

# Arvio toimintamallista: Palvelun käyttäjät tutuiksi esimerkkinä asunnottomat

Asunnottomat tulevat palvelujärjestelmässä tutuiksi, kun he osallistuvat asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn ohjelman jalkauttamiseen.

**Malli on arvioitu**<sup>1</sup> osana Sosiaalisen osallisuuden edistämishanke Sokran ja ESR TL5 – hankkeiden Osallisuuden palaset -kehittämistyötä.

## Kehittäjä

Asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn kuntastrategiat (ESR 2016–2019). Toimintamalli on arvioitu osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja ESR TL5 -hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset -kehittämistyötä.

**Kehittäjän yhteyshenkilö:** Virpi Kilpeläinen, Kuopion kaupunki,  
[virpi.hannele.kilpelainen@kuopio.fi](mailto:virpi.hannele.kilpelainen@kuopio.fi)

## Mallin kuvaus

### Monialaisen kehittämistyön osallistujat

Paikallinen kehittämishankkeen vastuhenkilö kartoitti eri alojen esimiehiltä heidän työntekijöidensä kiinnostusta osallistua hankkeen työskentelyyn. Vastuhenkilö järjesti työryhmiä, joihin kutsuttiin hankkeesta kiinnostuneita työntekijöitä. Työryhmiin osallistui työntekijöitä aikuissosiaalityöstä, erityisasumispalveluista, sijais- ja jälkihuollosta, sosiaalisesta kuntoutuksesta, etsivästä nuorisotyöstä, päihdepalveluista, psykiatrian palveluista sekä kolmannen sektorin toimijoita, vuokrataloyhtiö, muita hankkeita ja kokemusasiantuntijoita. Työryhmään kutsuttiin myös Kuopion Asumisen verkosto.

<sup>1</sup> Malli on arvioitu osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntöen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Verkostossa esimiestaso toimi ikään kuin paikallisena ohjausryhmänä. Verkostoon osallistui myös seurakuntayhtymän ja rikosseuraamuslaitoksen työntekijöitä. Eri toimijat tulivat työryhmissä toisilleen tutuiksi kasvokkain. Kolme kokemusasiiantuntijaa toi asunnottomuutta tai kokemusta uhkaavasta asunnottomuudesta tutuksi vapaaehtoisina toimijoina ja toiset kolme kokemusasiiantuntijaa hankkeeseen palkattuina työntekijöinä. Kokemusasiiantuntijat osallistuivat työryhmiin vaihtelevasti riippuen omista työsuhteistaan ja tilanteestaan. Kaikilla tapaamiskerroilla ei välttämättä ollut mukana kokemusasiiantuntijaa, vaikka siihen pyrittiin.

### **Työryhmien työskentely**

Kehittämisessä keskityttiin kotiin saataviin palveluihin, sijaishuollosta ja lapsuuden kodista itsenäiseen asumiseen siirtyviin asiakkaisiin sekä päihteitä käyttäviin liikuntarajoitteisiin ikäihmisiin. Työryhmiä oli yhteensä neljä. Jokainen työryhmä kokoontui vähintään kolme kertaa hankkeen vastuuhenkilön kutsumana joko jonkin työryhmän toimijan tiloissa tai hankkeen neuvottelutiloissa. Työryhmissä koottiin asunnottomuuden ennaltaehkäisyn ohjelma sekä kehitettiin ja ideoitiin eri vaihtoehtoja ja työtapoja asiakkaiden tilanteiden parantamiseksi. Työryhmäläiset hyödynsivät kehitysideoita omassa työssään.

Työryhmien työskentelyssä käytettiin tapausesimerkkejä, jotka havainnollistivat asiakkaiden tilanteiden monimutkaisuutta. Eräässä juurruttamisen työryhmässä työntekijät kokosivat neljä esimerkkitapausta asiakkaidensa tilanteista. Työryhmässä jokaisesta esimerkkitapauksesta eroteltiin esiintyneet ongelmat ja puutteet toimintakentässä, sekä mallinnettiin ideaalitalanne. Tapauksista tehdään koonti johdolle, joka tukee toiminnan muutoksen toteuttamista.

