

Tutkimusraportti sosiaali- ja terveysministeriön sekä Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityön ja kuntouttavien palvelujen tukemasta yhteistyöhankkeesta

**Moniammatillinen liikkuva tuki asunnottomuuden voittamiseksi:
Tutkimus Jyväskylän Nopsajalka-työstä**



Annalisa Sannino
Yrjö Engeström
Emma Kärki

RESET, Kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedekunta
Tampereen yliopisto
2023

ISBN 978-952-03-2797-2 (painettu)
ISBN 978-952-03-2798-9 (verkkajulkaisu)

"Kuulostaa kyllä uskomattomalta! Että voi saada apua esim. vuokravelkaan. Melkein itku tulee... Haluan meillekin tuollaisen hankkeen!"

Osanottajan kommentti Nopsajalasta 'Asunnottomuustyön kehittäminen'-konferenssissa
10.11.2021.

Kansikuva:
["Walking together..."](#)
[Thomas Leuthard](#)
[CC BY 2.0.](#)

Sisältö

1. Tutkimuksen tausta ja tarkoitus	4
2. Teoreettinen viitekehys ja tutkimuskysymykset	9
3. Tutkimuksen toteutus, yhteistyökumppanit ja aineisto	12
4. Analyysimenetelmät ja tutkimuksen etiikka	15
5. Tulokset	17
5.1. Jyväskylän Nopsajalan toimintatavan muutos pitkistä lyhyisiin palvelusuhteisiin	17
5.2. Asiakkaiden palvelupolut toiminnan analysoinnin välineenä	23
5.3. <i>Saattaen vaihtaminen</i> uuden toimintamallin ydinajatuksena	28
5.4. Yhteistyösopimukset uuden toimintamallin tukena	37
5.5. Osaaminen edessä olevana haasteena	40
6. Tulosten merkitys Suomen Asunto ensin-strategian kannalta	43
6.1. ACT-tiimit ja Nopsajalka	43
6.2. Kohti Suomen Asunto ensin 2.0-konseptia	46
7. Yhteenveto ja suositukset Nopsajalka-työn edistämiseksi	52
7.1. Tulosten yhteenveto	52
7.2. Suositukset Nopsajalka-työn edistämiseksi	55

Lähteet

Liite 1. Henkilöstön, esimiesten, kumppaneiden ja sidosryhmien haastattelurunko

Liite 2. Asiakkaan haastattelurunko

1. Tutkimuksen tausta ja tarkoitus

Sanna Marinin hallitus on ohjelmassaan asettanut tavoitteeksi asunnottomuuden puolittamisen neljässä vuodessa ja poistamisen kokonaan kahdeksassa vuodessa, pitäen lähtökohtana Asunto ensin-periaatetta. Edessä on kuitenkin uusia haasteita. Covid-pandemia on vaikeuttanut tuetuissa asumisyksiköissä ja matalan kynnyksen kohtaamispaikoissa tehtävää työtä. Nuorten päihteitä käyttävien asunnottomien osuuden on raportoitu kasvavan useissa kaupungeissa. Sama koskee naisia ja maahanmuuttajataustaisia.

Asunnottomuustyöhön kaivataan uusia toimintamalleja etenkin vaikeasti asutettavien ja monia tukipalveluja tarvitsevien asiakkaiden auttamiseksi.

Nopeasti reagoiva, asiantunteva ja liikkuva moniammatillinen tiimi on todettu tehokkaaksi keinoksi vaikeasti tavoitettavien moniongelmaisten asiakkaiden tukemisessa. Tällaisten liikkuvien palvelujen malleja on kehitetty Euroopassa ja Yhdysvalloissa erityisesti mielenterveyspotilaiden tukemiseen. Tunnetuimpia ovat ACT (Assertive Community Treatment) -mallit [1] ja niistä kehitetyt FACT- ja RACT-mallit [2][3]. Suomessa mm. Helsingin Aurooran sairaalan liikkuva avohoitotiimi ja Lapin sairaanhoitopiirin tehostettu avohoito ovat ACT-mallin toimivaksi todettuja sovelluksia [4]. Näillä malleilla on ajoittain saatu hyviä tuloksia myös asunnottomuuteen liittyvien ongelmien osalta. Porissa kehitetty liikkuvan tuen LIITU-toimintamalli on tästä hyvä esimerkki (<https://www.pori.fi/sosiaali-ja-terveys/mielenterveys-ja-paihde-tyo/kuntouttavat-asumispalvelut-ja-liikkuva-tuki/liikkuva-tuki/>). Y-säätiön Verkostokehittäjät toteutti 2015-2018 pilottityöskentelyn monialaisen kotiin vietävän tukimuodon käynnistämisen tukemiseksi. Kirjallisuudesta ei kuitenkaan löydy tutkimusta nimenomaan Suomen asunnottomuustyöhön kehitetyistä moniammatillisen liikkuvan tuen toimintamalleista.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on koota ja analysoida kokemukset Jyväskylän moniammatillisen liikkuvan tuen Nopsajalka-tiimin toiminnasta. Sana *Nopsajalka* on lainattu Edward S. Ellisin tunnetuista Nopsajalka-kirjoista ja se viittaa uudenlaiseen, nopealiikkeiseen ja joustavaan palveluun asunnottomuustyössä. Jyväskylän Nopsajalka-tiimin kokemusten pohjalta tässä raportoitu tutkimus pyrkii jalostamaan moniammatillisen liikkuvan tuen mallin asunnottomuustyön paikalliseen, alueelliseen ja valtakunnalliseen käyttöön.

Sosiaali- ja terveysministeriön hankerahoituksella Jyväskylän ja Tampereen kaupungit ovat vuosina 2020-22 kokeilleet ja kehittäneet moniammatillisen liikkuvan tuen Nopsajalka-mallia asunnottomuustyössä. Nopsajalka-tiimien tehtävä on edistää vaikeasti asutettavien asukkaiden pysyvään asuntoon siirtymistä sekä asumisen jatkuvuutta ehkäisemällä häätöjä ja muita asumisen kriisejä. Tampereen yliopiston RESET-tutkimusryhmän (Research Engagement for Sustainable and Equitable Transformations) ja Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityön ja kuntouttavien palveluiden toteuttaman tutkimusyhteistyön tarkoituksena oli koota kokemukset Nopsajalka-toiminnasta sekä jalostaa niiden pohjalta moniammatillisen liikkuvan tuen alustava malli asunnottomuustyön paikalliseen, alueelliseen ja valtakunnalliseen käyttöön. RESET-tutkimusryhmää johtaa professori Annalisa Sannino kasvatuksen ja kulttuurin tiedekunnassa. Lisäksi RESET-tutkimusryhmän jäsenet emeritusprofessori Yrjö Engeström ja tutkimusavustaja Emma Kärki osallistuivat tämän tutkimuksen toteuttamiseen.

Varovaisten arvioiden mukaan noin 1500 ammattilaista ja kokemusasiantuntijaa työskentelee Suomessa suoranaisesti asunnottomien, asunnottomuuden jälkeen asunnon saaneiden tai asunnottomuuden uhan alla elävien asiakkaiden kanssa. Nämä asiantuntijat työskentelevät kunnallisissa ja alueellisissa sosiaali-, terveys- ja asumispalveluissa sekä kolmannen sektorin palveluntuottajaorganisaatioissa ja järjestöissä. Kansallisen Asunto Ensin-strategian ja työntekijöiden omistautumisen ansiosta Suomi on onnistunut vähentämään asunnottomuutta merkittävästi vuodesta 2008 lähtien. Strategiaa uudistetaan nyt työnimellä Asunto ensin 2.0 [5]. RESET-tutkimusryhmä on tukenut ja analysoinut tätä prosessia ensin toteuttamalla kolme muutoslaboratoriotutkimusta vuosina 2018-19 [5][6][7][8] ja niiden jälkeen vuosina 2020-21 Työsuojelurahaston rahoittaman tutkimushankkeen 'Yhteinen ammatillinen toimijuus Suomen Asunto Ensin-työssä' [9][10].

Nopsajalka-malli synnytetttiin vuonna 2019 Tampereen yliopistolla toteutetussa Muutoslaboratoriossa, johon osallistui edustajia Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluista, asumispalveluista sekä merkittävistä kolmannen sektorin palveluntuottajajärjestöistä. Nopsajalka luotiin osallistavassa prosessissa uudeksi moniammatillisen ja ylisektoraalisen liikkuvan tuen toimintamalliksi, hyödyntäen myös Porin LIITU-toiminnan kokemuksia.

Syksyllä 2020 sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö käynnisti asunnottomuutta vähentävien sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen valtakunnallisen kehittämishankkeen, josta useat kaupungit saivat rahoitusta omille osahankkeilleen. Jyväskylän ja Tampereen osahankkeet sisälsivät moniammatillisen liikkuvan tuen kehittämisen ja kokeilemisen, Jyväskylässä osana ASSI Asunto ensin-kokonaisuutta, jonka projektipäällikkö on Ritva Anttonen. Jyväskylän edustajat kuuluivat Tampereen Nopsajalasta ja ottivat luvan saatuaan saman nimen käyttöön. 27.10.2020 RESET-tutkimusryhmä toteutti osana Työsuojelurahaston rahoittamaa tutkimustaan valtakunnallisen verkkotyöpajan aiheesta 'Liikkuvan moniammatillisen tuen järjestäminen asiakkaille', kutsuttuina puhujina Porin LIITU-toiminnan ja Tampereen Nopsajalka-tiimin edustajat. Jyväskylällä oli työpajassa vahva osanotto ja kaupungin edustajat esittivät useita kysymyksiä puhujille.

Ritva Anttonen: ”Tässä on tosi hyvää tietoa tullut meille ja tämmöistä kokemusta. Ja minä ehdottaisin, että me voitaisiin jatkossakin vähän vertailla ja 'parastaa' toisiltamme. Ja etsiä ratkaisuja yhdessä, kun varmaan tulee tässä monenlaisia seikkoja meillä eteen tämän käynnistämisessä.... Että kiitoksia vaan opista.”
[Ote työpajan keskustelutallenteen litteroinnista]

Kesäkuun alussa 2021 RESET-tutkimusryhmä toteutti toisen verkkotyöpajan samasta aiheesta, nyt puhujina Jyväskylän ja Tampereen Nopsajalka-tiimien edustajat. Nopsajalka-toimintaa kehitettiin kummassakin kaupungissa sen omien olosuhteiden ja tarpeiden mukaisesti, samalla kokemuksia vaihtaen.

Nopsajalan ajatus kirjattiin Tampereen kaupungin *Asunnottomuuden puolittamisen toimenpideohjelmaan 2020-2022* seuraavasti:

“Tampereen Muutoslaboratoriossa tiimi nimettiin Nopsajalaksi, joka tarjoaa apua viipymättä ja joustavasti. Työskentelyn kohderyhmänä ovat asunnottomuusuhan alla olevat, erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat sekä asumispäivystyksestä tai muista asumisyksiköistä omaan asuntoon muuttavat asunnottomat asiakkaat. Asiakkaat ohjautuvat Nopsajalkaan esimerkiksi psykiatrisista sairaaloista, jolloin Nopsajalka tukee heidän kotiuttamistaan tai asuttamistaan. Myös vuokranantajien ja asumisneuvojen yhteydenotot asiakkaista, joiden tilanne on kriisiytynyt esimerkiksi psyykkisen sairauden vuoksi, voivat ohjautua Nopsajalalle. Tällöin Nopsajalan tehtävä on tukea asunnon

säilyttämistä. Nopsajalan työskentelyyn kuuluu myös asumispäivystyksen asunnottomien asiakkaiden asuttamisen tuki. Asumispäivystyksikössä on pitkäaikaisasunnottomia, joiden asuttaminen hajasijoitetusti vaatii erityistä tukea ja monisektoraalista yhteistyötä. Luottamuksen rakentaminen toisaalta asiakkaaseen ja toisaalta vuokranantajiin on keskeistä.

Erityistä Nopsajalan toiminnassa on palveluiden räätälöiminen ihmisen palvelutarpeita vastaavaksi kokonaisuudeksi sekä niiden koordinaatio. Työskentelyn tulee olla liikkuvaa ja määräajoiltaan joustavaa, eli tarjota intensiivisempää tukea kriisitilanteessa ja hellittää otettaan, kun tilanne tasaantuu. Työskentelyn tulee tarvittaessa jatkua pitkäänkin asiakkaan kanssa. Nopsajalka-tiimissä on osaamista sekä sosiaalityöstä että päihde- ja mielenterveystyöstä. Tiimi asemoituu organisatorisesti osaksi aikuissosiaalityön palveluja mutta käytännön työtä tehdään tiiviisti Konsti-työryhmän kanssa. Nopsajalan asiakaskunnassa päihde- ja mielenterveysongelmat ovat erityisesti painottuneet, joten tiimistä tulee löytyä vahvaa osaamista moniongelmaisen, usein päihtyneen ja välillä psykoottisten tai muuten psyykkisesti oireilevien ihmisten auttamiseen.

Palvelujärjestelmän tuntemus ja laajat konsultaatiomahdollisuudet perus- ja erikoissairaanhoidon kanssa takaavat sen, että kriisiapua saadaan nopeasti. Tilanteen vaatiessa Nopsajalka järjestää myös asunnon siivousta tai raivaussiivousta.”

[6, s. 11-12]

Jyväskylän kaupunki kuvaa verkkosivuillaan omaa Nopsajalka-malliaan seuraavasti [11]:

”Monialainen liikkuva tiimi Nopsajalka palvelee asunnottomia tai asunnottomuusriskissä olevia henkilöitä. Tiimissä työskentelee psykiatrinen sairaanhoitaja, sosiaaliohjaaja, lähihoitaja sekä asumisneuvoja oman työnsä ohessa. Tiimissä on myös aikuissosiaalityön, lastensuojelun, päihde-, kriisi- ja traumatyön osaamista ja kokemusta.

Nopsajalan kohderyhmänä ovat erityistä tukea tarvitseva henkilöt, joilla on vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja.

- Tiimi tarjoaa asiakkaalle matalan kynnyksen sosiaaliohjausta, asumisneuvontaa sekä päihde- ja mielenterveystyötä.

