

Arvio toimintamallista: Luottotyöntekijän matkassa eteenpäin

Tavoite on vahvistaa nuorta psykososiaalisesti. Palvelujen tarve selvitetään verkostomaisella työotteella. Yhdessä rinnakkaisten ja monialaisten palvelutarjoajien kanssa luodaan tavoitteet ja vastuunjaot välttämättä ammattilaisten päällekkäinen työ.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan 5 hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

Sisällys

Kehittäjä.....	2
Mallin kuvaus.....	2
Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot.....	2
Toimintaympäristö.....	2
Kohderyhmä ja asiakasymmärrys.....	3
Vinkit toimintamallin soveltajille.....	3
Mallin arviointi.....	5
Osallisuuden toteutuminen mallissa.....	5
Toimintamalli lupaavana käytäntönä.....	6
Tarve toiminnalle.....	7

¹ Malli on arvioitu Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Haasteet ja kehittämis ehdotukset.....	7
Yhteenveto.....	8

Kehittäjä

Palvelu olen minä! (ESR 2015-2017) ja Moodi (ESR 2018-2020). Uusimaa.

Kehittäjän yhteys henkilö: Hannele Sorri, etunimi.sukunimi@vantaa.fi, Vantaan kaupunki

Mallin kuvaus

Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Nuoren polku toiminnassa rakentuu ennakko-, yksilö- ja ryhmätyöskentelyvaiheista sekä irti päästämisen vaiheesta (lue lisää vaiheista alempana Vinkit toimintamallin soveltajalle -kohdasta). Kokonaisuutena prosessi kestää puolesta vuodesta vuoteen. Toiminnan keskiössä on yksilöllinen tuki ja ryhmätyöskentely. Ryhmätyöskentely on yksi toiminnan tavoitteista, ja osallisuutta vahvistava menetelmä. Nuoren asettamaa tavoitetta lähestytään pienempien osatavoitteiden kautta, jotka on määritelty yhdessä nuoren kanssa.

Toiminnassa nuorella on mahdollisuus tulla nähdyksi ja kuulluksi. Luottotyöntekijä kannustaa ja antaa toiminnasta hyvää palautetta. Kaikki toiminta suunnitellaan yhdessä nuoren kanssa koko prosessin ajan. Toiminnassa voidaan hyödyntää taidelähtöisiä menetelmiä kuten maalausta ja valokuvausta, joiden avulla asioita voidaan mm. käsitellä muutenkin kuin puheen ja kirjoituksen kautta omaehtoisesti. Luottotyöntekijä on yksi ihminen tai työpari, jonka kanssa nuorella on avoin keskusteluyhteys. Työntekijä huolehtii nuoren äänen kuulumisesta monialaisessa verkostossa.

Työntekijältä vaaditaan sopivaa koulutusta ja osaamista nuorisotyöstä ja tietoa mielenterveydestä. Työntekijä saattaa nuoren palvelusta toiseen. Tieto palvelurakenteista, verkostoista ja työskentely eri ammattilaisten kanssa nuoren hyväksi on tärkeää. Työntekijän on tunnistettava oman tietämyksensä ja osaamisensa rajat, ja hyödynnettävä monialaisia verkostoja, jotta oikeanlainen tukimuoto löytyy.

Toimintaympäristö

Toiminnan järjestää kunta tai muu toimija, jolla on olemassa olevat verkostot kohderyhmän asioista huolehtimiseksi. Nuoren hyvinvoinnin varmistaminen vaatii yhteistyötä sosiaalipalveluiden, terveydenhuollon, nuorisopalveluiden ja kolmannen sektorin kanssa.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Nuoret ohjataan toimintaan esimerkiksi etsivän nuorisotyön kautta, sosiaalitoimesta, mielialahäiriöpoliklinikalta ja lastensuojelun jälkihuollosta.

Toiminnan tulee olla helposti saavutettavaa ja kynnyksetöntä. Tapaamiset voidaan sopia nuorelle sopivaan ja turvalliseen paikkaan, esimerkiksi nuoren kotiin, kodin lähetyville tai verkkoon. Niin yksilö- kuin ryhmätapaamisissa toiminta on tärkeää suunnitella yhdessä nuorten kanssa ja järjestää tila, jossa osallistujat kokevat olonsa turvalliseksi.

Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Kohderymänä ovat 18–25-vuotiaat nuoret aikuiset, joilla on vaikeiden sosiaalisten ja psyykkisten oireiden, kuten ahdistuksen ja masennuksen, vuoksi vaikeuksia osallistua tavalliseen ryhmä- tai työpajatoimintaan.

Toiminta sopii nuorille, joille viikoittaiset tapaamiset esimerkiksi työpajatoiminnassa ovat liian vaativia. Nuoret ovat saattaneet olla kotona pitkiäkin aikoja, minkä seurauksena päivärytmi ja arki ovat kärsineet. Pitkään jatkunut eristäytyminen on saattanut johtaa siihen, ettei nuori ole osallistunut ennalta sovittuihin tapaamisiin tai ryhmiin.

Vinkit toimintamallin soveltajille

Toimintaa on kehitetty Palvelu olen minä! ja Moodi -hankkeissa. Hankkeissa raportoidut nuorten kokemat onnistumiset kasvattivat heidän itseluottamustansa. Toiminta aktivoi nuorten omia voimavaroja, jonka lisäksi heillä kehittyi halu mennä eteenpäin, omaa itseä opittiin arvostamaan enemmän ja vaikeisiin tilanteisiin, kuten jännitykseen löydettiin ratkaisukeinoja. Luottotyöntekijöiden dialoginen ja nuorta kunnioittava työskentelytapa ja toiminnallisten ja soveltavan taiteen menetelmien hyödyntäminen auttoivat nuoria vaikeiden asioiden sanoittamisessa. Rinnallakulkijuus oli tärkeää nuoren tarvitsemien monialaisten palveluiden vuoksi.

Ennakkotyöskentely

Aluksi tehdään sopimukset keskeisten toimijoiden kanssa toiminnan aloituksesta, vastuualueista ja tiedonkulusta. Ennakkotyöskentelyssä on tärkeää kohdata nuori kunnioittavassa vuorovaikutuksessa ja rakentaa luottamusta. Ammattilaisten välisen, nuorta koskevan keskustelun, tulee olla avointa. Samoin keskustelu ja motivointi nuoren kanssa. Avoin keskustelu vaatii luottamusta eri alojen ammattilaisten välillä ja luottamusta nuoren ja ammattilaisten välillä.

Ennakkotyöskentelyssä korostuu monialainen työskentely, nuoren kohtaaminen ja tuen tarpeen havaitseminen sekä motivoiminen yksilötyöskentelyyn monialaisen luottotyöntekijä(parin) kanssa. Ennakkotyöskentelylle on varattava reilusti aikaa, koska nuorta ei voi ohjata toimintaan, johon hän ei ole valmis.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Yksilötyöskentely

Yksilötyöskentelyssä rakennetaan nuoren tukiverkostoja. Työskentely nuoren kanssa vaatii pitkäjänteistä ja sitoutunutta työskentelytapaustyöntekijöiltä. Intensiivisen yksilötyöskentelyn vaihe voi kestää noin kolme kuukautta.

Työntekijällä on olennainen osa rohkaista nuorta osallistumaan toimintaan. Yksilötapaamiset sovitaan nuorelle sopivaan paikkaan, kuten nuoren kotiin, lähiympäristöön, erilaisiin toimipisteisiin tai verkkoympäristöön.

Työntekijän kanssa nuori voi käydä läpi ajatuksiaan, tunteitaan ja mahdollisia tavoitteita tilanteensa muuttamiseksi. Tavoiteltavia asioita voivat olla esimerkiksi julkisilla kulkuvälineillä liikkuminen, taloudellisen tilanteen kehittäminen tai kontakti erikoissairaanhoidon. Työskentelyssä voidaan hyödyntää toiminnallisia ja soveltavan taiteen menetelmiä, jotka helpottavat nuorta vaikeiden asioiden ilmaisussa ja vahvistavat nuoren minäpystyvyyttä.

Ryhmätoiminta

Kun nuori on vahvistunut yksilöohjauksessa, rinnalle voidaan ottaa kerran viikossa tapahtuva ryhmätoiminta (2–5 osallistujaa per ryhmä). Ryhmän toiminta voi olla ruuanlaittoa, musiikin kuuntelua, valokuvausta tai yhteisiä retkiä. Ryhmissä voidaan soveltaa taidelähtöisiä menetelmiä, kuten maalausta tai harjoitella yhdessä viranomaistilanteita näytelmän keinoin.