### **Tapauksena asunnottomuusriski siirtymässä lastensuojelusta aikuissosiaalityön palveluihin**

Sijaishuollosta itsenäiseen asumiseen siirtymistä eli lastensuojelun sijais- ja jälkihuollon sekä aikuissosiaalityön asiakassiirtoprosessia kehittämässä olivat kaikki sosiaalityöntekijät ja ohjaajat kyseisistä yksiköistä. Niissä käsiteltiin muun muassa asiakkaan kohtaamista, omia asenteita, siirtymävaiheessa olevan nuoren tilannetta ja siihen liittyvää moniammatillisen työn tarvetta, tiedonkulkua ja jälkiseurantaa.

Aikuissosiaalityön ja lastensuojelun sijais- ja jälkihuollon työntekijät tapasivat ensin omissa yksiköissään. Sen jälkeen he pitivät yhteisen learning cafe -työpajan. Kolmas kerta oli yksiköille yhteinen ja mukaan kutsuttiin työntekijöiden lähiesimiehet. Neljännen kerran



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



seurantatapaamisesta sovittiin. Tällöin voidaan vielä muokata sovittuja käytäntöjä sekä saada palautetta asunnottomuuden uhkaa kokevilta.

Täysikäisyyden saavuttamisen tunnistettiin olevan sijaishuollosta itsenäiseen asumiseen ja lastensuojelusta aikuissosiaalityön palveluihin siirtymisen nivelvaihe, jossa nuorilla on tunnistettu asunnottomuusriski. Nivelvaihe on haaste sekä palvelujärjestelmälle että ammattilaisille. Nuori saattaa jäädä tilanteeseen, jossa hän ei halua tai kykene vastaanottamaan aikuissosiaalityön palveluita jälkihuollon päättyessä. Täysi-ikäisyyden saavutettuaan nuori ”pääsee” pois viranomaisten vallasta. Lastensuojelun sijais- ja jälkihuollon asiakkaan tausta on usein rankka ja luottamus viranomaisiin kohtaan heikko. Epävarmuus tulevaisuudesta ja omasta selviytymisestä on usein läsnä. Avulle voi kuitenkin olla tarvetta. Tilanne saattaa kärjistyä nopeastikin, esimerkiksi asuminen omassa asunnossa voi katketa vuokran maksamattomuuden vuoksi. Tietojärjestelmien kirjaamiskäytäntöjen ja eri tietojärjestelmien välisien esteiden vuoksi moniammatillinen työ ei tule näkyväksi.

Kaikki nuoren elämän nivelvaiheessa toimivat ammattilaiset päätettiin koota yhteen ja uudistaa asiakassiirtoprosessi vahvistaen sekä ammattilaisten keskinäistä yhteistyötä, että ammattilaisten ja nuorten välistä yhteistoimintaa. Eri vaiheita lastensuojelusta aikuissosiaalityön palveluihin avattiin nuoren näkökulmasta. Eri tavalla nuorten tilannetta tulkitsevat ammattilaiset synnyttävät nuorelle kokemuksen, ettei häntä ymmärretä, eikä osata auttaa, mikä voi johtaa nuoren haluun irtautua palveluista. Yhteistyötä tehdessään ammattilaiset tulevat toisilleen tutuiksi ja pystyvät siten auttamaan nuorta hänen elämänsä nivelvaiheissa samansuuntaisesti. Samalla tavalla nuoren asioita ymmärtävät ammattilaiset eri palveluissa osaavat tukea nuorta ennakkoon erilaisissa muutosvaiheissa ja luoda näin luottamusta myös palveluihin.

Ammattilaisille luotiin toimintatavat, joilla ei synny katkoksia palveluihin. Sijais- ja jälkihuollolle ja aikuissosiaalityölle tehtiin ohjeet siirtymän toteuttamiseksi. Sijais- ja jälkihuollosta otetaan nuoren luvalla yhteyttä aikuissosiaalityön nuorten tiimiin ennen siirtoa. Nuori saa oman aikuissosiaalityöntekijän jo ennen siirtymistä aikuissosiaalityön palveluihin. Nuori saattaa kokea viranomaiskohtaukset kankeina ja ahdistavina tilanteina. Laajat palaverit (10 työntekijää) muutettiin pieniksi palavereiksi, jotta ne eivät ahdistaisi nuorta. Pienemmässä palaverissa nuoren on mahdollisesti helpompi tuoda näkökulmiaan esille. Nuori saattaa kokea itsensä ulkopuoliseksi ammattilaisten keskustellessa hänen asioitaan. On tärkeää, että ammattilaiset luottavat siihen, että nuorilla on kykyä ratkaista monia asioita itsenäisesti. Arvostava kohtaaminen on osa osaamista. Vapautuneen ilmapiirin syntyminen ja toiminnan muutos vaatii aikaa, mutta tuloksena voi olla asiakkaan vastuullisuuden kasvun oman



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



elämän suunnittelussa ja toteutuksessa.