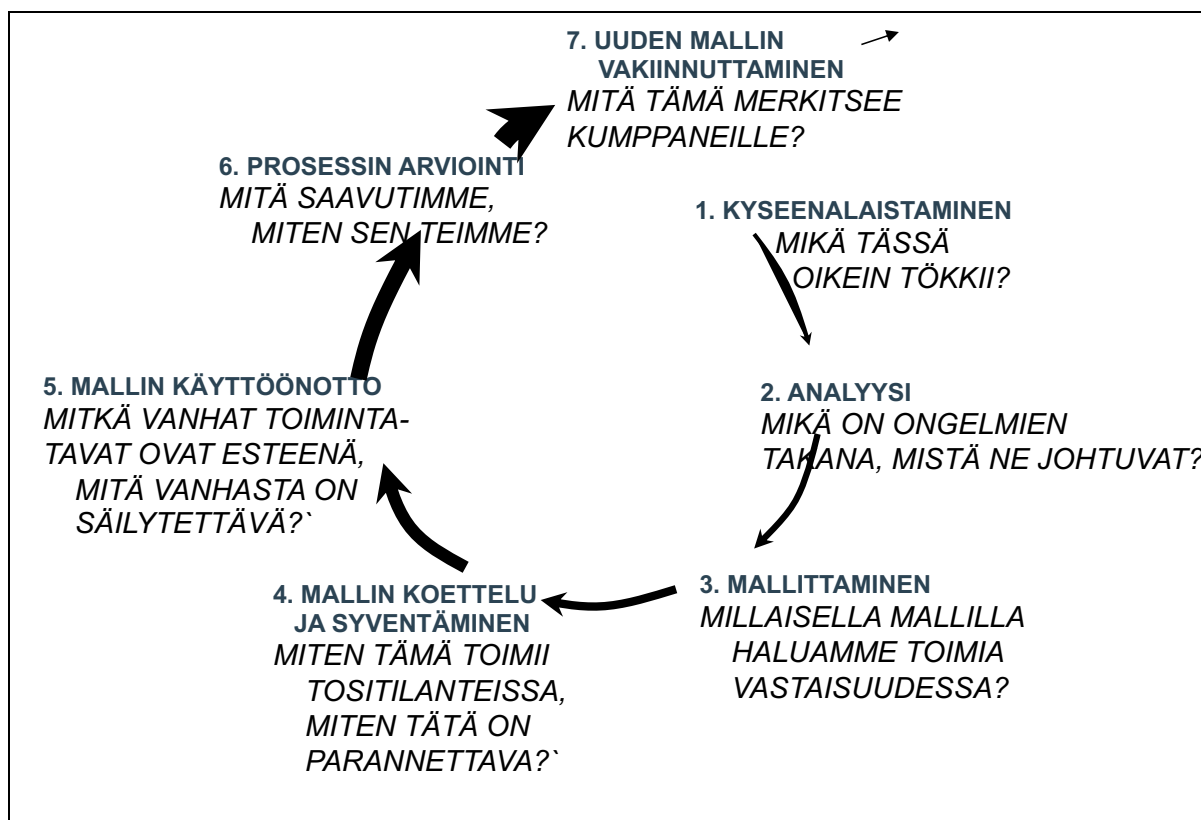
- *Asiakkaat ohjautuvat palveluun pääasiassa yhteistyöverkoston kautta, kuten sosiaalipalveluista, terveyskeskuksista, rikosseuraamuslaitokselta ja vankiloista. Asiakas voi myös itse hakeutua palveluun.*
- *Tiimi ottaa yhteyttä ja reagoi nopeasti asiakkaan tilanteeseen, selvittää palvelutarpeen sekä palvelee, ohjaa ja kannattelee saattaen vaihtaen asiakasta hänen tarvitsemiinsa muihin palveluihin. Palveluprosessin kesto ja intensiivisyys vaihtelee asiakkaan tarpeiden mukaisesti.*
- *Tiimin työntekijä voi toimia myös palvelutulkkina asiakkaan palvelupolulla uuteen palveluun siirryttäessä.*
- *Tiimi toteuttaa työssään Asunto ensin -mallia ja sen periaatteita.”*

Tämä raportti on tuotettu kiinteässä yhteistyössä Jyväskylän Nopsajalka-toiminnasta vastaavien kanssa. Erityisesti Ritva Anttosen, Riikka Hultin ja Hannele Kauniston panos on raportin työstämisessä ollut oleellisen tärkeä raportin tuottamisessa. Vaikka haastatteluotteet esitetään raportissa pääsääntöisesti nimettöminä, kiitämme lämpimästi myös Nopsajalka-tiimin asiakkaita, jäseniä, yhteistyökumppaneita ja sidosryhmien edustajia heidän haastatteluissa ja havainnoiduissa tilanteissa antamistaan arvokkaista näkemyksistä ja tiedoista. Yhteistyökumppaneilla tarkoitamme eri palvelujen työntekijöitä, jotka ovat suoraan tekemisissä Nopsajalan mahdollisten tai tosiasiallisten asiakkaiden kanssa. Sidosryhmillä tarkoitamme eri palvelujen esimiehiä ja asiantuntijoita, joille Nopsajalan toiminta on merkityksellistä, mutta jotka eivät tyypillisesti suoraan työskentele Nopsajalan asiakkaiden kanssa. Sidosryhmien edustajia haastateltiin, koska he voivat tehtävissään merkittävästi vaikuttaa palveluverkoston kehittämiseen.

Nopsajalkaa koskevan osallistavan analyysin merkitystä lisää se, että asunnottomuuteen liittyvät tukipalvelut siirtyivät vuoden 2023 alussa kunnilta hyvinvointialueiden vastuulle. Näin ollen Nopsajalka-työssä kehitetyt toimivat palvelut ja käytännöt on siirrettävä SOTE-keskuksille. Tämä on asiakkaille, työntekijöille ja esimiehille suuri muutosprosessi ja oppimishaaste sekä mahdollisuus yhteisen asiantuntijuuden ja ammatillisen toimijuuden kehittämiseen.

2. Teoreettinen viitekehys ja tutkimuskysymykset

Nopsajalka-toiminta on uusi palvelumuoto, jonka malli muotoutuu käytännön työssä tapahtuvan oppimisen kautta. Oppimistutkimuksessa tällaista oppimista kutsutaan ekspansiiviseksi oppimiseksi [12]. Sille on ominaista, että lopputulosta ei tiedetä ennalta, vaan toimijat itse synnyttävät sen ratkomalla työssä esiin nousevia vaativia ongelmia ja ristiriitoja. Tiimin jäsenten, esimiesten, asiakkaiden ja sidosryhmien on jatkuvasti arvioitava ja uudistettava toimintaa, käyttäen esiintyviä häiriöitä ja ristiriitoja kehitystyön käynnistiminä. Ekspansiivinen oppiminen etenee pitkinä sykleinä, alkaen vallitsevien käytäntöjen kyseenalaistamisesta ja analyysistä, edeten tältä pohjalta uuden toimintatavan mallittamiseen, käyttöönottoon ja vakiinnuttamiseen (kuviot 2.1).

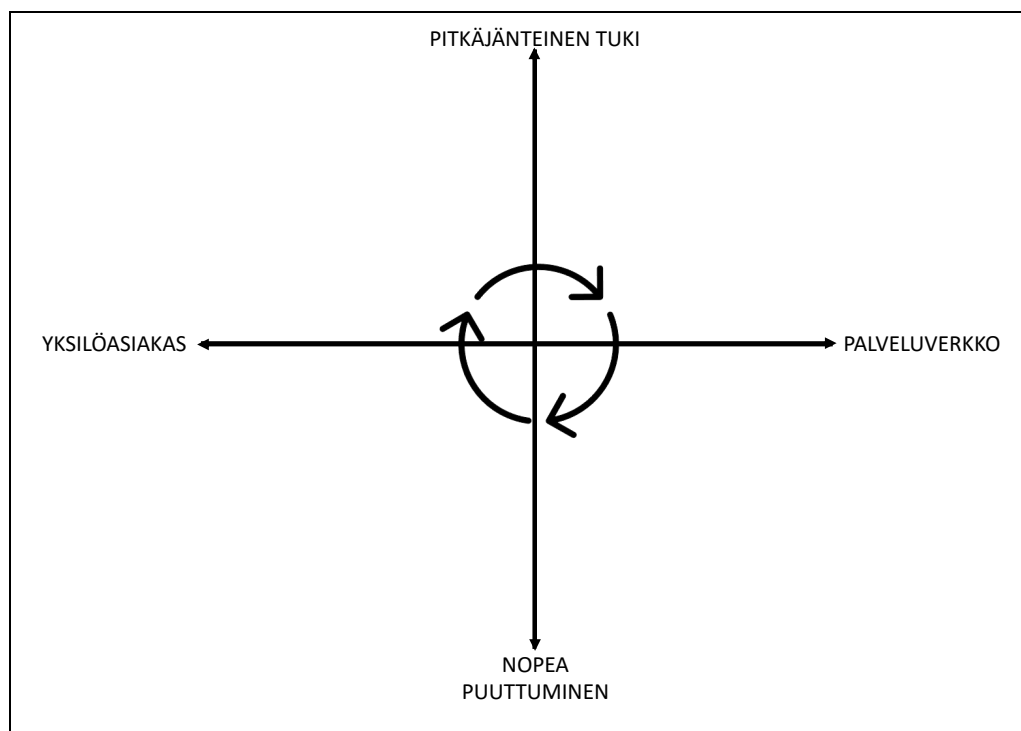


Kuvio 2.1. Ekspansiivinen oppimissykli [muokattu lähteestä 12, s. 8]

Työskentely Nopsajalka-tiimissä merkitsee palvelujen tuottamista asiakkaiden ja eri aloja edustavien ammattilaisten yhteiskehittelynä [13]. Ratkaistakseen ongelmia ja saavuttaakseen tuloksia näiden toimijoiden on kommunikoitava keskenään ja koordinoitava toimenpiteitään nopeasti, ylittäen eri ammattien ja organisaation sektoreiden välisiä perinteisiä rajoja.

Nopsajalka-tiimissä työskentely edellyttää välineitä, joiden avulla toimijat havaitsevat, etteivät ole yksin kohtaamiensa ongelmien äärellä ja että niiden ratkominen on mahdollista. Tiimin jäsenten, asiakkaiden ja sidosryhmien on jatkuvasti arvioitava ja uudistettava toimintaa, käyttäen esiintyviä häiriöitä ja ristiriitoja uusien käytäntöjen oppimisen käynnistiminä.

Nopsajalka-tiimissä työskentelyä voidaan analysoida ja tukea käyttäen apuna käsitteellistä kehystä, joka muodostuu kahdesta ulottuvuudesta (kuvio 2.2). Vaakaulottuvuus kuvaa liikettä ja tasapainottelua yhtäältä moniongelmaisen yksilöasiakkaan auttamisen, toisaalta ylisektoraalisten palvelu- ja asumispolkujen koordinoimisen ja eheyttämisen välillä. Pystyulottuvuus kuvaa liikettä ja tasapainottelua yhtäältä nopeiden akuuttien interventioiden, toisaalta pitkäjänteisen tuen välillä.



Kuvio 2.2. Nopsajalkatyöskentely liikkumisena toisiaan täydentävien työorientaatioiden välillä

Tämän tutkimuksen työhypoteesi on, että Nopsajalkatiimi edellyttää poikkeuksellisen vahvaa ammattitaitoa ja yhteistoimintaa työntekijöiltä ja esimiehiltä. Heidän on jatkuvasti liikuttava työn kohteen laajuuden ja aikaperspektiivin suhteen erilaisten työorientaatioiden välillä ja yhdisteltävä niitä luovasti, pitäen asiakkaan keskipisteenä.

Tässä tutkimuksessa haemme vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitkä ovat Jyväskylän Nopsajalan tähänastisen kehityksen tärkeimpiä askelia ja miten niitä voidaan tulkita ekspansiivisen oppimisen vaiheina?
2. Millaisia ovat Jyväskylän Nopsajalan työntekijöiden, asiakkaiden, esimiesten, yhteistyökumppanien ja sidosryhmien kokemukset Nopsajalan toiminnan vahvuuksista, rajoituksista ja kehittämistarpeista?
3. Mitkä ovat Jyväskylän Nopsajalassa luodun asunnottomuustyön moniammatillisen liikkuvan tuen toimintamallin ja asiantuntijuuden oleelliset ulottuvuudet ja periaatteet?

3. Tutkimuksen toteutus, yhteistyökumppanit ja aineisto

Jyväskylän Nopsajalka-tiimi palvelee erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita, jotka kohtaavat asunnottomuutta tai ovat asunnottomuusriskissä ja joilla on vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja. Tiimissä työskentelee psykiatrinen sairaanhoitaja, sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä. Tiimissä on aikuissosiaalityön, lastensuojelun, päihde-, kriisi- ja traumatyön osaamista. Asiakkaat ohjautuvat palveluun omaehtoisesti ja esimerkiksi lastensuojelun tehostetusta perhetyöstä, aikuissosiaalityöstä, palvelukeskus Hankasta, terveysasemilta tai rikosseuraamuslaitokselta. Asiakas voi myös itse hakeutua palveluun. Tiimi tarjoaa asiakkaalle matalan kynnyksen sosiaaliohjausta asumisneuvontaa sekä päihde- ja mielenterveystyötä. Tiimi ottaa yhteyttä ja reagoi nopeasti asiakkaan tilanteeseen, selvittää palvelutarpeen sekä palvelee, ohjaa ja kannattelee asiakasta hänen tarvitsemiinsa muihin palveluihin. Palveluprosessin kesto ja intensiivisyys vaihtelee asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus palata takaisin palveluun jos prosessi katkeaa. Tiimin työntekijä voi toimia myös palvelutulkkina asiakkaan palvelupolulla uuteen palveluun siirryttäessä. Tiimi toteuttaa työssään Asunto ensin -periaatteita.

Tutkimus nojautui kehittävän työntutkimuksen metodologiaan [14][15]. Siinä tutkijat tarjoavat käytännön toimijoille välineitä ja aineistoa, jota he käyttävät toiminnan osallistavaan analysointiin ja kehittämiseen. Käytännön toimijoille tavoite on heidän oman työnsä kehittäminen. Tutkijoille tavoite on itse kehittämisprosessin dokumentointi ja analysointi, joka vie eteenpäin ymmärrystämme siitä, miten ylisektoraalinen ja moniorganisaattorinen oppiminen tapahtuu ja miten sitä voi tukea. Tästä lähtökohdasta tutkimus toteutettiin kolmivaiheisesti. Ensimmäisessä, etnografisessa vaiheessa keväällä 2022 haastateltiin Nopsajalka-tiimin työntekijöitä, esimiehiä ja yhteistyökumppaneita ja sidosryhmien edustajia. Tämä vaihe sisälsi myös asiakastapaamisten havainnointit ja asiakkaiden haastattelut, tiimikokousten havainnointit ja tallentamiset sekä tiimin toimintaa koskevan kirjallisen aineiston kokoamisen. Toinen, interventiopainotteinen vaihe sisälsi huhtikuussa 2022 pidetyn Jyväskylän ja Tampereen Nopsajalka-tiimien yhteiskokouksen sekä Jyväskylässä 08.06.2022 pidetyn, kokemusten arviointia ja mallin kehittelyä palvelleen työpajan. Kolmannessa vaiheessa toteutettiin Tampereella 22.08.2022 Nopsajalka-mallin levittämiseen ja jalostamiseen tarkoitettu valtakunnallinen työseminaari. Tätä vaihetta voidaan pitää Nopsajalka-tiimin ja tutkijoiden yhdessä toteuttamana interventiona, jolla

Jyväskylässä tehtyä kehitystyötä kytkettiin muilla paikkakunnilla ja valtakunnallisesti tapahtuvaan kehitykseen.

Suomen asunnottomuustyön koordinoinnissa keskeiset Y-säätiö ja sen Verkostokehittäjät ovat toimineet tutkimuksen oleellisen tärkeänä tukena. Nämä toimijat ovat omia kanaviaan hyödyntäen välittäneet tutkimuksen aikana tuotettuja havaintoja ja oivalluksia asunnottomuustyön kentälle.

Tutkimuksen aineisto muodostuu seuraavista osioista:

- Keväällä 2022 toteutettujen Jyväskylän Nopsajalan työntekijöiden, esimiesten, kumppanien ja sidosryhmien 13 yksilöhaastattelun ja neljän parihaastattelun tallenteet ja litteraatit
- Keväällä 2022 toteutettujen kolmen asiakastapaamisen ja asiakashaastattelun tallenteet ja litteraatit
- Keväällä 2022 toteutetun kahden Nopsajalka-tiimin kokouksen tallenteet ja litteraatit
- Huhtikuussa 2022 pidetyn Tampereen ja Jyväskylän Nopsajalka-tiimien yhteisen tapaamisen tallenne ja litteraatti
- Kesäkuussa 2022 Jyväskylässä pidetyn työpajan tallenne ja litteraatti
- Elokuussa 2022 Tampereella pidetyn yhteistyöseminaarin tallenne ja litteraatti

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Henkilöstön jäsenten, esimiesten, kumppaneiden ja sidosryhmien edustajien haastatteluissa oli kolme pääosaa: (1) haastateltavan tausta, (2) kokemukset Nopsajalasta ja (3) ajatukset Nopsajalan kehittämisestä. Kuten liitteenä 1 olevasta haastattelurungosta käy ilmi, haastattelukysymykset muotoiltiin siten, että Nopsajalka-tiimin jäsenille, esimiehille ja yhteistyökumppaneille esitetyt kysymykset olivat mahdollisuuksien mukaan samanlaisia, mutta eriytettiin tarvittaessa haastateltavan tehtävän ja aseman edellyttämällä tavalla. Haastateltavia kannustettiin syventämään tärkeinä pitämiään aiheita tilanteeseen sopivien lisäkysymysten avulla. Haastattelut kestivät keskimäärin puoli tuntia.

