi lähityöksi. Häätöuhkatilanne ratkaistaan viranomaisyhteistyönä mutta asiakkaan rinnalla kulkeminen on toimintamallissa Voimanpesän työtä. Vastuualueiden määrittäminen yhteistyössä olisi ajoittain saanut olla täsmällisempää ja tarve yhteiselle palvelusuunnitelmalle on olemassa. Lisäksi olemme työryhmässä arvioineet, että yhteisen tavoitteen asettaminen tarkemmin olisi ensisijaisen tärkeää yhteistyön onnistumisen kannalta.

Kun hanketta suunniteltiin, työ miellettiin sijoittuvan ennen kaikkea osaksi lastensuojelun avohuollon tukitoimia. Hankkeen tuloksena työ ja sen toteuttamisen paikka ovat kuitenkin muodostuneet hyvin erilaiseksi. Yksi merkittävä tekijä oli tässä muutoksessa se, että toimintaympäristössä kaikki lastensuojeluasiakasperheiden vanhempien asiat siirtyivät aikuissosiaalityölle. Näin ollen aikuissosiaalityön rooli ja vastuu korostuivat entisestään asumisen asioiden selvittelyssä.

Käytännön työn kautta ja tuloksena hankkeesta olemme määrittäneet toiminnan asumisneuvonnaksi, *intensiiviseksi ja kokonaisvaltaiseksi asumisneuvonnaksi*, jossa korostuu asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen. Kettunen (2010) on tehnyt selvityksen Asumisneuvonnan parhaasta sijoittumispaikasta Helsingissä. Raportissa Kettunen (2010) on määritellyt asumisneuvonnan *sosiaalityön elementtejä sisältäväksi palveluohjaukseksi*. Työn määrittelyä asumisneuvonnaksi puolsi myös näkemyksemme siitä, missä Voimanpesän kaltaista tukityötä kannattaisi toteuttaa.

Eri toimijoiden kanssa käytyjen keskusteluiden ja oman tulkinnan kautta olemme tulleet siihen johtopäätökseen, että työn ominaisluonne kansalaisen rinnalla kulkijana toteutuu parhaiten kolmannella sektorilla. Kiinteistöyhtiössä toimiessaan työntekijän olisi ajateltava kiinteistöyhtiön etuja ja sosiaalityön alaisuudessa viranomaisveloitteiden ristipaineessa työn luonne olisi vaikea säilyttää. Kettusen (2010) selvityksessä todettiin, että paras asumisneuvonnan toteuttaja on puolueeton toimija, ja parhaimmat tulokset saataisiin paikassa, jossa tuotetaan sekä ennaltaehkäisevää työtä että korjaavaa työtä. Voidaan sanoa, että hankkeen tuloksena olemme todenneet tällaisen palvelun soveltuvan parhaiten kolmannelle sektorille, kenties matalan kynnyksen paikkaan, jolloin se on kaikkien kuntalaisten (ja jatkossa toivottavasti kaikkien kansalaisten) saavutettavissa matalalla kynnyksellä ilman läheteitä riippumatta siitä, onko ruokakunnalla esimerkiksi asiakkuutta toimeentulotukeen.

Lopuksi

Kun Voimanpesä vuonna 2009 käynnisti toimintansa, lähtökohdat aiheuttivat kummastusta. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma PAAVO I oli aloittanut juuri toimintansa, ja siinä tavoitteet koskivat vahvasti asunnottomien kovan ytimen purkamista. Perheiden häätöuhkatilanteita ei pidetty vakavana ongelmana, koska "eihän siinä ole kyse asunnottomuudesta". Meidän mielestä kyse kuitenkin oli vakavasta asiasta, ja sen olemme myös Voimanpesähankkeessa osoittaneet. Toimintakenttä on muuttunut ja kehittynyt valtavasti hankkeen aikana, ja hyviä tuloksia on saatu aikaiseksi niin pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmassa, erilaisissa kehittämishankkeissa kuin asumisneuvonnassa. Voimanpesä on päässyt kertomaan asioita perheiden näkökulmasta erilaisilla kansallisilla foorumeilla kuuluessaan PAAVO I -kokonaisuuteen, ja kansallinen tietämys ja tiedonvaihto ovatkin olleet tärkeitä kehittämistyölle. Samalla myös muut toimijat ovat saaneet tietoa perheiden tilanteesta – ja asunnottomuustilastotkin tuovat esille sen, että perheiden tilanteeseen on syytä suhtautua erittäin vakavasti. Asumisneuvonnan näkökulmasta perheet ovat hyvinkin iso asiakasryhmä, ja viimeisimmän tietomme mukaan esimerkiksi Espoossa isoin asiakasryhmä ovat juuri lapsiperheet. Hyvinvointiyhteiskunta ei suojaakaan perheitä asunnottomuudelta saati häätöuhalta. Perhe ei ole suojaava tekijä epävarmassa asumisen tilanteessa, vaan päinvastoin, perheen sisäiset ongelmat osaltaan myös aiheuttavat näitä tilanteita. Tilapäismajoituskustannukset ovat huimaa.

Näkemyksemme mukaan perhe on hyvinkin keskiössä asunnottomuuskeskustelussa, perheestähän asunnottomat tulevat. Tukemalla vaikeuksissa olevia perheitä voidaan ennaltaehkäistä ongelmien siirtymistä seuraavalle sukupolvelle. Kuten olemme osoittaneet, perheiden sisäiset ongelmat myös ovat osasyynä epävarman asumisen tilanteissa, ja siksi näihin pulmiin tulisikin puuttua monella eri sektorilla. Huono talous ja perheen ongelmat kulkevat ilmiössä ikään kuin käsi kädessä, joten meillä on ehdotus: kaikissa paikoissa, joissa käydään läpi perheen sisäisiä ongelmia tai lasten ongelmia, tulisi kysyä myös taloudellisesta tilanteesta JA taloudellisessa tilanteesta kamppailevilta aikuisilta tulisi myös kysyä, miten perheessä voidaan. Näin voitaisiin ennalta ehkäistä monia häätöjä. Tuomamme tiedon avulla perheitä voidaan nyt tunnistaa paremmin palvelujärjestelmässä, joka helpottaa myös oikeanlaisen ja oikea-aikaisen tuen antamisen.