Tärkeää on, että ryhmälle luodaan turvalliset olosuhteet: toimintaan ei ole pakko sitoutua, ja osallistua voi omien voimavarojen mukaan. Ryhmänohjaajien on pystyttävä muokkaamaan ohjelmaa tarpeen mukaan.

Ryhmissä nuoret pääsevät testaamaan tavoitteitaan käytännössä ja haastamaan itseään. Ryhmätoiminta tukee myös luottotyöntekijän kanssa tehtävää yksilötyötä. Ryhmänohjaaja nostaa esiin myönteisiä asioita, joissa nuori onnistui ryhmätoiminnassa.

Ohjaajalla on hyvä olla kyky ja kiinnostus ottaa haltuun itselleen uusia menetelmiä, sekä kuulostella nuorilta, millaisesta toiminnasta he ovat kiinnostuneita. Menetelmät voivat avata tunnetiloja nuorissa. Nuorten reaktioihin on hyvä valmistautua etukäteen. Nuoren asioita ja tunteita ei pidä pelästyä, mutta ohjaajan on tärkeää tiedostaa oman asiantuntijuutensa rajat, ja ohjattava rohkaisten ja kannustaen tarvittaessa nuori puhumaan esimerkiksi mielenterveyspalveluiden kanssa.

Irtipäästämisen vaihe

Irti päästäminen alkaa vaiheittain jo ryhmätyöskentelyyn siirryessä. Puheessa aletaan orientoitua tulevaisuuteen ja pohtia mahdollisia jatkopolkuja kuten työpajaa, kuntoutuskursseja, opiskelua tai työnhakua. Yksilötapaamisia voidaan harventaa, mutta niitä voidaan myöhemmin tarvittaessa myös lisätä, jos nuori kokeekin tarvitsevänsä tukea.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Luottotyöntekijä varmistaa ja saattaa nuoren palveluihin ja kyselee kuulumisia. Hän varmistaa, että nuori pääsee elämässä eteenpäin.

Nuorta tuetaan kontaktin luomisessa uuden palvelun vastuuhenkilön kanssa. Varsinaisista käytännönasioista keskustellaan ”siirtotapaamisessa”, jonka jälkeen työntekijä ja nuori voivat vielä tavata ja varmistaa, että siirtyminen palveluun sujuu hyvin. Luottotyöntekijä voi olla tarvittaessa mukana uuden palvelun alkuvaiheessa. Palvelusta toiseen siirryttäessä voi tulla takapakkia, jolloin luottotyöntekijän tukea tarvitaan. Siirtymä tapahtuu nuoren tahdissa.

Toiminnan juurruttaminen ja kustannushyöty

Vantaan kaupunki ja Moodi-hanke ovat juurruttaneet Heijastuksia-toimintamallia osaksi palvelujärjestelmää. Tarkoituksena on lisätä eri toimialojen, sosiaali- ja terveystalouden sekä järjestöjen kanssa tehtävää yhteistyötä ja selkeyttää rooleja ja yhtymäkohtia. Tarkoituksena on ollut vahvistaa ammattilaisten osaamista työskennellä haastavissa tilanteissa olevien nuorten kanssa. Verkostomaisella ja monialaisella työllä taataan, että nuoret eivät putoa palveluiden piiristä ja jää yksin ongelmiensa kanssa.

Moodi-hankkeessa teetettiin kustannushyötyanalyysi Heijastuksia-toimintamallista. Analyysin perusteella voidaan todeta, että pitkällä aikavälillä Heijastuksia-toiminnan mukainen vahva yksilöllinen tuki vahvistaa nuoren osallisuutta ja kykyä pärjätä omassa elämässään. Kustannukset ovat pienemmät, kuin silloin jos vahvaa yksilöllistä tukea ei ole saatavilla, kuntoutus viivästyy ja nuori päätyy pitkäksi aikaa kalliisiin ja raskaisiin palveluihin.