Asiakkaiden haastattelut toteutettiin Nopsajalan työntekijöiden toteuttamien asiakastapaamisten jälkeen. Tutkimusryhmän jäsen oli läsnä asiakastapaamisissa.

Haastattelussa keskityttiin asiakkaan omaan elämäntilanteeseen, Nopsajalasta saatuihin kokemuksiin, asiakkaan tulevaisuuden näkyisiin sekä palvelujen kehittämistä koskeviin toiveisiin (liite 2). Sekä liitteen 1 että liitteen 2 haastattelukysymykset muodostettiin hyödyntäen perusteellisia keskusteluja Nopsajalka-tiimin kanssa.

Tallennettu aineisto on kokonaisuudessaan litteroitu ulkopuolisen litterointipalvelun toimesta yksityiskohtaista analyysia varten.

4. Analyysimenetelmät ja tutkimuksen etiikka

Kehittävän työntutkimuksen lähestymistavalle [14][15] ominaiseen tapaan pyrimme aineiston analyysissa selvittämään, missä määrin Jyväskylän Nopsajalka-toiminnan kehityksessä voidaan tunnistaa askelia, joiden muodostamaa prosessia kutsutaan ekspansiiviseksi oppimissykliksi [12][13]. Kuten voidaan nähdä kuvioista 2.1, ekspansiivinen oppimissykli alkaa tyypillisesti toiminnan ongelmista, häiriytymisestä tai jopa kriisiytymisestä. Nämä toiminnan häiriöt voivat saada toimijat erittelemään ongelmien syitä ja luomaan välineitä niiden ymmärtämiseen. Tämä voi johtaa uuden toimintamallin muovaamiseen, koetteluun ja syventämiseen. Parhaassa tapauksessa toimijat onnistutaan kiteyttämään ja mallittamaan uuden toimintamallin kantava ydinajatus, joka avaa laajat soveltamismahdollisuudet. Kehittävässä työntutkimuksessa tällaista ydinajatusta kutsutaan 'alkusoluksi' [12]. Uuden toimintamallin käyttöönotto synnyttää uusia haasteita, jotka tyypillisesti edellyttävät neuvottelua ja yhteiskehittelyä yhteistyökumppanien kanssa. Samalla alkaa jo nousta esiin ongelmia, jotka ennakoivat seuraavaa ekspansiivista oppimissykliä.

Etenimme aineiston analyysissa siten, että yksi tutkimusryhmän jäsen ensin katsoi videotallenteet ja luki ensin huolella läpi kaiken litteroidun aineiston. Samalla tämä tutkija valitsi ja kirjasi ylös aineiston eri osioiden otteet, piirteet tai painotukset, joita hän piti merkittävänä tutkimuskysymyksiin vastaamisen kannalta. Tämän vaiheen pohjana ei käytetty mitään ennalta määriteltyä teoriakehystä tai luokitusta. Toisessa vaiheessa tutkijaryhmän kaksi muuta jäsentä katsoi tallenteet ja luki litteroidun aineiston läpi etsien siitä mahdollisia osoituksia Nopsajalan ekspansiivisen oppimissyklin askelista. Tässä vaiheessa tutkijat siis tukeutuivat tietoisesti ekspansiivisen oppimisen teoreettiseen kehikkoon. Tämän vaiheen tuloksena valikoituneita aineisto-otteita verrattiin ensimmäisen vaiheen valintoihin mahdollisten eriävien tulkintojen tunnistamiseksi ja ratkaisemiseksi. Näin syntyi Nopsajalan ekspansiivisen oppimissyklin alustava kuvaus, joka pelkistettiin viideksi askeleeksi:

Askel 1: Jyväskylän Nopsajalan toimintatavan muutos pitkistä lyhyisiin palvelusuhteisiin

Askel 2: Asiakkaiden palvelupolut toiminnan analysoinnin välineenä

Askel 3. *Saattaen vaihtaminen* uuden toimintamallin ydinajatuksena

Askel 4. Yhteistyösopimukset uuden toimintamallin tukena

Askel 5. Osaaminen edessä olevana haasteena

Raporttimme etenee siten, että luvussa 5 on kullekin näistä viidestä askelesta omistettu oma alalukunsa. Näissä luvuissa käytämme runsaasti suoria otteita litteroitujen haastattelujen, asiakastapaamisisten, kokouksien ja työpajojen tallenteista. Koska tämä raportti koskee ennen kaikkea osallistavaa tutkimusprosessia, jonka käytännön toimijat toteuttivat yhdessä tutkijoiden kanssa, on tärkeää, että käytännön toimijoiden omat äänet pääsevät raportissa kuuluviin. Aineisto-otteet on kursivoitu ja erotettu lainausmerkeillä muusta tekstistä.

Tutkimus on noudattanut Suomen Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) eettisiä sääntöjä sekä Euroopan Unionin tietosuojaohjeita Tampereen yliopiston ja Suomen Akatemian tämänhetkisten suositusten mukaisesti. Tutkimukseen osallistuville henkilöille ja heidän organisaatioilleen tiedotettiin etukäteen tutkimuksen tavoitteista ja aineistonkeruusta. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Osallistujilta pyydettiin kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta ja osallistujat olivat tietoisia, että he voivat halutessaan keskeyttää osanoton tai kieltäytyä siitä. Tutkimukseen osallistuneiden henkilöllisyys salataan kaikin mahdollisin keinoin tutkimuksen tuloksien raportoinnin yhteydessä, ellei heiltä ole saatu erillistä lupaa tietojen kertomiseen. Kaiken tutkimusaineiston suhteen noudatetaan systemaattisesti henkilötietolaissa ja EU tietosuoja-asetuksessa on määrättyjä käytäntöjä. Anonymisoitu tutkimusaineisto säilytetään salasanoilla suojatuissa tiedostoissa. Aineisto arkistoidaan ja hävitetään henkilötietolaissa ja voimaan tulevassa EU tietosuoja-asetuksessa säädetyllä tavalla. Erityisesti asiakaskohtaamisten havainnointi ja asiakkaiden haastattelut vaativat vallitsevan lainsäädännön edellyttämien eettisten periaatteiden huolellista noudattamista.

5. Tulokset

5.1. Jyväskylän Nopsajalan toimintatavan muutos pitkistä lyhyisiin palvelusuhteisiin

Nopsajalan asiakkaat ovat tavallisesti olleet pitkään palvelujen ulkopuolella ja heidän moninaiset palvelutarpeensa ovat kasautuneet. Siksi he tarvitsevat pitkäkestoisesti monenlaisia palveluja. Toiminnan käynnistyttyä Nopsajalka sai alkuvaiheessa asiakkaita, joiden pitkäkestoiset palvelutarpeet vaativat tiimiltä hyvin pitkäkestoista palvelua. Tämä johti vaikeaan tilanteeseen.

”No, tässähän lähdettiin ensin menemään sillä ajatuksella, että kun nämä on erityistä tukea tarvitsevia, ne palvelut ovat pitkäkestoisia prosesseja, se kuntoutuminen. Niin kuin onkin. Tarve on suuri ja sillä tavalla voimaantuminen tapahtuu hitaasti. Ja sitten me vain todettiin, että kun siinä oli kaksi työntekijää silloin 2021 keväällä tai kesällä, että eihän tästä tule mitään. Jos täällä on se parikymmentä asiakasta asiakkuudessa ja me niitä palvelaan koko hankkeen ajan, niin emme me pääse tekemään yhteistyötä verkostojen kanssa, niin kuin oli ajatus.”

Ekspansiivisen oppimissyklin ensimmäinen askel on häiriintyneen toiminnan kyseenalaistaminen (kuvio 2.1). Yllä olevassa haastatteluotteessa ilmaus ”eihän tästä tule mitään” on hyvä esimerkki tämän askeleen pohdinnoista.

Näin ei voitu jatkaa. Nopsajalan työskentelyyn luotiin siksi nopean toiminnan palveluprosessi, jossa asiakkaita saatetaan ja kiinnitetään muihin jo olemassa oleviin palveluihin. Nopsajalan palveluprosesseja lyhennettiin ja nykyisin ne kestävät yleensä yhdestä kolmeen kuukauteen. Nopsajalan palveluissa siirryttiin yksilöasiakastyöstä kohti rakenteellista sosiaalityötä ja verkostoyhteistyötä. Tämä oli joillekin työntekijöille ja yhteistyökumppaneille vaikea ja ristiriitainen ratkaisu, kuten seuraavista otteista käy ilmi.

”No, siis minun mielestäni silloin, kun Nopsajalka aloitettiin, niin se toimi silloin paremmin. Eli ihan siltä kannalta, että siinä oli se työpari, jotka yhdessä hoiti asiakkaan kanssa, ja se oli ns. kotiin vietävää tukea. Eli käytiin auttamassa asiakasta siivouksessa,

käytiin asiakkaan kanssa hoitamassa asioita, asuntoasioita, laskuasioita ja tällaista. Mutta tällä hetkellä minun mielestä se ei ole sitä. Eli tällä hetkellä se on tosi nopeata toimintaa, ja sitten heti seuraava asiakas, ja sitten. Että ei pystytä tekemään sellaista pitkäaikaista kuntouttavaa työtä asiakkaan kanssa, vaan hänet neuvotaan, ohjataan jonnekin, ja sitten se on seuraava.”

”Eli alussa ajattelin, että se malli olisi sellainen, että pystyttäisiin pitempään pysymään niin sanotusti kuntouttavana työnä siinä asiakkaan rinnalla ja että se asuminen turvattaisiin sen jälkeen, kun se asuminen on mahdollistettu. Mutta sitten heinäkuussa - 21 hankkeessa tehtiin muutos, että ei anneta eikä mahdollisteta semmoista pitkäkestoista työskentelyä, vaan lähinnä se hoidon ja palvelutarpeen arviointi ja eteenpäin ohjaus. Minä näen, että se on erittäin suuri haaste, koska ei meidän palvelujärjestelmässä hirveästi ainakaan Jyväskylässä ole sellaista tahoja, joka sitten ottaa koppia näistä... Minun ajatukseni on, että siinä tarvitaan tietenkin se nopean reagoinnin joukko, joka tekee palvelutarpeen arviota ja hoidon tarpeen arviota ja hoidetaan niitä konkreettisia käytännön asioita esimerkiksi sen asumisen turvaamiseksi tai mahdollistamiseksi, ja sitten sen jälkeen se pitempikestoinen tuki siinä asiakkaan kanssa.”

Nämä haastatteluotteet kuvaavat hyvin kahden toimintamallin välistä jännitettä ja sen joillekin toimijoille aiheuttamaa stressiä. Ensimmäisen otteen haastateltava mieltää uuden malli selvänä huononnuksena (*”se toimi silloin paremmin”*). Jälkimmäisen otteen haastateltava näkee, että tarvittaisiin sekä pitkäkestoista että nopeaa palvelua. Jännite näkyy ilmauksessa *”se on erittäin suuri haaste, koska ei meidän palvelujärjestelmässä hirveästi ainakaan Jyväskylässä ole sellaista tahoja, joka sitten ottaa koppia näistä”*. Ekspansiivisen oppimisen teorian näkökulmasta tämän tyyppiset lausumat voivat käynnistää kollektiivisen ponnistuksen analysoida ongelmia eli syklin toisen askelen. Tähän nojautuen tutkijatiimi esitti em. aineisto-otteet ja joukon vastaavia otteita käynnistääkseen yhteisen analyysin kesäkuussa 2022 pidetyssä työpajassa.

Seuraavat aineisto-otteet kertovat, että useat haastateltavat ja työpajan osanottajat näkivät muutoksen pitkistä lyhyisiin palvelusuhteisiin välttämättömänä ja hedelmällisenä askeleena.

”Jos nyt ajattelee sieltä hankkeen alusta, on kehitetty sitä, että asiakkuudet siirtyisivät eteenpäin olemassa oleviin palveluihin nopeammin, että meidän palvelumme pysyisi sammoisena joustavana ja nopeasti reagoivana emmekä me menisi tukkoon siitä asiakasmäärästä. Kun hanke on kehittynyt eteenpäin, niin myös se luonnostaan on luonut sitä, että nähdään ehkä aika nopeasti, että minkä asioiden kanssa tehdään vähän pidempään töitä ja mitä jo ohjataan selkeästi eteenpäin, että ei ole sitten ehkä tarvetta sille Nopsajalan sammoiselle pidemmälle kannattelulle.”

”Ja sitten me päätimme, että nyt pysäytetään tämä asiakasvirta täältä aikuissosiaalityön puolelta vähäksi aikaa ja lähdetään tekemään interventioita sinne osasto kolmoselle kaupunkisairaalaan, ja Rise oli sitten toinen. Otetaan niitä muitakin asiakkaita, että nähdään, miten kehittyvät ne prosessit heidän kanssaan ja mitä tarpeita siellä on ja miten tämä Nopsajalka voi olla tosiaan monialainen liikkuva tiimi ja mennä siellä verkostossa. Ja tämä oli hyvä päätös. Tätä kautta on kehitetty sitä prosessia niin, että pystytään tekemään, että se on Nopsajalka eikä pitkäkestoisen prosessi, palvelu. He rakentavat luottamuksen ja kartoittavat palvelut ja laittavat prosessin alulle. Mutta sitten, kun nähdään asiakkaitten muita tarpeita, niin saattaen vaihtaen viedään sinne toiselle puolelle. Lyhytkestoisia asiakkuuksia ja sitä etsivää työtä vahvasti siellä verkostoissa, ja myös osaltaan sitä kannattelevaa työtä. Minun mielestäni ne ovat ehkä ne kaksi teemaa, mitkä nyt tämän ajan Nopsajalassa näkyvät vahvasti. Ehkä riskinä on, kuinka pitkään se kannatteluvaihe voi kestää Nopsajalassa.”

Ekspansiivisen oppimissyklin kolmas askel on uuden toimintamallin muodostaminen. Nopsajalan toiminnan painopistettä muutettiin pitkäkestoisesta asiakastyöstä nopeampaan ja lyhytkestoisempaan prosessiin, jotta voidaan palvella useampia asiakkaita ja laajentaa yhteistyötä asunnottomuutta vähentävissä sosiaali- ja terveyspalvelujen verkostossa, joka on kokonaisuutena ratkaiseva asunnottomuuden vähentämisessä. Kuntouttavasta työskentelystä suuntauduttiin vahvasti palveluohjaukselliseen verkostotyöskentelyyn. Tämän tutkimuksen aikana osanottajat käyttivät innokkaasti mahdollisuuksia keskustella uudesta toimintatavastaan ja tekivät näkyväksi uuden toimintamallinsa avainpiirteitä. Uusi toimintamalli syntyy asteittain, kun toimijat palaavat siihen ja alkavat kuvata sitä täsmällisemmin. Alla olevat otteet kertovat siitä, miten haastateltavat ja työpajan osanottajat vähitellen tekivät muotoutuvan toimintamallinsa ulottuvuuksia näkyviksi.