### **Yhteiskehittämisestä uusia toimintamahdollisuuksia ammattilaiselle**

Kaikkien osaamisen hyödyntäminen ja verkostoituminen antoi työntekijöille tilaa ja välineitä vaikuttaa omassa työssään. Esimiehet saivat uutta ymmärrystä asian moninaisuudesta. Ammattilaiset kuulivat miten heidän kollegansa kokevat ja ratkovat samoja asioita. Työryhmissä myös erilaiset kielteiset tunteet tulivat näkyviksi. Työssään valtaistunut työntekijä ottaa vastuuta ja on valmis etsimään ratkaisuja kohtaamiinsa ongelmiin.

### **Tarve suunnitteluvaiheessa ja kiinnittyminen**

Esimerkkitapauksessa toiminnalle oli havaittu tarve suunnitteluvaiheessa: nuorilla oli tunnistettu riski jäädä vaille tukea ja asuntoa, kun he siirtyvät lastensuojelun sijais- ja jälkihuollosta aikuissosiaalityön palveluihin. Oli myös havaittu tarve kokemustiedolle. Toimintatapa kiinnittyy palvelujärjestelmään ja muihin asunnottomien kanssa työskenteleviin tahoihin.

### **Osallisuuden osa-alueet: nuori tutuksi monialaisessa yhteistyössä**

- 1) OSALLISUUS OMASSA ELÄMÄSSÄ
- 2) OSALLISUUS VAIKUTTAMISEN PROSESSEISSA
- 3) OSALLISUUS YHTEISESTÄ HYVÄSTÄ

Asiakkaan osallisuus omassa elämässä vahvistuu, kun asiakas saa olla kehittämistyössä toimija. Ammattilaiset saavat lisää välineitä työhönsä, kun he tutustuvat asiakkaiden moninaiisiin tilanteisiin ja toisiinsa ja saavat toisiltaan vertaistukea, mikä lisää työn mielekkyyttä. Ammattilaiset oppivat kohtaamaan asiakkaan kategorisoimatta ja luottamaan tämän potentiaaliin, jotta asiakas voi kokea luottamusta itseensä. (1) Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa vahvistuu, kun palvelun käyttäjät pääsevät vaikuttamaan palvelujen kehittämiseen ja ammattilaiset kehittävät työtään moniammatillisesti. (2)



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



## Mallin arvio

### Osallisuuden toteutuminen mallissa

Kehittämistyöhön osallistuminen vaatii aktiivista otetta ja motivaatiota niin ammattilaisilta kuin asiakkailtakin. Kehittäessä asiakas saa olla toimija eikä vain toiminnan kohde. Yhteisen kehittämisen avulla ammattilaiset saivat kokemuksen vaikuttamisesta omaan työhönsä ja saivat lisää välineitä työskentelyyn vaikeissa tilanteissa, tulivat tutuiksi keskenään, pääsivät vaihtamaan kokemuksiaan, jakamaan tunteitaan ja saivat toisiltaan vertaistukea.

Kehittämistyön myötä työn mielekkyys voi lisääntyä, mikä voi myös vahvistaa hyvinvointia ja jaksamista työssä. Kehittämistyön aikana innostus kasvoi ja omatoiminen työn kehittäminen ja yhteiskehittäminen lisääntyi. Esimiesten osallistuminen työskentelyyn on vahvistanut kehittämistyön mielekkyyttä.

Kaksi hankkeessa työskennelleestä kokemusasiantuntijasta on jatkanut työelämässä hankkeen työsuhteen päätyttyä ja yksi on hankkinut kokemusasiantuntijakoulutuksen. Kaksi hankkeeseen palkattua kokemusasiantuntijaa, joiden työsuhteet ovat päättyneet, jatkavat työskentelyä palkkioperusteisesti ohjelman käytäntöön viemisessä.