Perhe olisi otettava enemmän keskiöön asunnottomuuskeskustelussa, koska perheen kamppaillessa jatkuvasti vuokranmaksujen kanssa tai pahimmassa tapauksessa hädän tapahtuessa, seuraukset ovat isot. Tällöin tulee valtavia taloudellisia kustannuksia sekä inhimillistä kärsimystä, joka siirtyy sukupolvelta toiselle.

Miten häätöuhan alla olevia lapsiperheitä voidaan auttaa? Vastauksena tähän olemme antaneet: "dialogisen prosessin, jossa työntekijä mahdollistaa pärjäävän perheen syntymisen". Dialoginen lähestymistapa asiakastyöhön on hedelmällinen ja sillä saa aikaan tuloksia. Toimintamallia ei voida oppia pelkän kirjan avulla eikä luennoilla. Dialogisen tavan tehdä töitä voi oppia vain harjoittelemalla käytännössä uusia toimintatapoja, ja se vie aikaa. Tässä prosessissa työntekijä oppii kyseenalaiseen omia oletuksia ja uskomuksia sekä toimintatapojaan. Se vaatii suunnatonta rohkeutta, aikaa ja aitoa refleksiivisyyttä. Vaikka työmenetelmän käyttöönotto on aikaa vievää, se kannattaa. Sen kautta työntekijälle avautuu uusia mahdollisuuksia tehdä töitä ja hän saa uusia työkaluja työhönsä. Jopa jaksaminen hektisessä työssä helpottaa, koska suorituskeskeisyydestä työstä päästään pois. Asiantuntemus ja vastuu omasta elämästä siirretään asiakkaalle itselleen. Dialogisen prosessin ohjaaminen, vaaliminen ja ylläpito ovat kuitenkin työntekijän vastuulla. Parhaimmillaan tämä toimintamalli toimii kokonaisuudessaan, mutta jo joidenkin palasten käyttöönotto tuo erilaista näkökulmaa asioiden tarkasteluun. Aito kuuntelu ja läsnäolo kuulostavat helpoilta mutta niiden toteuttaminen vaatii aikaa.

Työmme tuloksena uskallamme sanoa, että kyseessä on *hyvä käytäntö* tai ainakin *lupaava käytäntö*, jonka avulla voidaan ennalta ehkäistä lapsiperheiden häätöjä ja pärjäävän perheen syntyminen on mahdollista. Raha-automaattiyhdistyksen arvion mukaan kyseessä on *hyvä työmenetelmäkäytäntö*. Mallia tai sen osasia voi myös ottaa käyttöön muualla. Tuloksena hankkeesta on myös, että tarvitaan lisää työtä perheiden asumisen turvaamiseksi. Tässä hankkeessa kohderyhmänä ovat olleet *häätöuhan alla olevat* lapsiperheet. Seuraavassa hankkeessa kohderyhmänä on edelleen lapsiperhe, mutta kohderyhmä on osittain erilainen. Perheiden kohdalla Voimanpesä I on kehitetty toimintamalli asunnon menettämisen ennaltaehkäisyyn, mutta jatkossa kohderyhminä ovat asunnottomat perheet, vielä ennaltaehkäisevämpien työmuotojen kehittäminen sekä maahanmuuttajien erityiskysymykset. Kehittämistyötä tarvitaan, koska perhe on kohderyhmänä niin erityinen, että se tarvitsee omanlaisia tukitoimia.

LÄHTEET

- Aaltola, Juhani & Syrjälä, Leena 1999: Tiede, toiminta ja vaikuttaminen. *Teoksessa* Heikkinen Hannu, L.T, Huttunen, Rauno & Moilanen Pertti (toim.): Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja, Juva: Atena Kustannus, 11–24.
- Amore, Kate; Baker, Michael ja Howden-Chapman-Philippa 2011: The ETHOS Definition and Classification of Homelessness: An Analysis. *European Journal of Homelessness*, Volume 5, No. 2.
- Asunnottomat 2012. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen selvityksiä 1/2013.
- Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset. Jyväskylän yliopisto, Tampereen teknillinen yliopisto ja Kaupunkitutkimus TA. Ympäristöministeriön raportteja 7/2011.
- Busch-Geertsema, Volker & Edgar, William & O'Sullivan, Eoin & Pleace, Nicholas 2010. Homelessness & Homeless Policies in Europe: Lessons from Research. A Report prepared for the European Consensus Conference on Homelessness 9–10 December 2010. FEANTSA, Brussels.
- Granfelt, Riitta 1998: Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Akateeminen väitöskirja. Suomen kirjallisuuden seuran toimituksia.
- Edgar, B. 2009: European Review of Statistics on Homelessness. Brussels, FEANTSA.
- Heikkilä, Matti & Karjalainen, Jouko 2000(toim.): Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros. Gaudeamus, Helsinki.
- Heikkinen Hannu, L.T, Huttunen, Rauno & Moilanen Pertti (toim.)1999: Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja, Juva: Atena Kustannus.
- Heikkinen, Hannu L.T & Jyrkämä, Jyrki 1999: Mitä on toimintatutkimus? *Teoksessa* Heikkinen Hannu, L.T, Huttunen, Rauno & Moilanen Pertti (toim.): Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja, Juva: Atena Kustannus, 25–62.
- Isaacs, William 2001: Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Helsinki: Kauppakaari.
- Jouttimäki, Päivi 2008: Häätö elämän käännekohtana. Fenomenologinen tutkimus helsinkiläisten vanhempien kokemuksista vuokra-asunnosta häädöstä sekä häätöprosessin yhteydessä tarjotuista sosiaalipalveluista. Pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto.
- Lewin Kurt 1984: Resolving social conflicts. New York: Harpes & Brothers.
- Kajanoja, J. (2000): Syrjäytymisen hinta. *Teoksessa* Heikkilä, Matti & Karjalainen, Jouko (toim.) Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros. s. 233–249. Gaudeamus, Helsinki.
- Kostiainen Eeva & Laakso, Seppo 2012: Vailla vakinaista asuntoa – Liikkuvuus asunnottomuuden ja asuntokannan välillä. ARA:n lähiöohjelman raportti.
- Lahtinen, Henna 2012: Helsinkiläisten lapsiperheiden kokemuksia asunnottomuudesta. Pro gradu -tutkielma, Lapin yliopisto.
- Lehtonen, Leena & Salonen Jari 2008: Asunnottomuuden monet kasvot. Suomen ympäristö 3/2008. Ympäristöministeriö, Helsinki.
- Lehtonen, Leena 2010: Perheet häätöuhan alla – Voimanpesähankkeen toimintatutkimuksellinen väliraportti hankkeen asiakastyöstä, asunnottomuusuhan alla olevien perheiden taustoista ja palveluista, joita vuokravelkainen perhe saa Espoossa. Voimanpesähankkeen julkaisematon väliraportti, Espoon Järjestöjen Yhteisö ry. www.ejy.fi
- Miller, William R. & Rollnick, Stephen 2002: Motivational Interviewing. Preparing People to Change. Guilford press.
- Määttä, Anne 2012: Perusturvan poiskäännytetyt. Yhteiskuntapolitiikka, 2/2012, 145–156.
- Mönkkönen, Kaarina 2007: Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Edita
- Prochaska, James; DiClemente, Carlo & Norcross, John 1992: In Search of how people change. *American Psychologist* (47), 1102–1114.
- Salovaara-Karstu, Christa ja Muttilainen, Vesa 2004: Asuntohäädöt 2000-luvun Suomessa. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 213.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2009: Dialoginen verkostotyö. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Esa Print Oy.
- Suomen sosiaali ja terveys ry 2013. Arviointityökaluja. Osoitteessa www.soste.fi/kehitamme/arviointitoiminta/arviointitietoa/arviointityokaluja (luettu 19.6.2013).