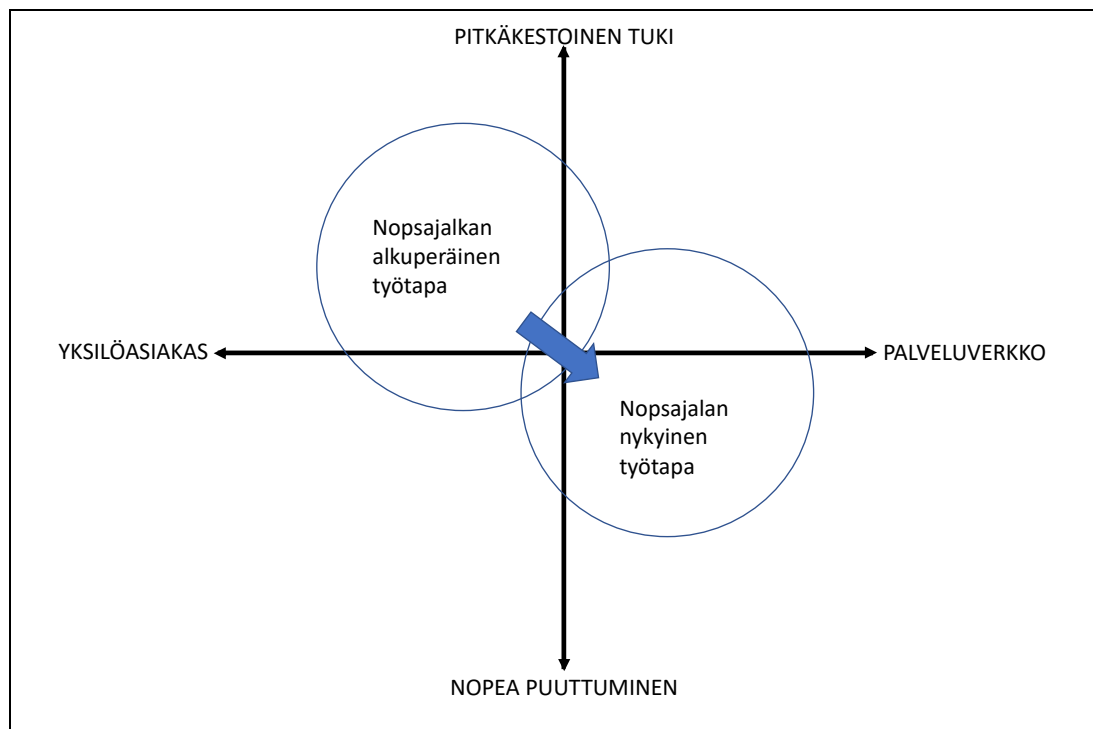
”Silloin kun Nopsajalka aloitti aikanaan, niin silloin yhteistyö ei ihan tällä tavalla lähtenyt liikenteeseen. Nyt se on semmoinen 2.0, missä alkaa näyttää siltä, miten mekin se nähdään. Koska siellä on pitkäaikaista porukkaa, joka tuskailee hirveän paljon. Se on sitä ohjausta.”

”Nopsajalan yhteistyötahot, joihin he ovat säännöllisesti yhteydessä, ne muuttuvat, tai sanoisinko ennemminkin, että sinne tulee lisää semmoisia voimakkaita tahoja.”

Nämä aineisto-otteet ilmaisevat, että yhteistyön vahvistamien muiden palvelujen kanssa on muotoutuvan uuden toimintamallin oleellinen piirre. Ensimmäinen ote myös korostaa, että asiakkaiden akuutit ohjaustarpeet ovat yhteistyön liikkeellepaneva voima. Toinen ote lisää, että toimintamalli kehkeytyy, kun muodostetaan uusia vahvoja kumppanuuksia. Esimerkiksi yhteistyö Risen ja vankiloiden kanssa on muuttunut intensiivisemmäksi ja monitahoisemmaksi siten, että nyttemmin useat eri vankilat kääntyvät Nopsajalan puoleen edistääkseen vapautuneiden vankien 'saattaen vaihtamista' siirtymisessä mielekkäisiin asumisratkaisuihin ja palvelujen piiriin omassa asuinkunnassaan.

Ekspansiivisen oppimissyklin neljäs askel on uuden toimintamallin koettelu ja syventäminen. Nopsajalan toimintamallin syventämisessä tavoitteena oli kokeilla yhteistyön rakentamista erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelupolun saumakohdissa sellaiseksi, etteivät asiakkaat putoa palveluista. Kokeilu aloitettiin Kaupunkisairaalan psykiatristen ja päihdepotilaiden hoitoon profiloituneen Kyllön osasto 3:n kanssa tehtävällä yhteistyöllä. Tällöin aloitettiin popup-vastaanotot osasto 3:lla ja Rikosseuraamuslaitoksen kampuksella.

Tämä ekspansiivisen oppimissyklin neljäs askel on pitkälti edelleen käynnissä Jyväskylän Nopsajalassa. Tämän tutkimuksen aineiston analyysin valossa Nopsajalan tähänastisen ekspansiivisen oppimisen tulos on kuvattavissa kuvion 5.1 avulla.



Kuvio 5.1. Jyväskylän Nopsajalan toimintamallin muutos

Kuvion 5.1. nuolen edustama muutos on tapahtunut kuvion molemmilla ulottuvuuksilla, eli yhtäältä siirtymänä yksilöasiakkaiden palvelemisesta kohti palveluverkon toimivuuden parantamista, toisaalta siirtymänä pitkäaikaisesta tuesta kohti nopeaa puuttumista asiakkaiden tarpeisiin ja palveluihin. Analyysimme perusteella tämä muutos on perustavanlaatuinen, koska asiakastyöstä tulee myös palveluverkon parantamistyötä. Palaamme muutoksen laajempiin seuraamuksiin tämän raportin luvussa 6. Kuitenkin on muistettava, että Nopsajalan toiminnan olemuksena on joustaa asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaan, eli kuvio 5.1 ei kuvaa joko/tai -muutosta. Tätä ilmentää kuvion 5.1 ympyröiden osittainen päällekkäisyys.

Ekspansiivinen oppimisprosessi, joka johti toimintamallin muutokseen, on tuottanut tuloksia. Nopsajalalla on 31.12.2022 mennessä ollut yhteensä 134 asiakasta. Heistä 62 oli Nopsajalan asiakkaaksi tullessaan asunnottomia ja miltei kaikilla muilla oli asunnottomuuden riski. Vuoden 2022 lopussa 89 asiakkaan asuminen oli jollakin tavoin turvattu ja 27 asiakasta oli saanut asunnon omalla vuokrasopimuksella. Todettakoon, että tutkimusta varten haastattelemamme työntekijät, esimiehet, yhteistyökumppanit ja asiakkaat ilmaisivat

poikkeuksetta pitävänsä Nopsajalan toimintaa välttämättömänä ja kannattivat toiminnan vakiinnuttamista sekä siihen tarvittavien resurssien turvaamista.

5.2. Asiakkaiden palvelupolut toiminnan analysoinnin välineenä

Asiakkaiden toteutuneiden palvelupolkujen kuvaaminen ja yhteinen tarkastelu muodostui tärkeäksi välineeksi Nopsajalan toimintakentän analysoinnissa. Palvelupolut siis liittyivät ekspansiivisen oppimissyklin toiseen askeleeseen (kuvio 2.1).

”Mehän mietitään noita palvelupolkuja. Nehän meidän pitää tehdä. Ja kun ajatellaan tätä Asunto ensin -periaatetta, niitä joustavia palvelupolkuja, niin niitä vaihtoehtoja löytyy monenlaisia. Mutta joku perusrakennehan täytyy olla, että ymmärretään, että miten nämä voi liikkua.”

Tiimikokouksessa 4.5.2022 käytiin yksityiskohtaisesti läpi asiakkaiden palvelupolkuja.

Osanottaja 1: ”Ensinnäkin nuo periaatteet, että nyt kun tehdään asiakkaan palvelupolkua, niin vaikka se tulee asiakkaan tarinasta, jotta näitä voi käyttää, se ei saa olla kuitenkaan sellainen, jossa tulee vaikka jotain semmoisia tapahtumia, että siitä on asiakas tunnistettavissa heti. Eli ihan semmoisia yksityisjuttuja pitää häivyttää täältä. Jos mietit, että tästä puuttuu jotakin, niin se on yksi syy, miksi sieltä puuttuu niitä. Ja kun se on tosiaan se asiakkaan polku, niin tässä pitäisi olla asiakkaan kannalta olennaiset. Ei työntekijän kannalta olennaiset.”

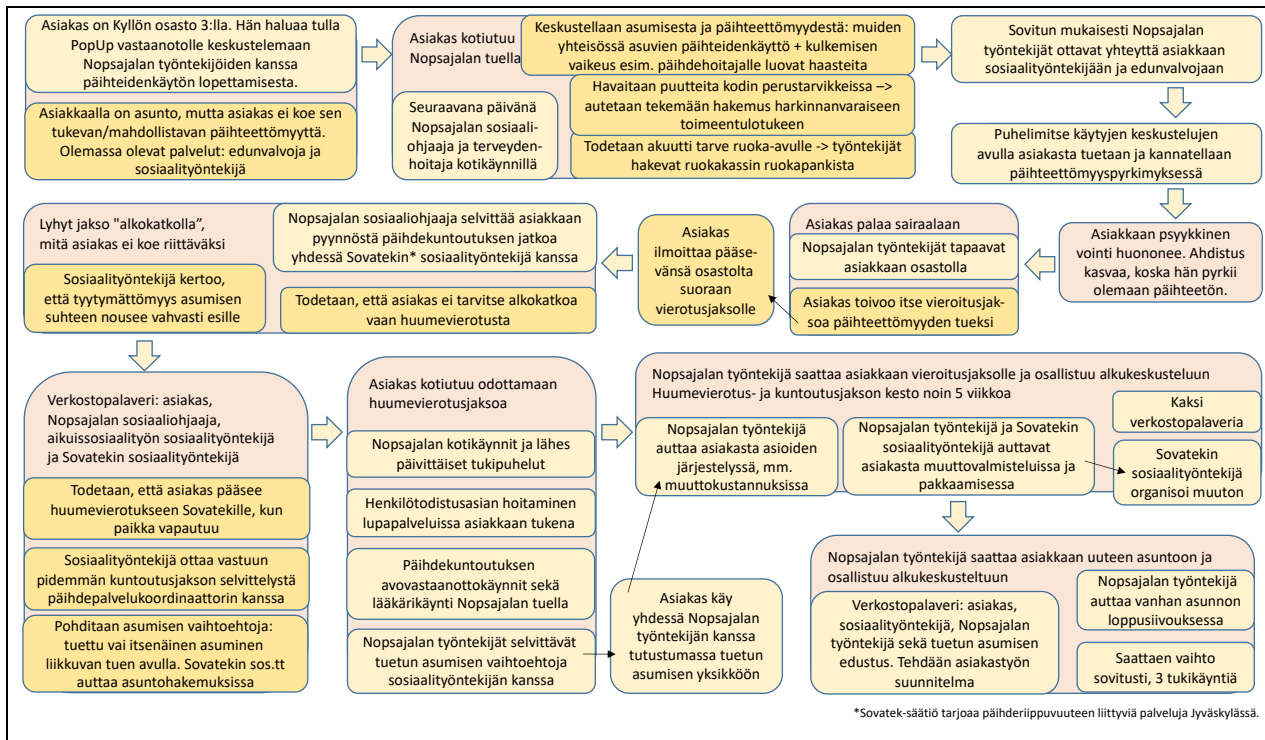
Osanottaja 2: ”Tuossa pysäytän vielä. Jos teillä on esimerkiksi aikuissosiaalityöstä, minkä polku tämä on, tullut muitakin asiakkaita, niin tähän [palvelupolun kuvaus] soveltaa niitä eri asiakkaita kanssa sitten tähän samaan ketjuun.”

Osanottaja 1: ”Tavallaan jokaisella on vähän erilainen se polku. Mutta tämä [palvelupolun kuvaus] on nyt semmoinen, minkä kautta myös yritetään hahmottaa sitä, onko niissä semmoista, että toistuisi samanlainen kaava.”

....

Osanottaja 1: ”Nämä nyt on siis versioita ja kommentteja otetaan vastaan ja näitä lähteitä siis muokkailen. Mutta tässä perustuu se ajatus myös väreihin, eli tavallaan se, mikä väri on, niin riippuu siitä, että kuka siinä on ollut työ-minänä toimimassa. ... Voi hahmottaa myös sitä, miten eri toimijat on tässä prosessissa nyt olleet mukana. Niin, että rakennetaan niitä polkuja, prosesseja sillä tavalla, että ne tulee näkyväksi myöskin sitten muille, mutta myöskin korjataan niitä paikkoja, mitkä ei toimi.”

Palvelupolut kuvattiin graafisessa muodossa kuvion 5.2 esittämällä tavalla.



Kuvio 5.2. Esimerkki asiakkaan palvelupolun kuvauksesta

Kuvio 5.2 kiteyttää seuraavanlaisen tapahtuma- ja toimenpideketjun, jonka lähtökohtana oli asiakkaan kotiuttaminen kaupunginsairaalan osastolta.

Tapauskuvaus 1: Kaupunginsairaalan osastolta kotiutettu asiakas

Nopsajalan työntekijät tapasivat asiakkaan kaupunginsairaalan osasto 3:lla. Osasto profiloituu psykiatristen ja päihdepotilaiden hoitoon. Hoitoaika kestää yleensä muutaman päivän. Nopsajalalla oli joka tiistai Pop Up -vastaanotot osastolla. Niihin osaston henkilökunta ohjasi asiakkaita oman arvionsa mukaan, kriteereinä ensisijaisesti asunnottomuus, runsas sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen käyttö tai runsas päihdeiden käyttö. Tämän asiakkaan haasteena oli huumeiden ja lääkeaineiden väärinkäyttö.

Nopsajalan työntekijät menivät kotikäynnille asiakkaan luo kotiutumista seuraavana päivänä. Asiakkaalla oli oma asunto, mutta hän koki, ettei se tukenut hänen päihteettömyyttään. Syynä oli se, että samassa asuintalossa asui useita asukkaita, joilla oli aktiivista päihteiden käyttöä.

Tapaamisen aikana huomattiin, että asiakkaalla oli puutteita kodin perustarvikkeissa. Tämän vuoksi asiakasta autettiin tekemään harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemus. Keskustelun aikana selvisi myös akuutti ruoka-avun tarve. Kotikäynnin jälkeen työntekijät hakivat asiakkaalle ruoka-avusta kriisikassin. Asiakkaan haasteena oli myös se, että hänen oli asunnon kaukaisen sijainnin vuoksi vaikea kulkea tarvitsemiinsa palveluihin, esimerkiksi päihdehoitajalle. Linja-auto kulki aamuisin koulukyytien aikaan ja paluukyyti oli mahdollista vasta iltapäivällä.

Nopsajalan työntekijät olivat yhteydessä asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään. Asiakkaalla oli edunvalvoja, johon oltiin myös yhteydessä. Selvitettiin asiakkaan kuukausittaista käyttörahaa edunvalvojan kanssa. Asiakasta kannateltiin ja tuettiin päihteettömyyteen puhelinkeskusteluiden avulla. Samalla suoritettiin kokonaisvaltaista asiakkaan tilanteen kartoitusta.

Nopsajalka tapasi asiakasta kotona kolme kertaa ennen kuin asiakas hakeutui lääkäriin noin kahden viikon kuluttua kotiutumisesta huonon psyykkisen voinnin vuoksi. Syynä oli se, että asiakas pyrki vähentämään päihteiden käyttöä, mikä aiheutti ahdistusta ja kuuloharhoja. Nopsajalan työntekijät tapasivat asiakasta kerran osastolla. Asiakas pääsi suoraan osastolta alkoholikatkaaisuun, joka kesti noin viikon. Asiakas koki, että näin lyhyt katkaisuhoido ei ollut riittävä ja että katkaisumuoto oli väärä. Asiakas ei olisi halunnut alkoholikatkaaisuun vaan huume- ja lääkeainevieroitukseen.