Mallin arviointi

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Toiminnassa pyritään tavoittamaan kotiin jääneitä ja monin tavoin palvelujärjestelmältä ”piilossa” olevia nuoria muun muassa etsivän nuorisotyön avulla. Toimintamallin avulla tuetaan ja rohkaistaan nuorta hänen omia voimavarojansa kunnioittaen osallistumaan ryhmätoimintaan. Nuoren toiveita kuunnellaan ja samalla yritetään löytää ja kannustaa omia mielenkiintojen kohteita kohti. Toimintaan voi ohjautua useampaa väylää pitkin ja nuoret saavat osallistua toimintaan omaehtoisesti.

Toiminnassa pyritään kohtaamaan jokainen nuori yksilönä ja toiminta suunnitellaan nuoren ehdoilla. Yksilötapaamiset sovitaan nuoren näkökulmasta hänelle sopivaan paikkaan. Nuoret suunnittelevat myös itse toimintaa ryhmissä, jotta itselle mieluinen tapa osallistua löytyy, mutta toimintaa on mahdollista seurata myös sivusta, jos niin haluaa. Käytetyt menetelmät, kuten soveltava taide tukevat nuoren itseilmaisua ja auttamaan sanoittamaan vaikeita asioita. Tärkeä osa toimintaa on myös harjoitella sosiaalisia tilanteita, joissa onnistumisen kokemukset rakentavat luottamusta siihen, että voi osallistua.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Nuorelle on osoitettu luottotyöntekijä tai -pari, jonka avulla nuori voi saada äänensä kuuluviin. Työntekijä kulkee nuoren rinnalla monialaisissa verkostoissa. Työntekijä opastaa nuorta verkostoissa ja auttaa kartoittamaan oikean monialaisen palvelukokonaisuuden. Nuoren vaikutusmahdollisuudet kasvavat ja minäpystyvyys rakentuu luottamuksen ja onnistumisten myötä.

Vahvan verkostotyön avulla ammattilaisen on mahdollista tukea nuoria paremmin. Verkosto paikkaa aukkoja palvelujärjestelmässä ja -prosessissa. Kun nuoren tilanne ja tarpeet tunnetaan, verkostotyön avulla on mahdollisuus luoda palveluista kokonaisuus, joka tukee nuorta kokonaisvaltaisemmin.

Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Etsivässä nuorisotyössä oli Vantaalla vuonna 2014 noin 400 nuorta, jotka olivat liian huonokuntoisia osallistuakseen kunnan nuorisotoimintaan, eikä heille löytynyt sopivaa paikkaa, mistä olisivat saaneet riittävästi apua tai tukea. Palvelu olen minä! -hankkeen aikana havaittiin, että näillä nuorilla on vaikeita sosiaalisten tilanteiden pelkoa, ahdistusoireita sekä masennusoireita. Niinpä nuoret olivat jääneet koteihinsa. Kohderyhmä tunnistettiin eri palveluissa ja palveluille oli tarvetta. Nuoria ohjautuu toimintaan niin etsivästä nuorisotyöstä, nuorten aikuisten sosiaalipalveluista kuin mielialahäiriöpoliklinikoilta.

Palvelu olen minä! -hankkeen aikana tutkittiin psykososiaalisten palveluiden rakentumista. Hankkeen aikana kirjoitettu tutkimusraportti oli Moodi-hankkeessa työn pohjana.

Kokemuksia toimintamallista osallistujien näkökulmasta

Nuoret kokivat, että sosiaalinen kuntoutus auttoi pääsemään kiinni arkirytmiin. Toiminnan aikana koetut onnistumiset lisäsivät itseluottamusta. Palvelu olen minä! -hankkeen ajalta raportoitiin, että nuorten voimavarat aktivoituivat, nuorilla kehittyi halu edetä elämässä, he oppivat arvostamaan itseään enemmän ja vaikeisiin tilanteisiin löydettiin ratkaisukeinoja. Hankkeen työntekijät onnistuivat auttamaan nuoria sanoittamaan vaikeita asioita, jotka olisivat muuten voineet estää oikean palvelun tai avun saantia. Luottotyöntekijän rooli oli keskeinen jatkuvan kehityksen takaamiseksi.

Hankkeen aikana toimintamallin onnistumisen avaimiksi havaittiin läheisten tuki, riittävä aika, tiivis läsnäolo nuoren osalta, yksilöllinen työskentely, sopivat ja yhteisesti sovitut menetelmät, positiivinen ja kannustava palaute, yhteistyö ja verkostot muiden ammattilaisten ja palveluiden välillä, nuoren kuunteleminen ja luotettavan ilmapiiirin luominen.