LIITTEET

Liite I: Hankkeen tutkimuskysymykset, aineistot, niiden käyttötarkoitus ja analysointia

Tutkimusongelman täsmennys

Tutkimuskysymykset tarkentuivat hankkeen aikana seuraavanlaisiksi:

1. Alkuperäisenä tavoitteena oli tutkia, minkälaiset perheet joutuvat asunnottomuushan alaisiksi. Kohderyhmäksi kuitenkin muotoutui *epävarman asumisen tilanteessa olevat lapsiperheet* (ks. edellä, kohderyhmän määrittely). Näin ollen kysymme ”*Minkälaiset lapsiperheet joutuvat epävarman asumisen tilanteeseen?*”
2. Toisena tavoitteena oli selvittää, minkälaisia palveluita ja tarpeita kohderyhmällä on pääkaupunkiseudulla. Päädyimme kuitenkin rajaamaan tarkastelun Espooseen. Kysymmekin: ”*Minkälaisia palveluita ja tarpeita on epävarman asumisen tilanteessa olevilla lapsiperheillä Espoossa?*”
3. Kolmannessa tutkimuskysymyksessä kysymme: ”*Minkälaisen interventiomallin avulla voidaan ennaltaehkäistä lapsiperheiden häätöjä kolmannella sektorilla osana muuta palvelujärjestelmää?*” Mallin tavoitteena on sekä ennaltaehkäistä nykyinen häätö että tilanteen uusiutuminen. Vastatessamme tähän kysymykseen toteutuu myös Voimanpesähankkeen päätavoite.

Kuten yllä olevista määrittelyistä on huomattavissa, fokus tutkimuksessa on ollut hie-
man erilainen kuin interventiomallin kehittämisessä. Kohderyhmänä tutkimuksessa on ollut *epävarma asuminen*, joka on ikään kuin kattokäsite myös häätöuhan alla ole-
miselle ja on näin ollen laajempi. Palveluita selvittäessä ja perheiden taustoja tutkiessa
näkökulma oli siis laajemmassa asunnottomuuden muodossa, kun taas käytännön
interventiomallin tasolla kyse oli nimenomaan *hädän ennaltaehkäisystä*. Interventio-
mallin laajentamista muihin asunnottomuuden muotoihin tarvitaan lisäkehittämistä.

Yhteistyökumppaneiden haastattelut ja palautekeskustelut

Hankkeen alussa (vuonna 2009 ja vuoden 2010 alkupuolella) tehtiin yhteistyökump-
paneille puolistrukturoituja teemahaastatteluita. Haastatteluita tehtiin Espoossa ai-
kuissosiaalityölle, lastensuojelulle, diakoneille, parille vuokranantajalle (esimerkiksi
Espoon Asunnot Oy:lle) sekä talous- ja velkaneuvonnalle, yhteensä 26 haastattelua.
Suurimman osan haastatteluista toteuttivat projektipäällikkö yhdessä hankkeen
alussa toimineen tutkijan Juha Klemelän kanssa. Osa haastatteluista tehtiin yksilö-
haastatteluina ja osa ryhmähaastatteluina riippuen haastateltavasta tahosta. Kaikki
haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin.

Yhteistyökumppaneiden haastatteluissa tavoitteena oli ennen kaikkea kartoittaa,
minkälaisia palveluita on olemassa epävarman asumisen tilanteessa oleville lapsiper-
heille Espoossa. Näiden pohjalta koottiin kehittämis ehdotukset palvelujärjestelmälle,
jotta perheet saisivat oikeanlaista ja oikea-aikaista tukea (ks. Lehtonen 2010). Aineis-
toa analysoitiin teemoittelun ja tyyppittelyn avulla. Aineistosta syntyi materiaalia, joka
kuvasi häätöuhan alla olevia lapsiperheitä sekä toimintaympäristöä.

Yhteistyökumppaneille tehtiin myös palautekeskusteluita hankkeen loppupuolel-
la. Haastateltaviksi valittiin sellaisia tahoja, joiden kanssa oli tehty paljon yhteistyötä
hankkeen aikana. Haastatteluista tehtiin aikuissosiaalityössä, diakoneille ja vuokra-

nantajan edustajalle (yhteensä seitsemän). Haastatteluissa olisi mukana hankkeen tutkija (Lehtonen) ja usein myös 1–2 muuta Voimanpesän työntekijää. Näiden haastatteluiden tavoitteena oli ennen kaikkea saada tietoa siitä, minkälaiseksi Voimanpesän tukityö koettiin, miten se oli palvellut tarkoitustaan ja mitä kehittämisehdotuksia heillä olisi toiminnalle. Osa haastatteluista nauhoitettiin, osasta tehtiin muistiinpanoja. Yksi asiakastyön tekijä poimi haastatteluista tärkeitä kohtia, ja materiaali käytiin työryhmässä läpi. Näitä palautekeskusteluja hyödynnettiin siis hankkeen arvioinnissa ja palvelumallin hiomisessa.