Nopsajalan työntekijä toimi tiiviissä yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa sekä päihdekatkaisussa että aluesosiaalityössä. Nopsajalan työntekijä oli myös yhteydessä päihdekoordinaattoriin. Pidettiin verkostopalaveri, jossa olivat

mukana Nopsajalan sosiaaliohjaaja, aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä sekä huume- ja lääkeainevieroitusosaston sosiaalityöntekijä.

Asiakas kotiutui osastolta ja jäi odottamaan pääsyä huume- ja lääkeainevieroitukseen. Kesti kuukauden, ennen kuin asiakas sinne pääsi. Sinä aikana tehtiin seuraavat tukitoimet:

- *Nopsajalan kotikäynnit ja lähes päivittäiset puhelut.*
 - *Nopsajalan työntekijä otti yhteyttä asumisenpalveluesimieheen ja kävi tutustumassa asiakkaan kanssa tuetun asumisen palveluyksikköön.*
 - *Nopsajalan työntekijä oli asiakkaan mukana lääkärin vastaanotolla ja sairaanhoitajan avovastaanotoilla huume- ja lääkeainevieroitusyksikössä.*
 - *Nopsajalan työntekijä kävi asiakkaan tukena lupapalvelussa, koska asiakas tarvitsi henkilötodistuksen. Samalla selviteltiin maksamattomia sakkoja, jotka olivat esteenä henkilökortin saannille.*
 - *Asiakas tarvitsi myös vahvaa tukea vaatehankinnoissa (maksusitoumuksen käyttö) sekä kulkemisessa julkisessa liikenteessä (etäohjaus puhelimitse).*
- Tieto edellä mainituista toimenpiteistä välitettiin aina ajankohtaisesti sosiaalityöntekijälle.*

Seurasi pidempi, kahden kuukauden mittainen osastojakso. Osastojakson aikana pidettiin kaksi verkostopalaveria, jossa oli mukana asiakas, Nopsajalan sosiaaliohjaaja, aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä sekä huume- ja lääkeainevieroitusosaston sosiaalityöntekijä. Asiakkaaseen pidettiin yhteyttä puhelimitse. Nopsajalan työntekijä, asiakas sekä huume- ja lääkeainevieroitusosaston sosiaalityöntekijä kävivät tekemässä asiakkaan vanhassa asunnossa muuttovalmisteluja. Osaston sosiaalityöntekijä järjesti muuton yhteistyössä aikuissosiaalityöntekijän kanssa osastojakson aikana. Osastojakson aikana selvisi, että asiakas ei ole kykenevä asumaan omassa asunnossa. Ensin suunniteltiin tuettua asumista, mutta asiakas koki tiiviimmän tuen tarvetta. Uusi päihteetön elämä tuntui asiakkaasta liian haastavalta, joten päädyttiin palveluasumiseen.

Nopsajalan työntekijä haki asiakkaan osastolta ja saattoi suoraan palveluasumiseen. Nopsajalan työntekijä auttoi asiakasta asunnon loppusiivouksessa. Pidettiin verkostopalaveri, jossa olivat mukana asiakas, aluesosiaalityöntekijä ja asumisyksikön työntekijä. Palaverissa aluesosiaalityöntekijä teki asiakkaan kanssa asiakastyön suunnitelman. Nopsajalan työntekijä tapasi asiakasta kolme kertaa palveluasumisessa eli toteutti siirtymisen saattaen vaihtamalla. Tapaamisissa oli mukana asiakkaan omahoitaja.

Palvelupolkujen kuvaukset palvelevat Nopsajalan keskusteluja ja toimintamallin kehittelyä yhteistyökumppaneiden kanssa.

”Miten se päihdepalveluprosessi etenee. Oikeastaan sellaisia asioita, mihin törmää melkein päivittäin tässä, mutta niitä ei jostain syystä ehkä tule sitten vain ajateltua ihan niin syvällisesti kuin sitten tämän Nopsajalan kanssa tulee ajateltua.”

”Ja sitä ongelmaa siitä hoitopolun tai palvelupolun sujuvasta siirtymisestä, niin sitä me ollaan kyllä pohdittu. Miten me saadaan tälle asiakaskunnalle, jos mietitään kokonaisuutena, niin, että jos me tehdään enemmän tänne alkupään palveluihin panostuksia, niin tehdäänkö me uusi tulppa sitten, että ne asiakkaat jää siihen, kun me ei saada niitä tänne jatkopalveluihin, kun ne on täynnä.”

”Jos vaikka yhteistyökumppaneiden resurssit on ollut tavallaan se, miksi jossain paikassa asiakkaat ei ole saanut sitä tarvitsemaansa palvelua. Ja nyt esimerkiksi kaupungin oman asumisohjauksen kanssa ollaan jo palaveerattu siitä, että on mietitty semmoista palveluketjua, että ei tehdä esimerkiksi heidän työtänsä tai päällekkäistä työtä, vaan tehtäisiin saattaen vaihtoa Nopsajalasta asumisohjaukseen.”

5.3. Saattaen vaihtaminen uuden toimintamallin ydinajatuksena

Ilmaus ”*Saattaen vaihdettava*” on peräisin rautateiltä. Sillä muistutetaan työntekijöitä siitä, että vahinkojen välttämiseksi kyseistä vaunua ei saa laittaa liikkeelle ilman moottoroitua saattajaa. Sanaa ’vaihtaminen’ käytetään sekä ihmisten että kulkuneuvojen liikkumisesta puhuttaessa. Esimerkiksi kaupunkien julkisessa liikenteessä puhutaan vaihtamisesta, kun matkustaja siirtyy yhdestä bussista tai raitiovaunusta toiseen käyttäen samaa lippua.

Englannin kielessä vastaava sana on ’*transfer*’, jota käytetään esimerkiksi matkustajista, jotka siirtyvät yhdeltä lennolta toiselle itse suunnitteleamallaan tavalla ja tarjolla olevan infrastruktuurin mahdollisuuksien mukaisella. Asunnottomuustyössä ’saattaen vaihtaminen’ ei siis tarkoita mekaanista tai passiivista asiakkaiden siirtelyä.

Kuin huomaamatta ”*saattaen vaihtaminen*” on siirtynyt asunnottomuustyön arkeen kuvaamaan tietynlaista työtapaa ja tietävästi sitä on kentällä käytetty vuosien ajan. Tämän tutkimuksen yhteydessä havaitsimme, että ilmaus esiintyi erittäin usein kokoamassamme aineistossa. Kun pyysimme tämän ilmauksen täsmentämistä, tutkimuksen osanottajat vastasivat, että Nopsajalassa *saattaen vaihtaen* -työskentelyllä estetään heikoimmassa asemassa olevien palveluita tarvitsevien asiakkaiden palvelupolkujen katkeaminen. Nopsajalka-tiimin mukaan tämä tarkoittaa käytännössä seuraavaa:

- Asiakas vaihtaa toiseen tarvitsemaansa palveluun Nopsajalan palvelusta niin, että työntekijä on vaihdossa mukana saattamassa hänet sinne.
- Asiakasta ei vain ohjata palveluun, jolloin asiakas ei ehkä selviäkään palveluverkostossa perille tai rohkene mennä sinne.
- Saattaja ja asiakkaan vastaanottaja vaihtavat tarvittaessa tietoja ja varmistavat, että kaikilla on yhteisymmärrys siitä, miten asiakkaan asiassa edetään.
- Uuden palvelun työntekijä ottaa asiakkaan vastaan saattaen ja opastaen hänet uuteen palveluun.
- Vaihdossa saattaa syntyä päällekkäistäkin työtä, koska asiakas voi kokea olevansa Nopsajalan asiakas, vaikka on teknisesti siirtynyt toiseen palveluun (ks. Asunto ensin periaate 8: joustava riittävän pitkä tuki [16]).
- Jos asiakas haluaa esim. asunnon, Nopsajalan yhteys ei katkea asunnon saamiseen, vaan sen jälkeen edetään muihin palveluihin asiakkaan valinnan mukaan (ks. Asunto

ensin periaate 2: valinnan vapaus; periaate 3: asumisen ja tuen erottaminen; periaate 7: yksilökeskeinen suunnittelu).

- Asiakasta autetaan avaamaan aiemmin mahdollisesti sulkeutuneita ovia (ks. Asunto ensin periaate 4: toipumisen tukeminen).

Haastatteluissaan työntekijät, esimiehet ja yhteistyökumppanit kuvasivat *saattaen vaihtamista* Nopsajalan toiminnan ydinajatuksena. Mikään muu termi tai luonnehdinta ei tullut aineistossamme esiin yhtä usein ja yhtä suurella painolla kuin *saattaen vaihtaminen*.

“Siihen tässä tähdätään, että ei ikinä ne palvelupolut katkea. Varmistetaan se, että saattaen vaihtaen tämä asiakas menemään sitten uuteen palveluun, kun tarvitsee jotain muuta. Mutta se jatkuu se prosessi sitten eteenpäin.”

“He [Nopsajalka-tiimi] rakentavat luottamuksen ja kartoittavat palvelut ja laittavat prosessin alulle. Mutta sitten, kun nähdään asiakkaitten muita tarpeita, niin saattaen vaihtaen viedään sinne toiselle puolelle... Ja myöskin sitten sieltä toiselta puolen lähtee kehitystyö sillä tavalla, että sielläkin jo lähdetään niin kun saattaen vaihtaen ottamaan vastaan. Hekään eivät vaan ota koppia, vaan se lähtee se luottamuksen rakentaminen sielläkin rinnakkain tämän Nopsajalan kanssa, että asiakas uskaltaa siirtyä ja luottaa myöskin siihen vastaanottavaan palveluun...Tämä on se suurin muutos, mitä tässä on tehty.”

“Kun Nopsajalka löytää asunnon asiakkaalle ja pienen hetken sitä sitten siinä kannattelee, vähän saattaen sitten vaihtaa sinne asumisohjaukseen. Eli siinä kohtaa, kun se asunto on olemassa, niin se asumisohjauksen asiakkuus alkaa.”

“Nopsajalka pitää meillä joka toinen viikko vastaanottoa ja siitä avautuu myös mahdollisuus tuonne Sukevan vankilaan videoneuvottelun kautta. Jo tänä aikana tämän Nopsajalan asiakkuuteen on päässyt ja ohjautunut ihmisiä, jotka olisivat muuten jääneet vaille palvelutarpeen arviointia ja palveluihin ohjaamista. Tässä tapahtuu se saattaen vaihtaminen ja sitten toisaalta myöskin se kannattelu sinne palveluun niitten odotusaikojen aikana.”

“Niin, ja asiakastyöhön sisältyy vielä asiakkaitten kanssa asiointia, vaikka lupapalvelussa tai tapaamista yhdessä aikuissosiaalityöntekijän kanssa tai yhteistyöverkostoissa niihin palveluihin asiakkaiden saattamista. Päihde- ja mielenterveyspalveluihin pääosin, tai lääkärikäyntiä.”

“Elikkä oli ihan asunnoton asiakas, joka sosiaalityöstä oli tarjolla Nopsajalkaan. Minä otin itse asiassa siitä ensin vähän niin kuin kopin ja tein hänen kanssaan työtä, että saatiin asuntotarjous. Ja sitten lähti Nopsajalasta toinen työntekijä mukaan selvittämään palveluntarvetta ja auttamaan käytännön asioissa. Siinä oli monta mutkaa matkassa, että saatiin se asuminen käynnistymään siellä uudessa asunnossa. Mutta nyt on tämä saatu ja ollaan siirtymässä nyt saatetusti asumisohjaukseen. Elikkä sinänsä on hyvä polku ja on onnistunut keissi.”

“Meille tuli Nopsajalan kautta asukashakemus. Ja asukas oli ollut pitkään jo Nopsajalan tuen piirissä. Ja sitten asukkaan kanssa Nopsajalan työntekijä teki meille yksikköön tämmöisen tutustumiskäynnin, yksikkökäynnin. Siinä oli se asiakkaalle tuttu ja turvallinen työntekijä, niin se oli onnistunut yksikkökäynti ja hän on nyt sitten Nopsajalan saattamana tullut tänne meidän yksikköömme asukkaaksi. Ja se rinnalla kulkeminen jatkuu edelleen. Nopsajalan kanssa asukkaan entistä asuntoa käyvät loppusiivoamassa yhdessä ja muuta. Minun mielestäni se saattaen palveluihin tuleminen on tosi tärkeä asia, koska näillä asiakkailla on hirvittävän vaikea luoda semmoista luottamussuhdetta. Tai ehkä eivät osaa edes esittää omaa tilannettaan ilman, että siinä olisi joku toinen tukena ja apuna, kertomassa tuen tarpeista ja tilanteesta. Heillä [Nopsajalalla] on mahdollisuus lähteä mukaan eri palveluihin ja palvelutulkkina toimiminen asiakkaille, yksiköiden ja palveluiden välillä.”

Saattaen vaihtaminen toteutuu käytännössä esimerkiksi, kun asiakas siirtyy tuettuun asumisyksikköön. Tutkimuksemme aikana tallensimme tällaiseen vaiheeseen liittyvän tapaamisen asiakkaan, Nopsajalan työntekijän ja asumisyksikön työntekijän välillä.

Nopsajalan työntekijä: “Miten sinä nyt tässä jatkossa ajattelet, kun sinä olet nyt tässä päässyt näitten sinun tarvitsemien palvelujen piiriin? Jos miettii tätä meidän roolia, lähteä asiakkaan kanssa yhdessä niitä etsimään ja kannatella sitten ja tälleen saattaen vaihtaa. Niin sinulla jossain vaiheessa oli itse semmoinen

ajatus, että sitten vielä nähdään ja jatketaan. Ja totta kai me tässä vielä nähdäänkin. Meillä on ne tupaantuliaiskahvitkin vielä juomatta, kun saadaan nämä muodollisuudet tässä hoidettua. Mutta miten sinä itse ajattelet, tuntuuko siltä, että olisi kiva joku kerta vielä tavata, vai sovitaanko, että päättyy tähän, vai minkälainen?”

Asiakas: “Niin no, oishan se tietysti hyvä vielä, että tavataan. Että ei välttämättä ihan vielä [lopeteta], kun on sen verran paljon ollut apua tuosta, niin, että ei ihan vielä täys stoppi.”

Asumisyksikön psykiatrinen hoitaja: “Minullakin on vielä vähän semmoinen olo, että sinulla on vielä tuki niin kun teissä [Nopsajalassa]. Että me ollaan nyt vähän vaan sitä asumispalvelua, mutta just, että pikku hiljaa sitten siirtyy se meille.”