Ryhmätyöskentelystä havaittiin, että nuoret pitivät yhdessä tekemistä tärkeänä, ja turvallinen ympäristö mahdollisti myös epämukavuusalueelle menemisen. Vuorovaikutus ryhmissä saattoi olla varsin vähäistä, jolloin ohjaajilla oli suuri vastuu vuorovaikutuksen ylläpitäjänä.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Tärkeää oli, että osallistumista pidettiin saavutuksena. Niissä tilanteissa, joissa nuori halusi poistua ryhmästä, oli tärkeää, että työntekijä oli valmis purkamaan tilanteen yhdessä nuoren kanssa.

Heijastuksia-toimintamallia on esitelty etsiville nuorisotyöntekijöille pääkaupunkiseudulla, Laurea-ammattikorkeakoulun ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijoille ja Tanskan sosiaaliministeriölle. Palvelu olen minä! -hankkeen aikana mallia esiteltiin eduskunnassa sivistysvaliokunnalle.

Haasteet ja kehittämis ehdotukset

Aikataulu voi osoittautua haastavaksi, samoin nuoren pärjääminen palvelun jälkeen. Toiminta vaatii pitkää sitoutumista ja aikaa. Palvelu olen minä! -hankkeessa nuoret olivat toiminnassa mukana keskimäärin 9–12 kuukautta. Nuoren siirtyminen palvelusta ja toiminnasta toiseen voi herättää ahdistusta ja nuoren tilanteeseen voi tulla takapakkia. Olisi tärkeää, että nuori saisi jatkuvaa tukea, jotta kokemus epäonnistumisesta tai yksin jäämisestä ei tekisi aikaisempaa edistystä tyhjäksi.

Hankkeessa kohderyhmänä ovat olleet myös nuoren läheiset. Toiminnan aikana läheisten ja erityisesti nuorten aikuisten vanhempien tuen tarve on tullut esille. Vanhempia on ohjattu vertaistukiryhmiin, mutta he tarvitsivat vahvempaa tukea.

Tarve toiminnalle

Heijastuksia-toimintamallia on esitelty etsiville nuorisotyöntekijöille pääkaupunkiseudulla, Laurea-ammattikorkeakoulun ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijoille ja Tanskan sosiaaliministeriölle. Palvelu olen minä! -hankkeen aikana mallia esiteltiin eduskunnassa sivistysvaliokunnalle. Kiinnostus mallia kohtaan osoittaa, että tarvetta uudentlaiselle toiminnalle olisi. Palvelu olen minä! -hankkeen alkaessa kotiin jumiutuneille nuorille ei löytynyt sopivaa palvelua.

Haasteet ja kehittämis ehdotukset

Aikataulu voi osoittautua haastavaksi, samoin nuoren pärjääminen palvelun jälkeen. Toiminta vaatii pitkää sitoutumista ja aikaa. Palvelu olen minä! -hankkeessa nuoret olivat toiminnassa mukana keskimäärin 9–12 kuukautta. Nuoren siirtyminen palvelusta ja toiminnasta toiseen voi herättää ahdistusta ja nuoren tilanteeseen voi tulla takapakkia. Olisi tärkeää, että nuori saisi jatkuvaa tukea, jotta kokemus epäonnistumisesta tai yksin jäämisestä ei tekisi aikaisempaa edistystä tyhjäksi.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Hankkeessa kohderyhmänä ovat olleet myös nuoren läheiset. Toiminnan aikana läheisten ja erityisesti nuorten aikuisten vanhempien tuen tarve on tullut esille. Vanhempia on ohjattu vertaistukiryhmiin, mutta he tarvitsisivat vahvempaa tukea.

Yhteenveto

Toimintaa on juurrutettu muun muassa Kipinän etsivään nuorisotyöhön Vantaalla. Toiminnan juurruttamista vietiin eteenpäin Moodi-hankkeessa, jossa verkostomainen työote ja monialaisuus pyrittiin saamaan pysyväksi osaksi nuorten kanssa tehtävää työtä. Samalla kehitetään ammattilaisten osaamista haastavassa tilanteessa. Moodi-hankkeen aikana toimintamallista toteutettiin kustannushyötyanalyysi.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