Lomakeaineisto Voimanpesän asiakkaista

Hankkeen aikana kaikista asiakkaista kerättiin noin viisisivuinen perustietolomake, jossa kysyttiin muun muassa perheeseen, taloudelliseen tilanteeseen ja vuokravelkatilanteeseen liittyviä asioita. Perustietolomake suunniteltiin työryhmässä vuonna 2010 käyttäen apuna hankkeessa aikaisemmin muotoiltua kyselylomaketta yhteistyökumppaneille (ks. Lehtonen 2010) sekä Asumisen taidot -hankkeen kyselylomaketta (ks. Lehtonen ja Salonen 2008). Lomaketta testattiin asiakastyössä vuonna 2010 ja tehtiin tarvittavia korjauksia. Hankkeen asiakastyötä tekevät henkilöt täyttivät lomakkeen tavatessaan asiakasperhettä ensimmäisiä kertoja. Perustietolomakkeessa pääpaino oli tulotilanteen selvittämisessä, ei asiakastyön kuvauksesta. Lomake toimi myös asiakastyön työkaluna.

Aineisto syötettiin SPSS-tilasto-ohjelmaan ja siitä tehtiin koonti puolen vuoden välein. Lopulliseksi otoskooksi tuli 143. Kuten raportissa tuodaan esille, osa 143 perheestä ei sitoutunut Voimanpesän työskentelyyn, joten osassa kysymyksissä on aika paljon puuttuvia vastauksia.

Asiakashaastattelut

Voimanpesän asiakasperheiden vanhempia haastateltiin elämäkerrallisilla haastatteluilla (n=21). Haastateltaviksi valittiin iän, sukupuolen, perheeseen ja toimeentulon lähteen mukaan mahdollisimman erilaisia haastateltavia.

Pääsääntöisesti haastatteluista sopiminen tapahtui kaksivaiheisesti. Ensin asiakkaan lähityöntekijä kysyi haastateltavalta olisiko hän kiinnostunut haastattelusta ja kertoi siitä alustavasti. Tämän jälkeen tutkija soitti vielä asiakkaalle, kertoi tutkimuksesta tarkemmin ja sopi haastatteluajan. Kaikki haastattelut nauhoitettiin, ja niihin suhtauduttiin neutraalisti. Haastateltavat allekirjoittivat haastatteluun suostumuslapun, jossa oli kerrottu kaikki tutkimuksen tekoon liittyvät asiat. Maahanmuuttajataustaisia henkilöitä oli aineistossa yhteensä viisi, joista vain kahden kanssa tarvittiin tulkkia. Maahanmuuttajiksi määriteltiin sellaiset, joilla on ulkomaalaiset vanhemmat ja jotka ovat syntyneet muualla kuin Suomessa. Haastateltaville annettiin palkkioksi osallistumisesta kaksi elokuvalippua ja kahvi- tai teepaketti.

Haastattelut tehtiin pääsääntöisesti Voimanpesän tiloissa Espoon Suvelassa. Kahdessa tapauksessa haastattelu tehtiin haastateltavan toiveesta heidän kotonaan. Haastattelut kestivät vajaasta tunnista (muutamalla oli kiire seuraavaan paikkaan) kolmeen tuntiin. Kaikki haastattelut litteroitiin ja niistä kertyi tekstiä 353 sivua. Aineistoa analysoitiin Atlas Ti -ohjelmalla, teemoittelemalla, tyypittelemällä sekä narratiivisella, koko elämäntarinan huomioivalla, otteella.

Suurin osa haastateltavista tuli Voimanpesän asiakkuuteen vuokravelkatilanteessa, mutta joukossa oli myös esimerkiksi asunnoton ja häiriöhäädön saanut perhe.

Asiakastyön seurantalomakkeet

Kaikkien asiakkaiden kohdalla kirjoitettiin asiakastyön etenemisestä aktiivisesti. Saadaksemme lisää faktatietoa siitä, mitä asiakkaiden kanssa on tehty ja mitkä asiat ovat edesauttaneet perheen voimaantumista, tehtiin näistä seurantalomakkeista otos. Otos tehtiin hankkeen kohderyhmästä eli häättöuhan alla olevista perheistä ottaen joka neljännen otokseen, jolloin kokonaismääräksi muodostui 20. Näistä asiakascaseista tehtiin koontia ja peilattiin Voimanpesän asiakastyön kaavioon sekä onnistumisen kriteereihin. Näin saimme arvokasta tietoa koskien työn tuloksellisuuden arviointia. Yksilötyönä seurantalomakkeita työsti asiakastyötä tekevä henkilö, jolla oli myös paljon hiljaista tietoa asiakasperheistä. Arviota aineistosta tehtiin lisäksi myös työryhmässä.

Liite 2: Perustietolomake

(muokattu, lyhennetty versio)

Asioivan perheen numerokoodi, Tapaamispäivämäärä, Suuralue

PERHEEN PERUSTIEDOT

1) Lähettävä taho:

- | | | |
|---------------------|----------------------|------------------|
| 1) oma yhteydenotto | 2) aikuissosiaalityö | 3) lastensuojelu |
| 4) velkaneuvonta | 5) vuokranantaja | 6) diakoni |
| 7) perhetyöntekijä | muu, mikä? _____ | |

2) Montako ja minkä ikäisiä aikuisia perheeseen kuuluu?

_____naista ja _____miestä

Naisten syntymäajat (ppkkvv): _____

Miesten syntymäajat (ppkkvv): _____

3) Mikä on perheen aikuisten perhesuhde?

(useampi vaihtoehto sallittu)

- | | | |
|---------------|--------------|--------------------------------|
| 1) avioliitto | 2) avoliitto | 3) yksinhuoltajaperhe |
| 4) uusperhe | 5) ei tietoa | 6) muu perhesuhde. Mikä? _____ |

4) Montako lasta perheeseen kuuluu?

(Mukaan luettuna kotona asuvat aikuiset lapset.)

_____tyttöä ja _____poikaa

Tyttöjen syntymäajat (ppkkvv): _____

Poikien syntymäajat (ppkkvv): _____

Onko perheessä huostaan otettuja lapsia

on, _____kpl ei ei tietoa

5) Onko perhe maahanmuuttajaperhe?

- 1) Ei 2) Kyllä.

Mikä on perheen kansallisuus?