Kyseinen Nopsajalan työntekijä otti edellä kuvatun tilanteen esille Nopsajalan seuraavassa tiimikokouksessa, jonka myös tallensimme:

“Minä kysyin ensin asiakkaalta, että miten hän toivoo nyt Nopsajalan roolin tässä kohtaa. Nythän me olemme saatelleet häntä suunnitelmallisesti palvelujen piiriin. Hän on aikaisemmin itse sanonut, että sittenhän me vielä jatketaan tai nähdään, ja otin sen asian siinä sitten puheeksi. Hän sanoi, että hänestä olisi hyvä, että vielä muutaman kerran tavattaisiin. Minä olin tätä itse ehtinyt ajatella sillä lailla, että kun on tällainen prosessi, mikä on edennyt niin kuin pitääkin, niin että voisiko sitten, kun se hanke jatkuu, niin olla tällainen malli meillä, että jo asiakkaille sanotaan se, että sitten kun on vaikka tuolla lailla saateltu sinne asumisyksikköön, että joo, meillä on jollain todella harvalla välillä, vaikka kerran kuussa, vaikka kolme tällaista tapaamista. Tavallaan katsottaisiin, että ne palvelut ja tuki on lähteneet käyntiin ja asiakas itsekin kokee niin. Että se ei vaan ole, että näyttää paperilla, että ne palvelut on. Ne ovat ehkä vähän pirstaloidutkin ne palvelut tällä hetkellä ja asiakas kuvasi itse hyvin sitä, että hänen mieli ei ole vielä mukana tässä kaikessa muutoksessa. Se tuli sieltä asumisyksiköstäkin, se työntekijä sanoi, että hänen mielestään olisi todella hyvä ja tärkeää, että meillä olisi yhdessä muutama tällainen tapaaminen, kun asiakas on siirtynyt heille. Hänkin kuvasi sitä, että hänellä on sellainen tuntu, että asiakas on psyykkisesti vielä sitoutunut meihin [Nopsajalkaan], vaikka hän tietää jo

käytännön tasolla, että tuki tulee täältä [asumisyksiköstä]. Minä ajattelin, että jos semmoinen käytäntö luotaisiin, niin tämä olisi hyvinkin osallistava, sekä asiakasta että yhteistyökumppaneita.”

Yllä oleva esimerkki kertoo, miten *saattaen vaihtamisen* ajatusta kehitellään Nopsajalan ekspansiivisessa oppimisprosessissa käsittelemällä yhdessä käytännön kokemuksia.

Valottaaksemme perusteellisemmin *saattaen vaihtamiseen* perustuvaa työtapaa tutkijat pyysivät Nopsajalka-tiimiä kirjaamaan tapauskuvauksen työskentelystä yhden asiakkaan kanssa.

Tapauskuvaus 2: Vankilasta vapautunut asiakas

Toisen paikkakunnan vankilan henkilökunnan edustaja yhdessä asiakkaan kanssa ottaa yhteyttä Nopsajalka-tiimiin. Syynä on se, että asiakas on vapautumassa asunnottomaksi. Nopsajalan työntekijä antaa ohjeita asunnonhakuun. Puhelun aikana myös sovitaan, että asiakas tulee ”lomapäivänä” Jyväskylään ja tapaa Nopsajalan työntekijän. Asiakkaan toiveesta suunnitelmana on myös, että samana päivänä asiakas menee yhdessä Nopsajalan työntekijän kanssa tutustumaan korvaushoitopaikkaan, koska asiakas on aloittanut korvaushoidon jo vankilassa. Nopsajalan työntekijä lupaa järjestää tapaamisajan korvaushoitopaikan kanssa.

Korvaushoitopaikassa ollaan yllättyneitä, että tuleva asiakas haluaa tulla tutustumaan etukäteen. Nopsajalan työntekijä näkee, että vaikka lähete korvaushoitoon menee vankiterveydenhuollosta päihdelääketieteen poliklinikalle, tällainen tutustumis- ja yhteistyökäynti olisi hyvä tapa rakentaa asiakkaan saumatonta siirtymistä palveluihin vapautumisen yhteydessä.

Kun sovittu tapaamispäivä koittaa, Nopsajalan työntekijä ei saa asiakkaaseen yhteyttä. Työntekijä ryhtyy selvittämään tilannetta soittamalla vankilaan. Puhelun aikana selviää, että asiakas onkin siirtynyt Jyväskylän vankilaan. Nopsajalan työntekijä on myös yhteydessä sinne [Jyväskylän vankilaan]. Puhelun aikana keskustellaan asiakkaan siirtymisestä ja sovitaan, että Nopsajalan työntekijä peruu

sovitun tapaamisen korvaushoitopaikan kanssa. Myöhemmin vankilasta ollaan uudelleen yhteydessä työntekijään, jolloin sovitaan että tämä varaa uuden ajan korvaushoitopaikkaan.

Korvaushoitopaikassa asiakas tapaa omahoitajan, joka selvittää asiakkaalle kaiken korvaushoitoon liittyvän, kirjoittaa tietojenvaihtolomakkeet ja pyytää asiakkaalta luvan tilata hänen terveystietonsa valmiiksi. Omahoitajalle selvitetään Nopsajalan rooli ja asiakkaan tuleva asuminen. Asiakas on muuttamassa kolmannen sektorin organisaation tarjoamaan asuntoon. Kun vankilaan oltiin aiemmin yhteydessä asumiseen liittyvissä asioissa, mainittiin samalla kolmannen sektorin toimija. Asiakas laittoi myös sinne asuntohakemuksen. Sieltä oltiin asiakkaaseen yhteydessä ja tätä kautta asiakas sai asunnon. Asiakasta ohjeistettiin mainitsemaan Nopsajalan asiakkuus, koska yhteistyö kyseisen kolmannen sektorin toimijan ja Nopsajalan välillä on aiemminkin toiminut hyvin ja puolin ja toisin on riittävästi tietoa yhteisestä toiminnasta.

Nopsajalan työntekijä ottaa yhteyttä asiakkaan tulevan kodin asuinalueen mukaan määräytyvään sosiaalityöntekijään. Vapautumistaan odottaessa asiakas oli tehnyt omatoimisesti KELAan sekä asumiseen että toimeentuloon liittyvät hakemukset. Hakemuksia tehdessään hän on vahingossa hakenut asumistukea vasta seuraavalta alkavalta kuulta, vaikka muuttaa asuntoon jo edellisen kuun puolesta välissä, koska vapautuu silloin. Myös vuokrasopimus alkaa vapautumiskuukauden alussa. Asiakas päätyi maksamaan puuttuvan osan vuokrasta vuokranantajalle omista varoistaan ja näin ollen vapautuu lähes rahattomana.

Asiakas kertoo asian Nopsajalan työntekijälle, kun he käyvät tutustumassa päihdelääketieteen poliklinikkaan. Työntekijä ja asiakas soittavat heti KELAan asiasta. KELAssa otetaan puhelimitse uudet päivitettyt tiedot vastaan ja tehdään hakemuksiin tarvittavat korjaukset. Päivitettyjä hakemuksia ei kuitenkaan voi laittaa vireille ennen kuin asiakas on toimittanut KELAaan vapautumistodistuksen, jonka hän saa vasta vapautumispäivänä. KELA maksaa asiakkaan asumisen tuet suoraan vuokranantajalle. Toimeentulotuki tulee prepaid-kortille, koska asiakkaalla ei ole pankkitiliä eikä korttia, joita ei saa ennen henkilöllisyystodistuksen hankkimista.

KELA tilaa prepaid-kortin, kun päätökset on tehty. Tämä tuo viivettä siihen, milloin asiakkaan tuet ovat hänen käytössään.

Nopsajalan työntekijä ottaa välittömästi yhteyden asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään ja kertoo asiakkaan haastavasta tilanteesta. Sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle maksusitoumukset valmiiksi vapautumispäivälle henkilöllisyystodistukseen, passikuviin, huonekaluihin, siivoustarvikkeisiin, bussikorttiin ja vaatteisiin. Sosiaalityöntekijä liittää maksusitoumuksiin tiedon, että asiakkaalla ei ole henkilöllisyystodistusta, mutta sosiaalityöntekijä varmentaa henkilöllisyyden, tarvittaessa hänelle soittamalla ostoksen yhteydessä. Suunnitellaan, että Nopsajalan työntekijä lähtee tarvittaessa asiakkaan kanssa hankkimaan maksusitoumuksilla asioita ja tavaroita. Nopsajalan työntekijä käy asiakkaan kanssa läpi tämän saamat maksusitoumukset, mihin niitä voi käyttää ja miten. Esimerkiksi onko maksusitoumus käytettävä kerralla yhteen paikkaan, josta vaikka löytää vain esimerkiksi sängyn. Asiakas saa hoidetuksi bussikortin ja osan maksusitoumuksista sosiaalityöntekijän tekemällä todistuksella ilman henkilöllisyystodistusta.

Asiakas vapautuu ja kolmannen sektorin työntekijä on häntä vastassa. Uusi asunto on täysin tyhjä, joten kolmannen sektorin työntekijä lähtee asiakkaan kanssa etsimään sänkyä kierrätyskeskuksista ja kirppareilta ennen kuin vie asiakkaan asunnolle ja luovuttaa avaimet. Nämä kiertävät useita kirpputoreja tuloksetta ja saavat lopulta toiselta kolmannen sektorin toimijalta patjan, jotta asiakkaan ei tarvitse nukkua lattialla. Nopsajalka lahjoittaa samalla asiakkaalle linavaatteita, jotka kolmannen sektorin työntekijä hakee asiakkaan kanssa sosiaaliasemalta.

Vaikka asiakas on saanut maksusitoumuksia bussikorttiin, kalusteisiin ja vaatteisiin, selviää myöhemmin, että ruokaan hän ei ole maksusitoumusta saanut. Hän on joutunut ostamaan sellaista ruokaa, joka ei vaadi valmistusta, koska myös ruoanvalmistusvälineet puuttuvat asunnosta. Nopsajalan työntekijä on jälleen yhteydessä asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään, hän kirjoittaa maksusitoumuksen ruokaan. Nopsajalan työntekijä sopii asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa, että mikäli asiakas ei ilman henkilöllisyystodistusta saa ruokaa, Nopsajalan työntekijä

lähtee varmistamaan kauppaan asiakkaan henkilöllisyyden. Ostaminen kuitenkin onnistuu.

Asiakas on edelleen ilman sänkyä. Nopsajalan työntekijällä yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa on tiedossa lahjoitussänky, jonka kuljetus muodostuu haasteeksi. Kirpputorilta ostettujen huonekalujen kuljetus siirtyy viikolla kirpputorin toimesta. Nopsajalan työntekijä kerää asiakkaalle lahjoitusastioita. Jäädään pohtimaan, tuleeko huonekaluihin ja irtaimistoon kirjoitettu maksusitoumus jakaa pienemmiksi maksusitoumuksiksi, jotta niillä on helpompi tehdä pienempiä kertaostoksia, kun tarvittavia tavaroita löytyy paikoista, joissa asiakas voi omatoimisesti asioida bussilla. Asiakas pohtii, että haluaisi kuitenkin viettää mahdollisimman paljon nyt aikaa omassa asunnossaan kalusteiden puutteesta huolimatta, koska näkee "tyyppien" nurkissa oleilun riskiksi päihteiden käytölle.

Tästä jatketaan asiakkaan kanssa:)

Saattaen vaihtamiseen perustuva työtapa edellyttää Nopsajalan työntekijöiltä monensuuntaista nopeaa liikkumista, yhteydenpitoa ja neuvottelemista palveluverkostossa. Esimerkiksi Nopsajalka siirtää asiakkaita *saattaen vaihtamalla* kaupungin asumisohjaukseen. Tällöin tehdään usein kotikäyntejä asiakkaan luokse. Näiden aikana neuvotellaan ja sovitaan, jatkaako Nopsajalka asiakkaan kanssa ja jos jatkaa, mikä on Nopsajalan tehtävä. Samoin sovitaan asumisohjauksen tehtävät. Yhteistyötä asumisohjauksen kanssa hankaloitti alussa se, että osa työntekijöistä tulkitsi *saattaen vaihtamisen* päällekkäiseksi työskentelyksi. Mikä näyttää päällekkäiseltä työltä hallinnollisesta näkökulmasta voi kuitenkin olla ratkaisevaa tukea asiakkaan kannalta. *Saattaen vaihtaminen* edellyttää asiakkaan näkökulman asettamista etusijalle.

Saattaen vaihtaminen vaatii nopeaa, jopa improvisoivaa puuttumista asioiden kulkuun. Samalla tämä työtapa vaatii pitkäjänteistä suunnittelua ja sitkeyttä, koska asiakkaan prosessiin muodostuu väistämättä esteitä ja katkoja, ja ongelmat toistuvat. Aikaisemmassa tutkimuksessa erilaisilla toimintaympäristöissä tällaista työtapaa on luonnehdittu

neuvottelevaksi solmutyöskentelyksi [17] [18], mikä tarkoittaa yhteistyöponnistusten solmimista asiakasprosesseissa, jotka muutoin saattaisivat katketa palveluverkon aukkoihin..

Saattaen vaihtamisen tunnistaminen Nopsajalan uuden työtavan ydinajatuksiksi on tapahtunut vähitellen ja kiteytettiin näkyviin elokuussa 2022 Tampereen yliopiston kasvatuksen ja kulttuurin tiedekunnan isännöimässä valtakunnallisessa seminaarissa. Tätä voidaan pitää palaamisena ekspansiivisen oppimissyklin kolmanteen askeleeseen (kuvio 2.1) eli uuden toimintatavan mallittamiseen. Uuden mallin ydinajatuksen eli alkusolun tunnistaminen, nimeäminen ja kuvaaminen tapahtuu usein tällä tavoin viiveellä: ensin kentän toimijat ryhyvät toimimaan uudella tavalla, vasta sitten aletaan määritellä, mikä oikeastaan on uuden toimintatavan olemus.

Tämä voidaan kiteyttää tunnetulla lainauksella tutkimuksemme teoreettisesta viitekehystä: ”Toteutettuna toiminta on rikkaampaa ja todellisempaa kuin sitä ennakoiva tietoisuus.” [19, s. 110] Kehittävän työntutkimuksen tulokset viimeisten kolmen vuosikymmenen ajalta osoittavat, että uuden toimintamallin vaatimaa tietoisuutta voidaan edistää kenttäaineiston osallistavilla analyyseilla, jotka toteutetaan käytännön toimijoiden ja tutkijoiden yhteistyönä kuten tehtiin tässä tutkimuksessa. Tutkijoiden pedagoginen asiantuntemus sekä keskittyminen kollektiiviseen oppimiseen ja muutoshakuiseen käsitteenmuodostukseen mahdollistaa välttämättömän etäisyyden päivittäisen työn tapahtumista, jonka ottaminen saattaa muutoin olla vaikeaa. *Saattaen vaihtamisen* merkitystä koko Suomen asunnottomuustyön tulevaisuudelle käsitellään luvussa 6.

5.4. Yhteistyösopimukset uuden toimintamallin tukena

Jyväskylässä kesäkuussa 2022 pidetyssä työpajassa todettiin, että *saattaen vaihtamiseen* perustuva työtapa vaatii tuekseen kirjattuja yhteistyösopimuksia Nopsajalan ja sen tärkeimpien kumppanien välille. Nojautuminen pelkästään yksittäisten työntekijöiden väliseen yhteisymmärrykseen ei riitä.

“Minun mielestä tuossa varmaan on, tässä saattaen vaihtamisessa on jännä, että toisaalta me ajatellaan monesti näistä asiakkaista, että ne ei oikein kuulu kellekään. Mutta sitten kun meillä on kontakti ihmiseen, kukaan ei haluaisi luopua siitä omasta asiakkaasta ja mennä toisen tontille tekemään töitä sen asiakkaan kanssa. Minä ajattelen, että siinä voi olla osittain myös sitäkin, että miten se nähdään se saattajan vaihtaminen. Minusta tuo oli hyvä, että tehdään niitä sopimuksia. Nythän tämä on alkanut muodostua vaan tiettyjen ihmisten tekemänä työnä. Ja me ollaan kohdattu eri ihmisiä ja sovittu, että hei, tehdään tätä yhteistyötä tälleen.”

Tampereen yliopistolla elokuussa 2022 pidetyssä seminaarissa asian etenemisestä kerrottiin seuraavaa.