Toiminnassa etsitään keinoja siihen miten omiin oloihinsa päätyneet tulisivat löydetyiksi ja palveluihin saatetuiksi. Miten esimerkiksi täysi-ikäistyvät lastensuojelun asiakkaat, joilla on uhkana väliinputoaminen, pysyisivät palvelujen piirissä. Kohderyhmää itseään kuullaan sen tarpeita selvitettyä ja toiminnassa hyödynnetään kokemusasiantuntijuutta.

Palvelujärjestelmän asiakkaille etsittiin yksilöllisiä ratkaisuja.

Tavoitteena oli, ettei nuori ole enää sivustakatsojana, vaan itse mukana etsimässä sopivia ratkaisuja mielekkäälle elämälle. Palvelujärjestelmässä asiakkaisiin saattaa kohdistua ammattilaisten puolelta stigmaa. Ammattilaiset oppivat yhteiskehittämisen avulla kohtaamaan nuoren häntä kategorisoimatta ja luottamaan tämän omaan potentiaaliin. Nuoren luottamus itseensä lisääntyy, kun hän kokee jonkun toisenkin luottavan häneen. Esimerkkitapausten käsittelyn kautta asiakkaiden kokemuksista ja ajatuksista saadaan tietoa, mikä on omiaan hälventämään ennakkoluuloja. Kokemusasiantuntijoiden rinnalla työskentely luo laajempaa näkökulmaa työhön ja sen merkitykseen.

Toiminnasta hyötyvät pääasiassa heikoimmassa asemassa olevat palvelujärjestelmän asiakkaat. Yhteiskehittämisessä mukana olleilta työryhmien jäseniltä on kerätty suullisesti ja kirjallisesti kyselyllä palautetta. Saadun palautteen perusteella toiminta on koettu mielekkääksi.



Kestävä kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



## Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Toiminnan tarve on vahvistunut hankkeen toteutusvaiheessa. Toiminnassa on hyödynnetty osallisuutta ja yhteiskehittämistä koskevaa kirjallisuutta. Kiinnostuksen kohteena on ollut etenkin ratkaisukeskeinen moniammatillinen työ.

Toiminnalle on ollut kysyntää. Työskentelyyn on osallistunut noin 50 henkilöä. Työryhmiin on osallistuttu innolla ja ne on koettu motivoiviksi ja työnohjauksellisiksi. Asunnottomuustyön ympärillä toimivat tahot, muun muassa AUNE-koordinaatioryhmä ja Savonia-ammattikorkeakoulu, ovat olleet kiinnostuneita toiminnasta.

Koti kaikille 2030 -ohjelman työ on paikallisesti uutta, koska kehittämiskohteista on löydetty yhteinen ymmärrys ja ongelman ratkaisuun on kehitetty paikallinen malli. Ongelmaan on tartuttu monitahoisesti paikallisten toimijoiden kesken.

Yhteistä kehittämistä voidaan hyödyntää palvelujärjestelmässä yleensä monin tavoin. Toiminnan kehittäminen jatkuu kesän ja syksyn 2019 aikana sosiaalityöntekijöiden ja yhden tai kahden kokemusasiantuntijan toimesta. Toiminnan juurruttamisen kannalta oli olennaista, että ajatus kehittämistyön tarpeesta esitettiin aluksi esimiehille. Esimiehet selvittivät työntekijöiden halukkuutta osallistua kehittämistyöhön ja tukivat työntekijöidensä osallistumista hanketyöhön. Esimiehet olivat myös itse työssä mukana Asumisen verkoston kautta. Juurruttamisen haasteena on hankkeen koordinaattorin työn päättyminen hankkeen päättymisen myötä. Moniammatillista työskentelyä varten tarvitaan koordinaattori, joka jatkaa toimintaa, koordinoi yhteistyötahojen kokoontumiset ja kokemusasiantuntijoiden osaamisen hyödyntämisen työskentelyssä sekä koostaa tiedon johdolle. Asumisen verkosto tapaa jatkossa yhdestä kahteen kertaan vuodessa. Monialaista yhteistyötä ja säännöllisiä tapaamisia pyritään jatkamaan. Työtä yhteistyökäytäntöjen juurtumisen eteen tehdään syksyn 2019 ajan.

## Lopuksi

Asiakkaan tuntemus palvelujärjestelmässä vahvistaa paitsi asiakkaan myös ammattilaisen osallisuutta työstään. Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat -hanke päättyy joulukuussa 2019. Toimintamallin juurtuminen on vielä avoinna.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