6–7 (Mikäli molemmat vanhemmat ovat asiakkaina, täytetään molempien osalta.)

6) Oletko (N)

- | | | |
|----------------------------------|-------------------|-----------|
| 1) kokopäivätyössä | 2) osa-aikatyössä | 3) työtön |
| 4) vanhempain- tai hoitovapaalla | 5) opiskelija | |
| 6) sairaslomalla | muu, mikä? _____ | |

7) Oletko (M)

- | | | |
|----------------------------------|-------------------|-----------|
| 1) kokopäivätyössä | 2) osa-aikatyössä | 3) työtön |
| 4) vanhempain- tai hoitovapaalla | 5) opiskelija | |
| 6) sairaslomalla | muu, mikä? _____ | |

8) Onko perheellä ollut oikeus norminmukaiseen toimeentulotukeen viimeisen puolen vuoden aikana?

1) kyllä 2) ei 3) ei tietoa

Lisätietoja

9) Onko perheen vanhemmalla/vanhemmilla

velkaneuvonta-asiakkuus	1) ei	2) kyllä	3) ei tietoa
lastensuojelun asiakkuus	1) ei	2) kyllä	3) ei tietoa
diakoniatyön asiakkuus	1) ei	2) kyllä	3) ei tietoa
asiakkuus mielenterveyspalveluihin	1) ei	2) kyllä	3) ei tietoa
asiakkuus päihdepalveluihin	1) ei	2) kyllä	3) ei tietoa
muu asiakkuus	1) ei	2) kyllä	3) ei tietoa

Lisätietoja:

10) Saako lapsesi erityistukea? Jos saa niin mitä?

11) Onko vanhempien lapsuudenperheessä ollut

mielenterveysongelmia	1) kyllä	2) ei	3) ei tietoa
päihdeongelmia	1) kyllä	2) ei	3) ei tietoa
lastensuojelu	1) kyllä	2) ei	3) ei tietoa
taloudellisia ongelmia	1) kyllä	2) ei	3) ei tietoa

Lisätietoja:

VUOKRAVELKA-ASIA

12) Onko vuokranantaja

1) Espoonkruunu	2) VVO	3) Sato
4) yksityinen	5) Hoas	6) Avara
7) työsuhdeasunto vai onko perheellä		
8) asumisoikeusasunto vai onko perhe	9) osaomistusasunto 11) asunnoton	10) omistusasunto

13) Mikä on perheen vuokravelan suuruus nyt? _____

14) Onko perheellä ollut aikaisemmin vuokravelkaa?

1) kyllä 2) ei 3) ei tietoa

15) Onko käräjäoikeus jo antanut häätötuomion?

1) kyllä 2) ei 3) ei tietoa

16) Kuinka akuutti vuokravelkatilanne on?

17) Vuokravelka-asiaa

1) ei ole selvitetty missään 2) on selvitetty

18) Mikäli vuokravelkaa on selvitetty, niin missä (vastaa vain jos vastasit edelliseen kohdan 2)

1) aikuissosiaalityössä	2) vuokranantajan kanssa
3) velkaneuvonnassa	4) lastensuojelussa

5) diakoniatyöntekijän luona
muualla, missä, _____

miten _____

19) Suunnitelmat vuokravelan suhteen (näissä vastausvaihtoehdot kyllä, ei, ei tietoa)

asiakas aloittaa Voimanpesässä
asiakas maksaa vuokravelan itse kokonaan
asiakas selvittää tilannetta itse ja sopii vuokranantajan kanssa
tehdään maksusuunnitelma asumisneuvojan kanssa
tehdään maksusuunnitelma vuokranvalvonnan kanssa
yritetään sovitella vuokranantajan kanssa
ohjataan velkaneuvontaan
selvitetään maksaako sosiaalitoimi vuokravelan
kokonaisuudessaan
osittain
varataan aika sosiaalityöntekijälle
varataan aika asumisneuvojalle
varataan aika muun verkoston kanssa
ketä verkostoon tulee mukaan?

20) Muu suunnitelma tai toimi

21) Mikä aiheuttaa tilanteessa eniten huolta asiakkaan mielestä?

22) Miten huoli poistuisi, mitä asetat tavoitteeksi?