”Nyt me on alettu tekemään tämmösiä yhteistyösopimuksia niitten interventioitten osalta, mitä on tehty ja mitä ollaan tekemässä. Nyt on tehty jo tämmönen ensimmäinen versio tän Kyllön kaupunginsairaalan osasto kolmosen kanssa ja Risen kanssa. Kaupunkivankilan ja Sukevan vankilankin kanssa on keskusteltu. Sieltä tulee suuri osa niitä vankilasta vapautuvia Jyväskylään näistä paikoista. Aikuissoseaalityön kanssa meillä on ens viikolla siitä palaveri. Ja katulähetys, joka tuottaa ostettuja palveluja ja asumispalveluja kaupungille, niin sen kanssa on kanssa ajatus tehdä. Ja esimerkiksi tuo palvelukeskus Hanska, niin sitä mukaa kun tämä verkostotyö etenee, tämä yhteistyömalli siirtyy eri verkostoihin. Niin tehdään sopimuksia. ja rakennetaan tavallaan semmonen sabluuna tuohon, että miten se menee. Mutta ne voi olla kyllä erilaisia eri verkostojen kanssa, että se varmaan räätälöidään sitten joltain osin aina uudelleen.”



JYVÄSKYLÄN KAUPUNKI

Sopimus Dnro

ASSI asunto ensin -hanke
Aikuissosiaalityö ja kuntouttavat palvelut

SAATTAEN VAIHTAEN YHTEISTYÖN RAAMIT

Osapuolet:

Kaupunginsairaalan Kyllön Osasto 3 ja Nopsajalka-tiimi, ASSI asunto ensin -hake

Paikka: Teams-palaveri

Aika: 19.4.2022

Läsnä: Tarja Lehikoinen (Sosiaalityöntekijä, Kaupunginsairaala os.3)
Riikka Hult (Psykiatrinen sairaanhoitaja, Nopsajalka)
Hannele Kaunisto (Sosiaaliohjaaja, Nopsajalka)
Salla Kantaoksa (Sosiaalityön harjoittelija, Hannikaisenkadun sosiaaliasema)
Ritva Anttonen (ASSI-hanke, projektipäällikkö)

SOVITUT ASIAT

1. Aiemmin toimintamallina olleet Nopsajalan tiistaiset pop up –vastaanotot osasto 3:lla lopetetaan tältä erää.
2. Osasto 3:n työntekijöiden pitää muistaa lukea asiakkaan hoitosuunnitelma (HOISU), koska Nopsajalan kirjaukset näkyvät siellä.
3. Asiakas ohjautuu Nopsajalan asiakkaaksi lähtökohtaisesti osaston sosiaalityöntekijän kautta.
4. Sosiaalityöntekijä voi ottaa matalalla kynnyksellä yhteyttä Nopsajalkaan, eli asiakkaalla ei välttämättä tarvitse olla välitöntä asunnottomuuden uhkaa, jotta hän voisi asiakkuuden saada.
5. Jos asiakas on toistuvasti samojen päihde- ja mielenterveysongelmien vuoksi Osasto 3:lla hoidossa, sosiaalityöntekijä ottaa tällöinkin yhteyttä Nopsajalkaan tilanteen kartoittamiseksi.
6. Sosiaalityöntekijä Tarja Lehikoinen informoi osaston henkilökuntaa tässä palaverissa sovitusta käytänteistä.
7. Näitä raameja muutetaan jommankumman osapuolen pyynnöstä tarpeen mukaan.

Hannikaisenkatu 47 • PL 583, 40101 Jyväskylä
Laskutusosoite: PL 179, 00026 Basware
Verkkolaskun OVT-tunnus: XXXXXXXXXXXXXXXXX
Vaihe: 014 266 0000
etunimi.sukunimi@jkl.fi • www.jyvaskyla.fi



Kuvio 5.3. Esimerkki Nopsajalan sopimasta yhteistyön raamituksesta

Kuviossa 5.3 on kaupunginsairaalan Kyllön osasto 3:n ja Nopsajalan välisen yhteistyön sovittu raamitus. Raameista sovittiin jo huhtikuussa 2022, joten tältäkin osin toimintamalli on muotoutunut ensin käytännössä. Kuvion 5.3 asiakirjalla haluttiin varmistaa, että molempien osapuolten työntekijät ovat tietoisia yhteistoiminnan päälinjoista. Tällaiset sopimukset eivät siis tähtää toiminnan yksityiskohtaiseen hallinnolliseen tai juridiseen säätelyyn, vaan uuden yhteistoiminnallisen työtavan idean selkiinnyttämiseen ja vahvistamiseen. Ekspansiivisen oppimisen syklissä (kuvio 2.1) yhteistyösopimukset edustavat neljättä ja viidettä askelta eli uuden toimintamallin syventämistä ja käyttöönottoa.

5.5. Osaaminen edessä olevana haasteena

Haastatteluissa Nopsajalan työntekijät, esimiehet ja yhteistyökumppanit kuvasivat hyvin yhteneväisellä tavalla Nopsajalan työskentelyyn liittyviä osaamisvaatimuksia ja -haasteita. Haastatteluissa tutkijat pyysivät ensin Nopsajalan toimijoita kuvailmaan tiimin työtä käytännössä.

”Minun tyypillinen työpäiväni sisältää jollain lailla asiakastyötä ja jollain lailla sitten yhteistyötä asiakkaan verkostoissa. Että niitä kahta varmaan kaikki päivät jollain lailla.”

”Tehdään asiakastyötä, mutta myös sitä semmoista valtakunnallista vaikuttamista Asunto ensin -periaatteidenkin mukaisesti.”

Jotkut haastateltavat myös kuvailivat työhön liittyviä osaamishaasteita.

”Tämä on hektistä, jos ei osaa itse rakentaa sitä päivää ja viikkoa sillä lailla tarkoituksenmukaisesti. Mutta on myös hektistä sillä lailla, että asiakas- tai päivän tilanteet saattavat vaihdella niin, että yhdessä hetkessä sinä vastaat asiakkaan puheluun ja toisessa sinä mietit, vaikka mielenterveys- ja päihdepalveluketjuun kuuluvien yhteistyökumppaneiden kanssa näitten asiakkaitten palveluja tavallaan laajemmassa mittakaavassa. Se on hyvällä tavalla semmoista sillisalaatin hallitsemista.”

”Me ei ajatella, että no, kun minä olen terveydenhoitaja, niin minä en nyt voi noita KELA-hakemuksia täyttää. Se kuuluu tuolle sosiaalihojajalle. Vaan että minä teen ihmisen kanssa kaikki sen elämänmuutoksen vaatimat työtehtävät. Ei voi valikoida sitä, että no, en minä tuota tee, mutta minä teen tämän, tavallaan mennä sen oman ammattinimikkeen taakse. Jos jotain ei osaa, niin sitten se opetellaan.”

”Se vaihtelee niin paljon. Yhtenä viikkona minulla oli kalenteroitu, että tapasin sosiaalityöntekijöitä hyvin paljon sillä viikolla, koska minun tehtävänäni on nyt kartoittaa näitä pitkäaikaisasunnottomia, sitä listaa siellä, jolloin juttelin paljon sosiaalityöntekijöiden kanssa. Ja sitten vastaavasti voi joku viikko olla, että on

kotikäyntejä ja paljon kontaktoin vaikka asiakasta, että oletko hoitanut tämän ja soitan huomenna uudestaan. Ja kun se on hoidettu, soitan uudestaan.”

”Tärkein asia varmaan osaamisessa on se organisaatio ja yhteistyötahojen tunnistaminen siellä Nopsajalka-tiimissä. Eli se, että he osaavat nopeatempoisesti ohjata asiakasta sen oikean palvelun piiriin. Pitää olla tosi paljon tietoa tästä meidän palveluverkostostamme täällä Jyväskylässä. Ehkä suurin haaste varmaan heilläkin on tämä palveluverkosto ja toistemme työn tunnistaminen ja tietäminen. Eli tavallaan semmoinen tutuksi tuleminen on se mahdollisuus, että on niitä yhteisiä verkostoja.”

”Siinä täytyy olla vähän tämmöinen moniammatillinen osaja. Minullahan tässä nyt on enemmän ollut oppimista, mutta minä koen, että olen oppinut heiltä. Mutta minä koen myös, että Nopsajalan tiimi on oppinut minulta tämmöisiä muun muassa byrokraattisia koukeroita, joita nyt on sitten yhdessä selvitelty, missä ehkä minun se osaaminen on ollut vahvempaa. Niin minä olen sitten pystynyt niitä selventämään heille. Mutta he on taas sitten pystyneet minulle selventämään terveydenhuollon näkökulmaa asiakkaan tilanteeseen. Olen oppinut valtavasti myös päihdeasioihin liittyen nimenomaan kuuntelemalla Nopsajalan työntekijää.”

Kuviossa 2.2 kiteytimme tämän tutkimuksen työhypoteesiksi oletuksen, että Nopsajalka-tyyppinen työskentely edellyttää harkittua ja joustavaa liikkumista yhtäältä nopean puuttumisen ja pitkäjänteisen tuen välillä, toisaalta yksilöasiakkaan ja palveluverkon välillä. Suorittamamme haastattelut ja havainnoinnit tukevat tätä hypoteesia. Yllä olevaa haastatteluotetta lainaten, Nopsajalassa työskentely on ”hyvällä tavalla semmoista sillisalaatin hallitsemista”. Olemassaolevat ammatillisten oppilaitosten ja korkeakoulujen koulutusohjelmat eivät useinkaan tunnista tällaista osaamishaastetta. Kun saattaen vaihtamiseen perustuvaa työtapaa tarvitaan lisääntyvässä määrin, haasteeksi muodostuu osaavien työntekijöiden löytäminen ja rekrytointi. Voidaan perustellusti olettaa, että tämä synnyttää ongelmia, jotka voivat käynnistää uuden ekspansiivisen oppimissyklin.

Jyväskylän Nopsajalka-tiimin esimiehet ja työntekijät ovat syksyn 2022 aikana pohtineet tätä haastetta. He kirjasivat sitä koskien seuraavat havainnot.

Nopsajalan asiakkaat ovat kärsineet tavallisesti vuosia tai vuosikymmeniä moninaisista elämän ongelmista ja olleet ilman tarvitsemiaan palveluita. He ovat asunnottomia tai asunnottomuuden riskissä olevia erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä. Useilla heistä on päihde- ja mielenterveysongelmia sekä hoitamattomia sairauksia, taloudellisia ongelmia ja vahvasti alentunut toimintakyky. He pelkäävät ja jännittävät, eivätkä usko kykynsä hoitaa asioitaan, eivätkä myöskään palveluverkoston haluun ja kykyyn palvella heitä. He tuntevat syyllisyyttä ja häpeää.

Tiimin työntekijöiden rekrytointi voi olla haasteellista. Myös työpaikan hakijalle se voi olla haaste, koska hänen käsityksensä työstä voi olla erilainen. Tiimin toimintatapa poikkeaa hänen odotuksistaan, jos hän on tottunut työhön, jossa on selkeät toimintaohjeet ja roolit. Nopsajalan asiakaskunnan palvelu vaatii tavallista enemmän pitkäjänteisyyttä, itsenäistä ratkaisukykyä ja luovuutta. Työntekijällä tulee olla kykyä palvella eri asiakkaita eri tavoin. Yhdenkin asiakkaan kohtaamistapaa tulee osata mukauttaa hänen vaihteleviin mielentiloihinsa ja tarpeisiinsa. Tarvitaan kuuntelutaitoa, empatiaa, motivointia, rajojen asettamista ja kykyä tehdä nopeitakin päätöksiä. Valmiita ohjeita eri tilanteisiin ei ole. Monitoimijainen työskentely tiimissä vaatii joustavia yhteistyötaitoja, tiimiläisten erilaisuuden hyväksymistä ja kykyä jalostaa erilaisuus tiimin voimavaraksi.

Vahvat tiimiläiset voivat olla alemmaa tai ylempää koulutustasoa ja työkokemuksiltaan erilaisia. Tärkeintä on asenne, asiakkaiden tilanteiden ja tarpeiden ymmärtäminen ja kyky vaihdella omaa työskentelytapaansa. Lisäksi työntekijällä tulee olla kyky toimia yhteistyöverkostossa kunnioittavasti toisten työtä arvostaen, jotta yhteinen asiakaspalvelu ja rakenteellinen sosiaalityö onnistuu hyvässä hengessä tuloksellisesti. Työntekijällä tulee olla diplomatian taitoja ja vahvuutta nostaa esiin palvelujärjestelmän pullonkauloja yhteisinä kehittämiskohteina. Hänellä tulee olla myös uteliaisuutta, uskallusta ja halua kokeilla uusia tapoja toimia. Tiimissä ei tarvitse pelätä epäonnistumista vaan ”mokat” nähdään tärkeinä tiedonlähteinä uusille kokeiluille.

6. Tulosten merkitys Suomen Asunto ensin -strategian kannalta

6.1. ACT-tiimit ja Nopsajalka

Tämän raportin alussa mainitsimme, että moniammatillisen liikkuvien palvelujen malleja on kehitetty Yhdysvalloissa ja Euroopassa erityisesti mielenterveyspotilaiden tukemiseen. Tunnetuimpia ovat ACT (Assertive Community Treatment) -mallit. Asunto ensin-periaatteen amerikkalainen pioneeri Sam Tsemberis sisällytti kehittämäänsä 'Pathways Housing First' (PHF)-malliin ACT-tiimit oleellisena osana [20]. Ajoittain kuulee kysyttävän, miksi Suomen Asunto ensin-malliin ei sisälly ACT-tiimejä.

Vastausta tähän on haettava Yhdysvaltojen ja Suomen asuntopolitiikan sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen eroista. Yhdysvalloissa asuntojen tuotanto ja tarjonta on ratkaisevasti markkinavetoista ja julkisrahoitteisesti tuotettuja tai tuettuja kohtuuhintaisia, sosiaalisin perustein tarjottavia asuntoja on suhteellisesti erittäin vähän. Myös asumista tukevat julkisrahoitteiset sosiaali- ja terveyspalvelut ovat vähäisiä ja hajanaisia verrattuna useimpiin Euroopan maihin kuten Suomeen. Pathways Housing First-mallin mukaiset asunnottomuuden vähentämishjelmat ovat paikallisia ja palvelevat verraten pientä ja valikoitua 'kroonisesti' asunnottomien joukkoa, jolla on vakavia mielenterveyden häiriöitä. Useat tutkijat ovat todenneet, että PHF-malliin liittyvä asunnottomien valikointi jättää palvelujen ulkopuolelle tavallisten asunnottomien valtaenemmistön [21][22].

Tsemberiksen mallissa ACT-tiimi vastaa tällaisen asiakkaan hoidosta ja palveluista koko sen ajan, jonka asiakas on Pathways Housing First-ohjelmassa – yleensä monta vuotta. ACT-tiimiin kuuluvat tiimivastaava, psykiatri, sairaanhoitaja, kokemusasiantuntija, mielenterveysasiantuntija (usein sosiaalityöntekijä), hyvinvointiasiantuntija, työllistymisasiantuntija ja päihdehoidon asiantuntija. Kyseessä on siis erittäin hyvin resursoitu ja kallis malli. ACT-tiimi itse tuottaa pääsääntöisesti asiakkaan palvelut, suhteellisen irrallaan västölle tarjotuista yleisistä palveluista, sikäli kuin näitä ylipäänsä on tarjolla. Huolimatta Pathways Housing First-mallin saamasta suuresta myönteisestä julkisuudesta ja siihen liitetyistä suurista odotuksista, asunnottomuus on viime vuosina lisääntynyt Yhdysvalloissa. Vuonna 2015 USA:ssa laskettiin olleen 564 708 asunnottomia, kun luku vuonna 2020 oli 580 466. Vuodesta 2019 vuoteen 2020 USA:n asunnottomien

kokonaismäärä kasvoi kahdella prosentilla. Tämä oli neljäs peräkkäinen vuosi, jonka aikana asunnottomien määrä kasvoi [23]. Esimerkiksi New Yorkissa, jossa Tsemberiksen malli alun perin luotiin, tilapäisissä suojissa majoitettujen asunnottomien määrä oli vuonna 2022 35% korkeampi kuin kymmenen vuotta aikaisemmin. Yksin elävien asunnottomien aikuisten määrä oli 111% korkeampi kuin kymmenen vuotta aiemmin [24]. Samaan aikaan Suomen asunnottomien kokonaismäärä on johdonmukaisesti alentunut.