23) Minkälaista tukea asiakas toivoo saavansa Voimanpesästä

TALOUDELLINEN TILANNE

24) Onko asiakkaalla

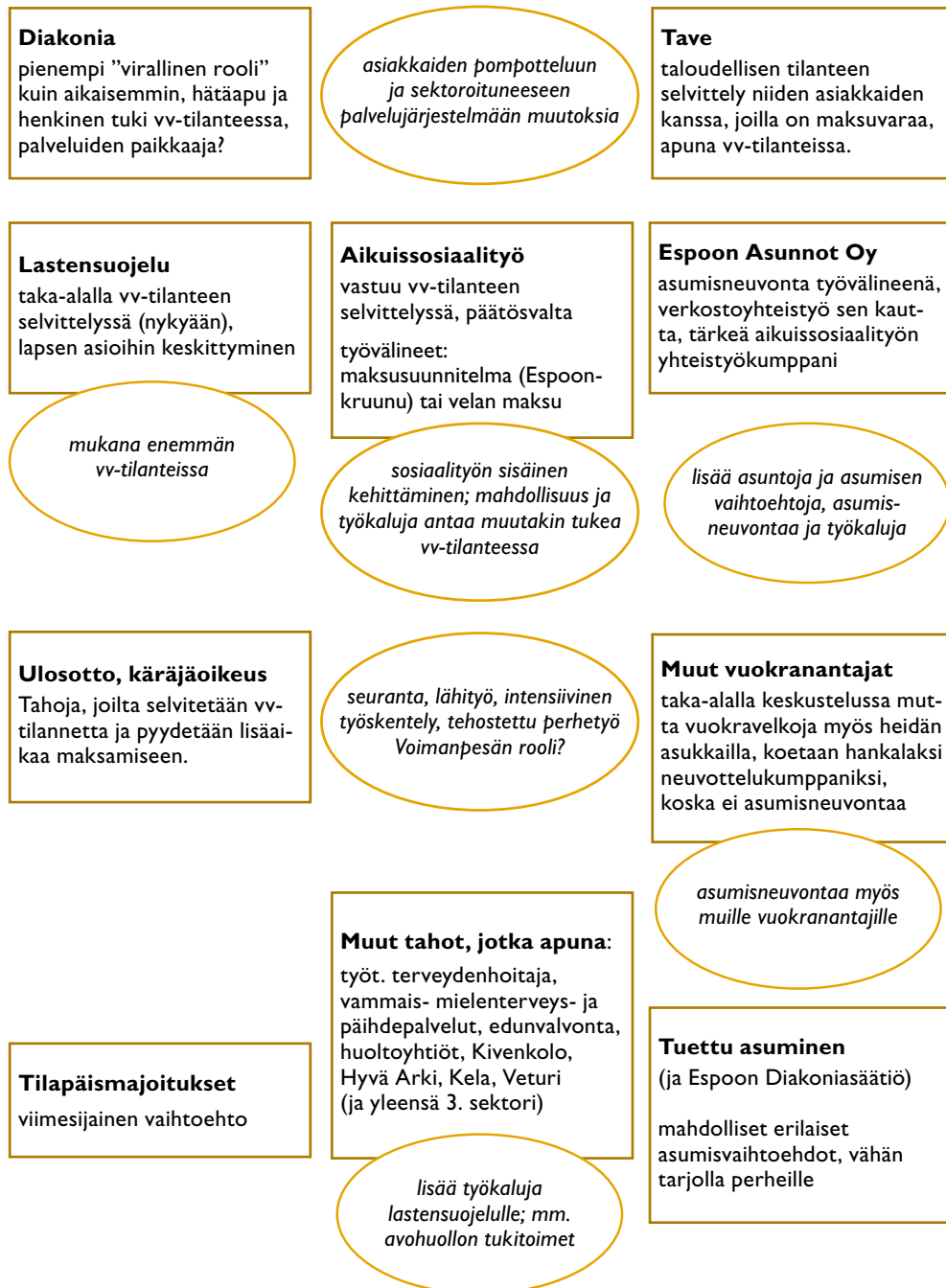
luottotiedot kunnossa	1) kyllä	2) ei	3) ei tietoa
muita velkoja	1) kyllä	2) ei	3) ei tietoa
pikavippejä	1) kyllä	2) ei	3) ei tietoa
kulutusluottoja	1) kyllä	2) ei	3) ei tietoa
pankkilainaa	1) kyllä	2) ei	3) ei tietoa
selvittämättömiä laskuja	1) kyllä	2) ei	3) ei tietoa
velkoja tuttaville	1) kyllä	2) ei	3) ei tietoa

25) Suunnitelmat taloudenhallinnassa (näissä vastausvaihtoehdot kyllä, ei, ei tietoa)

haetaan norminmukaista toimeentulotukea
haetaan täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea
tarkistetaan kelan etuudet
saatellaan velkaneuvontaan
tehdään sopimus velkojien kanssa
käydään läpi budjettilomaketta
tuetaan taloudenhallinnassa yksilötyöskentelyssä
tuetaan taloudenhallinnassa ryhmätyöskentelyssä

Liite 3: Nykyiset palvelut ja kehittämistarpeet palvelujärjestelmässä haastattelujen perusteella

Nykyiset palvelut ovat kaaviossa suorakaiteen muotoisissa kuvioissa ja kehittämistarpeet soikeissa kuvioissa. (vv=vuokravelka, tave= talous- ja velkaneuvonta)



Liite 4: Voimanpesä I ja II -hankkeiden tarve, päämäärä ja tavoitteet sekä Voimanpesä I-hankkeen tulokset

Voimanpesä I	TARVE: perheillä asumisen ongelmia PÄÄMÄÄRÄ Lapsiperheiden asumisen turvaamisen kokonaisuus	Voimanpesä II
TAVOITE Häädön ennalta ehkäisy TAVOITE Perheiden tunnistaminen		TAVOITE Maahanmuuttaja-perheiden asumisen onnistuminen TAVOITE Asunnottomien perheiden asuttaminen ja asumisen onnistuminen TAVOITE Varhaisempi tunnistaminen TAVOITE Verkostoyhteistyö TAVOITE Asumisneuvonnan laajentaminen
TULOKSET Häätöjen ehkäisy pärjäävä perhe tietoa ilmiöstä		

KUVAILELEHTI

Julkaisija	Ympäristöministeriö Rakennetun ympäristön osasto			Julkaisu-aika Elokuu 2013
Tekijä(t)	Leena Lehtonen, Liisa Leino, Kristiina Lindström ja Marja Manninen			
Julkaisun nimi	Voimanpesä – Häätöuhasta pärjäävään perheeseen			
Julkaisusarjan nimi ja numero	Ympäristöministeriön raportteja 23/2013			
Tiivistelmä	<p>Raportti perustuu Espoon Järjestöjen Yhteisö ry:n (EJY) Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamaan tutkimus- ja kehittämishanke Voimanpesässä (2009–2012) tehtyyn työhön. Hankkeen päätavoitteena oli vastata kysymykseen ”min-kälaisen interventiomallin avulla voidaan ennalta ehkäistä lapsiperheiden häätöjä osana muuta palvelujärjestelmää?”. Nykyisen häätöuhkatilanteen lisäksi tavoitteena oli ennalta ehkäistä tilanteen uusiutuminen. Intensiivisen asiakastyön, jatkuvan refleksiivisen kehittämisen ja monipuolisen arvioinnin tuloksena vastaukseksi muotoutui ”Dialogisen prosessin, jossa työntekijä toimii mahdollistajana pärjäävän perheen syntymiselle”. ETHOS-luokituksen mukaisista asunnottomuuden muodoista kyseessä on epävarma asuminen. Tekemämme työn kautta nousee esille perheen erityisyyss asunnottomuusproblematiikassa.</p> <p>Hankkeessa tehtiin intensiivistä asiakastyötä Espoossa erityisesti sellaisten perheiden kanssa, joita uhkasi häätö. Perheitä kohdattiin 143, ja asiakkaaksi pääsi ilman lähetettäkin. Tilanteet, joissa perheet tulivat palvelun piiriin, olivat moninaiset. Yksittäisten vuokravelkojen lisäksi perheillä saattoi olla useampia vuokravelkoja, muita ongelmia asumisessa tai he olivat asunnottomia. Varsinkin vuokravelkatilanteisiin liittyi vahvasti muu huono taloudellinen tilanne ja velkaisuus. Prosessin alussa asiakkaan kanssa tunnustetaan yhdessä asumisen ongelma ja tehdään tarvittavat toimenpiteet asumisen turvaamiseksi. Seuraava vaihe, eli elämäkriisin tunnistaminen, on todella tärkeä, jotta päästään työstämään elämän eri osa-alueita ja perheen elämässä mahdollistuu muutos. Toivo siitä, että elämä voi todella muuttua, herää. Intensiivisen asiakastyön jälkeen, perheen toimijuuden eheytyessä, työntekijä tekee itseään vähitellen tarpeettomaksi. Tiettyjen edellytysten täytyessä prosessin aikana syntyy pärjäävä perhe, joka on voimaantunut ja pystyy maksamaan vuokransa.</p> <p>Työmallissa tärkein työmenetelmä on dialogipedagogiikka, jossa keskiössä ovat aktiivinen kuuntelu ja läsnäolo. Prosessin onnistumiseksi työntekijältä vaaditaan substanssiosaamista, prosessiosaamista ja läsnäolotaitoja.</p> <p>Hankkeessa myös kartoitettiin Espoossa palveluita, joita on tarjolla kohderyhmälle. Kehittämistarpeiksi nousivat muun muassa lastensuojelun aktiivisempi osallistuminen tilanteisiin, asumisneuvonnan laajentaminen ja erilaisten asumisvaihtoehtojen ja polkujen kehittäminen kohderyhmälle.</p> <p>Hankkeen tavoitteena on myös avata ilmiötä ja lisätä häätöuhan alla olevien perheiden tunnistamista laajemmin palvelujärjestelmässä. Tiedon avulla voidaan myös paremmin tunnistaa perheiden tuen tarpeita. Asiakkuuteen tulleet perheet voidaan jakaa kahteen erilaiseen ryhmään, joilla epävarman asumisen tilanteeseen johtaneet syyt ovat hyvinkin erilaiset ja tuen tarjoamisessa tarvitaan erilaisia lähestymistapoja. Perheiden kanssa työskennellessä on syytä hahmottaa eri elämänalueilla ilmenevät pulmat: perhe, työ, talous, sairaudet, väkivalta ja ihmissuhteet. Lisäksi on syytä huomioida miten kriisit, toimintatavat sekä yhteiskunnan rakenteelliset tekijät vaikuttavat tilanteiden syntymiseen. Tilanteeseen johtaneet syyt löytyykin sekä lapsuudesta ja sieltä opituista toimintatavoista että aikuisiän huonosta taloudelta tilanteesta, perheen sisäisistä ongelmista ja yhteiskunnan rakenteista.</p> <p>Voimanpesähankkeessa tehty monipuolinen arviointi osoittaa, että mallin avulla voidaan ennalta ehkäistä lapsiperheiden häätöjä ja ennalta ehkäistä tilanteiden uusiutumista sekä tukea perhettä pärjääväksi. Työ määritetty intensiiviseksi ja kokonaisvaltaiseksi asumisneuvonnaksi, jonka ominaispiirteet säilyvät parhaiten kun sitä toteutetaan kolmannella sektorilla. Tämä tukimuoto löysi paikkansa palvelujärjestelmästä ja tarve sille perheen rinnalla kulkijan roolissa on ilmeinen. Tällaisella toiminnalla saadaan myös aikaiseksi kustannussäästöjä.</p> <p>Toimintamallin arvioinnin tuloksena todetaan, että mallilla voidaan ennalta ehkäistä lapsiperheiden häätöjä, mutta lisäkehittämistä tarvitaan muun muassa asunnottomien perheiden ja maahanmuuttajaperheiden palveluiden mallintamiseksi. Samanaikaisesti siis todetaan, että tarvitaan jatkohanke, Voimanpesä II, jossa tavoitteena on luoda laajempi lapsiperheiden asumisen turvaamisen kokonaisuus.</p>			
Asiasanat	häätöuhka, lapsiperhe, epävarma asuminen, ennalta ehkäisy, dialogipedagogiikka			
Rahoittaja/toimeksiantaja	Ympäristöministeriö			
	ISBN 978-952-11-4213-0 (nid.)	ISBN 978-952-11-4214-7 (PDF)	ISSN 1796-1696 (pain.)	ISSN 1796-170X (verkkoy.)
	Sivuja 76	Kieli suomi	Luottamuksellisuus julkinen	
Julkaisun myynti/ jakaja	www.ym.fi/julkaisut			
Julkaisun kustantaja	Ympäristöministeriö			
Painopaikka ja -aika	Edita Prima Oy, Helsinki 2013			

PRESENTATIONSBLAD

Utgivare	Miljöministeriet Avdelningen för den byggda miljön	Datum Augusti 2013		
Författare	Leena Lehtonen, Liisa Leino, Kristiina Lindström och Marja Manninen			
Publikationens titel	Voimanpesä – Häätöuhasta pärjäävään perheeseen (Voimanpesä – från vråkningshotad familj till en som klarar sig)			
Publikationsserie och nummer	Miljöministeriets rapporter 23/2013			
Sammandrag	<p>Rapporten baserar sig på arbete inom Esbo föreningarnas samfund rf. (EJY) forsknings- och utvecklingsprojekt Voimanpesä (2009–2012), som finansierats av Penningautomatföreningen. Projektets huvudsyfte var att svara på frågan "Med vilken interventionsmodell kan man som en del av det övriga servicesystemet förebygga att barnfamiljer vråks?". Utöver ett ingripande när hot om vråkning är överhängande är målet att förhindra att situationen upprepas. Som ett resultat av ett intensivt arbete med klienterna, en fortgående reflexiv utveckling och en mångsidig bedömning har svaret blivit "Genom en dialogisk process där medarbetaren är den som gör det möjligt att få fram en familj som klarar sig". Enligt ETHOS-typologin är hemlöshetsklassen "osäkert boende". Genom vårt arbete lyfts familjens särställning fram i hemlöshetsproblematiken.</p> <p>I Esbo var arbetet med klienterna intensivt, i synnerhet med sådana familjer som hotades av vråkning. Vi mötte 143 familjer, men man kunde bli klient också utan remiss. Situationerna i vilka familjer omfattades av tjänsten varierade mycket. Utöver enstaka hyresskulder kunde familjerna ha flere hyresskulder, andra problem med boendet eller vara hemlösa. Hyresskulderna hängde starkt ihop med en i övrigt dålig ekonomisk situation och andra skulder. I början av processen erkänner man tillsammans med klienten boendeproblemet och vidtar nödvändiga åtgärder för att trygga boendet. Följande skede, dvs. att erkänna krisen i livet, är synnerligen viktig för att kunna arbeta med livets olika delområden och för att en förändring i familjens liv ska bli möjlig. Hoppet väcks om att livet verkligen kan ändras. Efter det intensiva arbetet med klienten, när familjen börjar fungera bättre, gör medarbetaren sig småningom överflödig. Då vissa villkor under processen blir uppfyllda uppstår en familj som klarar sig, som har blivit starkare och kan betala sin hyra.</p> <p>I arbetsmodellen är dialogpedagogik den viktigaste arbetsmetoden, där fokus ligger i att lyssna aktivt och finnas till hands. För att processen ska lyckas krävs av medarbetaren substanskunnande, processkunnande och närvarofärdigheter.</p> <p>I projektet kartlades också de tjänster som finns tillgängliga för målgruppen i Esbo. Som utvecklingsbehov identifierades bland annat att barnskyddet ska delta aktivt i situationerna, att boenderådgivningen ska utvidgas och att olika boendeanternativ och stigar för målgruppen ska utvecklas.</p> <p>Projektets syfte är också att öppna fenomenet och att i servicesystemet förbättra identifieringen av familjer som är under vråkningshot. Med denna information kan man identifiera bättre familjernas behov av stöd. Familjerna som tagits in i ett klientförhållande kan delas in i två olika grupper som har mycket olika orsaker till det osäkra boendet och för vilka det krävs olika sätt att erbjuda stöd. När man arbetar med familjerna bör man greppa de olika problemen i de olika levnadsområdena: familjen, arbetet, ekonomin, sjukdomarna, våldet och människokorelationerna. Dessutom bör man beakta hur kriser, verksamhetsmodeller samt samhällets strukturella faktorer påverkar uppkomsten av situationerna. Orsaker som lett till situationen hittas både i barndomen och i de verksamhetsmodeller man då lärt sig samt i den svaga ekonomiska situationen i vuxen ålder, familjens interna problem och samhällets strukturer. Den mångsidiga bedömningen i Voimanpesä-projektet visar att man med modellen kan förebygga vråkning av barnfamiljer och förebygga att situationerna upprepas samt stöda familjerna så att de klarar sig. Arbetets definieras som en intensiv och genomgripande boenderådgivning, vars kännetecken bibehålls bäst när den genomförs av tredje sektorn. Denna stödform fann sin plats i servicesystemet och behovet av den som en medresenär med familjen är uppenbar. Med en dylik verksamhet åstadkoms också besparingar i kostnaderna. Som ett resultat av bedömningen av verksamhetsmodellen konstateras att man med den kan förebygga vråkning av barnfamiljer, men att det finns plats för utveckling i modelleringen av tjänsterna för hemlösa familjer och invandrarfamiljer. Samtidigt konstateras alltså att en fortsättning på projektet, Voimanpesä II, är nödvändig, där målet är att skapa en mera omfattande helhet som tryggar barnfamiljers boende.</p>			
Nyckelord	vråkningshot, barnfamilj, osäkert boende, förebyggande, dialogpedagogik			
Finansiär/ uppdragsgivare	Miljöministeriet			
	ISBN 978-952-11-4213-0 ((hft.))	ISBN 978-952-11-4214-7 (PDF)	ISSN 1796-1696 (print)	ISSN 1796-170X (online)
	Sidantal 76	Språk Finska	Offentlighet Offentlig	
Beställningar/ distribution	www.ym.fi/julkaisut			
Förläggare	Miljöministeriet			
Tryckeri/tryckningsort och -år	Edita Prima Ab, Helsingfors 2013			

Tämän raportin ja sen taustalla olevan RAY:n rahoittaman Espoon Järjestöjen Yhteisö ry:n Voimanpesä-hankkeen päätavoitteena oli rakentaa toimintamalli, johon tukeutuen voidaan ennalta ehkäistä lapsiperheiden häätöjä osana muuta palvelujärjestelmää.

Asiakkaan kanssa tunnustetaan yhdessä asumisen ongelma sekä tunnistetaan taustalla oleva elämänkriisi. Työstö- ja muutosvaiheen jälkeen perheen toimijuus eheytyy. Tiettyjen edellytysten täytyessä prosessin aikana syntyy pärjäävä perhe, joka on voimaantunut ja pystyy maksamaan vuokransa.

Työmallissa lähestymistapa on dialogipedagogiikka, jossa keskiössä ovat aktiivinen kuuntelu ja läsnäolo. Hankkeessa myös kartoitettiin Espoossa palveluita, joita on tarjolla kohderyhmälle. Kehittämistarpeiksi nousivat muun muassa lastensuojelun aktiivisempi osallistuminen tilanteisiin, asumisneuvonnan laajentaminen ja erilaisten asumisvaihtoehtojen ja polkujen kehittäminen kohderyhmälle.

Asiakkuuteen tulleet perheet voidaan jakaa kahteen erilaiseen ryhmään, joilla epävarman asumisen tilanteeseen johtaneet syyt ovat erilaiset ja tuen tarjoamisessa tarvitaan erilaisia lähestymistapoja. Tilanteeseen johtaneita syitä löytyykin sekä lapsuudesta ja sieltä opituista toimintatavoista että aikuisiän huonosta taloudellisesta tilanteesta, perheen sisäisistä ongelmista ja yhteiskunnan rakenteista.

Voimanpesähankkeessa tehty monipuolinen arviointi osoittaa, että mallin avulla voidaan ennalta ehkäistä lapsiperheiden häätöjä ja tilanteiden uusiutumista sekä tukea perhettä pärjääväksi. Kyseessä onkin hyvä työmenetelmäkäytäntö. Tukimuoto löysi paikkansa palvelujärjestelmästä ja tarve sille perheen rinnalla kulkijan roolissa on ilmeinen. Toiminnalla saadaan myös aikaiseksi merkittäviä kustannussäästöjä.



Ympäristöministeriö
Miljöministeriet
Ministry of the Environment

ISBN 978-952-11-4213-0 (nid.)
ISBN 978-952-11-4214-7 (PDF)
ISSN 1796-1696 (pain.)
ISSN 1796-170X (verkkoj.)