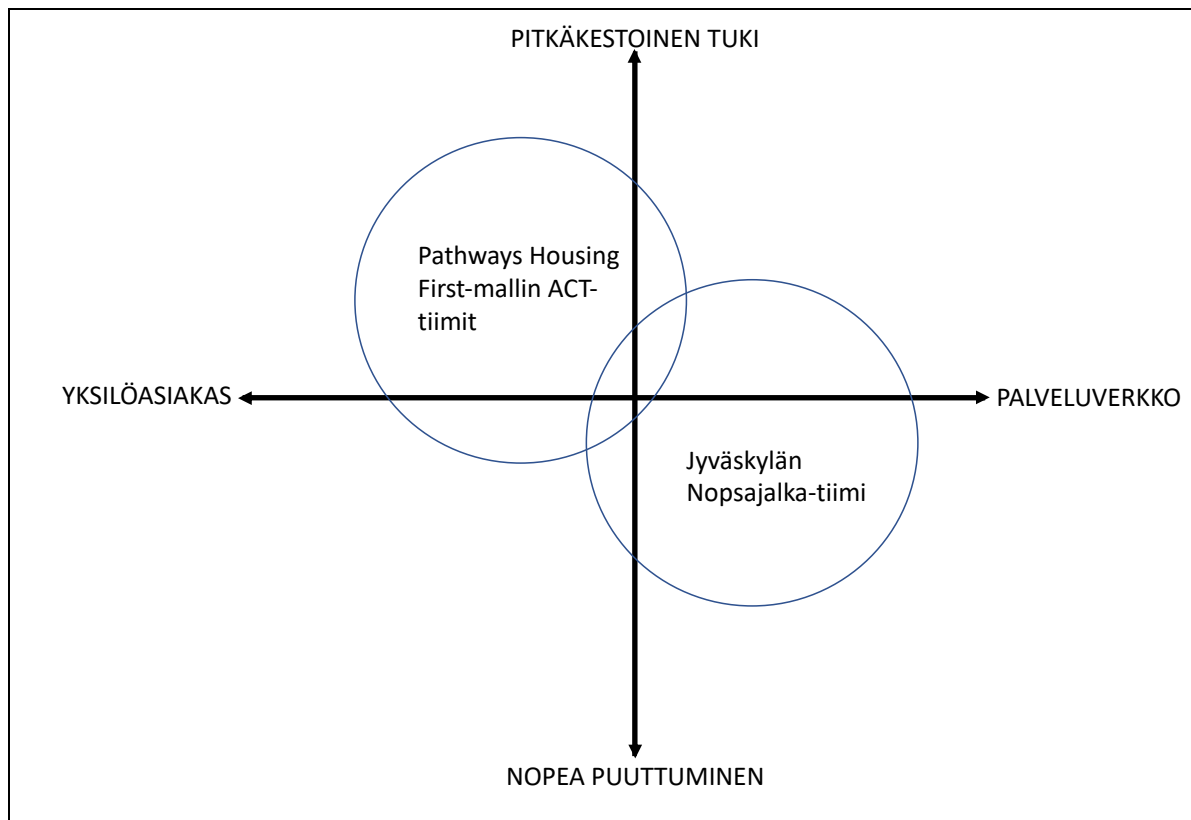
Suomen Asunto ensin-malli sai kyllä virikkeitä mm. Tsemberiksen Pathways Housing First-mallista, mutta se rakennettiin alun perin suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan ehdoilla. Tsemberiksen mallissa oikeastaan ainoa hyväksyttävä asumismuoto on yksittäinen vuokra-asunto (”scattered site independent housing”), joka sijaitsee rakennuksessa, jossa korkeintaan 20% asunnoista on vuokrattu asunnottomina olleille [20, s. 22]. Suomessa tiedettiin, että merkittävää pudotusta asunnottomien kokonaismäärässä ei saavuteta tällaisella rajauksella. Siksi Suomen mallissa tilapäiset suojat ja asuntolat muutettiin julkisen rahoituksen avulla tuetuiksi asumisyksiköiksi, joissa asunnottomat saavat omat vuokra-asuntonsa ja asumiseen liittyviä tukipalveluja. Tällä ratkaisulla käynnistettiin nopea ja merkittävä asunnottomien määrän supistuminen Suomessa, joka on jatkunut johdonmukaisesti noin 15 vuoden ajan.

Suomessa asunnon saaneiden asunnottomien tukipalvelujen hoitaminen Tsemberiksen mallin mukaisilla ACT-tiimeillä olisi mahdotonta. Siihen ei riittäisi koulutettua henkilökuntaa kuten psykiatreja ja se tulisi kestävämmän kalliiksi. Samalla luotaisiin uusi erillinen sosiaali- ja terveyspalvelujen organisaatio, joka palvelisi vain entisiä asunnottomia eli rikkoisi räikeästi yhdenvertaisuusperiaatetta. Koska Suomessa on vahva ja maantieteellisesti kattava julkisrahoitteisten ja kaikille kansalaisille tarkoitettujen sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestelmä, on myös asunnottomien tai asunnottomuudesta omaan asuntoon edenneiden tukipalvelut järjestettävä pääsääntöisesti olemassaolevan palvelujärjestelmän avulla.

Tässä haasteeksi muodostuu olemassaolevan palvelujärjestelmän pirstaleisuus ja siiloutuminen. Asunnottomat tai tuettuun asumiseen edenneet entiset asunnottomat asiakkaat eivät useinkaan osaa tai jaksa omin voimin hakeutua juuri itselleen sopiviin palveluihin. Näin he jäävät helposti palvelujen ulkopuolelle tai putoavat aukkoihin ja katkoksiin eri palvelujen välillä. Toisin sanoen meillä on korkeatasoisia ja ammattitaitoisia palveluja, mutta niiden saavuttaminen, niissä pysyminen ja niiden välillä liikkuminen on kasvava ongelma. Tähän tarvitaan uudenlaista toimintaa, joka saattaa asiakkaita palvelujärjestelmässä ja samalla kutoo

umpeen palvelujen välisiä aukkoja ja katkoksia asiakkaan näkökulmasta. Nopsajalka-tiimin työ on juuri tällaista toimintaa – samanaikaisesti haavoittuvien ihmisten saattamista ja katkonaisen palveluverkon eheyttämistä.

Voimme nyt kiteyttää Tsemberiksen mallin mukaisen ACT-tiimin ja Jyväskylän Nopsajalka-tiimin toimintamallien eroavuudet kuvion 6.1 avulla.

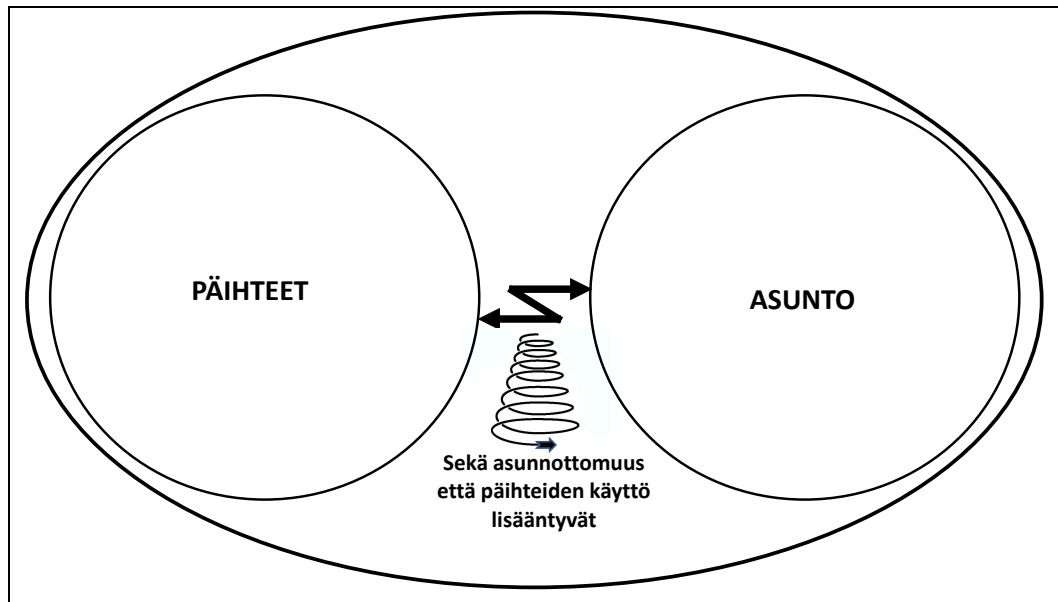


Kuvio 6.1. ACT-tiimin ja Nopsajalka-tiimin toimintamallien erot

6.2. Kohti Suomen Asunto ensin 2.0 -konseptia

Asunto ensin on toimintakonsepti eli toimintaa ohjaava käsite [25][26][27]. Uudet toimintakonseptit syntyvät tyypillisesti ratkaisuna toiminnassa kehkeytyneisiin ristiriitoihin, jotka aiheuttavat häiriöitä ja saattavat johtaa toiminnan kriisiytymiseen. Vaativimmat ja samalla vaikuttavimmat toimintakonseptit ovat ns. alkusolukäsitteitä, jotka kiteyttävät toiminnan ydinperiaatteen yksinkertaiseen, käytännönläheiseen muotoon ja antavat samalla toiminnan kehittämislle pitkälle tulevaisuuteen kantavan vision [28][28]. Asunto ensin on tämän tyyppinen toimintakonsepti.

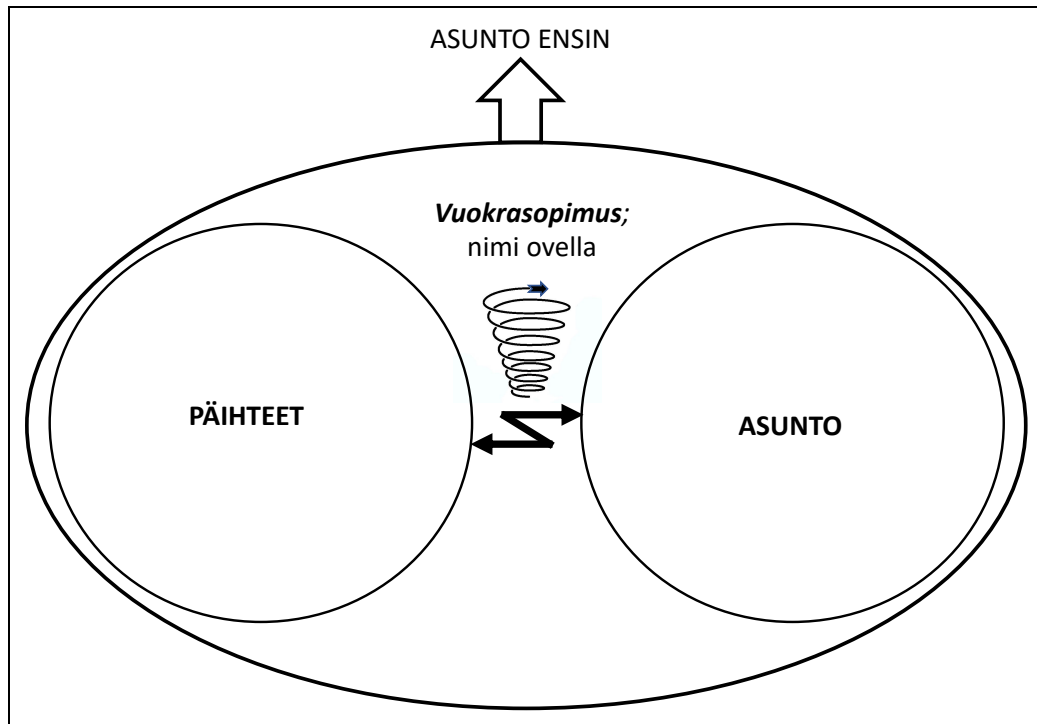
Asunnottomuus kietoutuu erittäin usein yhteen jonkinasteisen päihteiden ongelmakäytön tai päihderiippuvuuden kanssa. Perinteisessä porrasmallissa [29] asunnottomalle voitiin antaa asunto vasta, kun hän osoitti pystyvänsä elämään ilman päihteitä. Eläminen asunnottomana, usein muiden päihteiden käyttäjien keskuudessa, kuitenkin teki vaikeaksi luopumisen päihteistä. Näin syntyi ristiriita, joka ylläpiti sekä asunnottomuutta että päihderiippuvuutta laskevana kierteenä (kuvio 6.2).



Kuvio 6.2. Ristiriita päihteiden ja asunnon välillä

Asunto ensin -periaate syntyi ulospääsynä porrasmallin vaikutuksista eli ratkaisuna ristiriitaan päihteiden ja asunnon välillä. Suomen Asunto ensin-mallin periaate voitiin kiteyttää vuokrasopimukseen ja tunnukseen 'nimi ovessa' [30]. Ratkaisu oli pysyvän oman

vuokra-asunnon tarjoaminen asunnottomille – joko tuetussa asumisyksikössä tai erillisessä asunnossa – ilman vaatimusta päihteettömyydestä. Ratkaisumalli voidaan kiteyttää kuvioon 6.3. Ylöspäin suuntautuva kierre kuvaa asunnottomuuden vähenemistä ja sen seurauksena myös päihteiden ongelmakäytön vähenemistä.



Kuvio 6.3. Suomen Asunto ensin-konsepti ristiriidan ratkaisuna

Vuoden 2020 alussa julkaistiin poikkeuksellisen laajapohjaisen ryhmän tuottama ehdotus Suomen asunnottomuusstrategian seuraavan vaiheen toimenpideohjelmaksi nimellä Asunto ensin 2.0 [5]. Miksi Suomessa tarvitaan Asunto ensin-konseptin uusi versio?

Asunnottomuustyön toimijat tietävät hyvin, että asunnottomat tai asunnottomuuden uhan alla elävät asiakkaat ovat tänään entistä moninaisempia. Perinteinen kuva kadulla tai metsikössä asuvasta yksinäisestä, keski-ikäisestä alkoholisoituneesta miehestä ei enää kata asunnottomuuden todellisuutta. Kentän toimijat kohtaavat uudenlaisia asiakkaita, uudenlaisia ongelmia ja uudenlaisia palvelutarpeita. Tämä asiakaskunnan kasvava moninaisuus on laajalti tiedostettu asunnottomuustyön haasteeksi.

Paljon vähemmän on kiinnitetty huomiota toiseen suureen muutokseen, nimittäin asiakaskunnan kasvavaan liikkuvuuteen. Asunnottomuustoimijoiden asiakkaat liikkuvat sairaalasta tai vankilasta ulkomaailmaan, jossa heitä uhkaa asunnottomuus; he liikkuvat olinpaikoistaan erilaisiin tukipalveluihin; yhdestä tukipalvelusta toiseen; tilapäisistä asumisratkaisuksista pysyvään vuokra-asuntoon esimerkiksi tuetussa asumisyksikössä; tuetusta Asunto ensin-asumisyksiköstä päihteettömään yksikköön tai itsenäisempiin asumismuotoihin. Jyväskylän Nopsajalasta kokoamamme aineiston valossa tämä liikkuminen eri muodoissaan on nousemassa erittäin keskeiseksi asunnottomuustyön haasteeksi.

Liikkuminen on kaikkea muuta kuin ongelmaton asunnottomuustyön asiakkaille. Asunto ensin -mallin peruserä on, että asunnottomille järjestetään *pysyvä* asunto, mikä merkitsee turvaa ja mahdollisuutta asettua pysyvästi aloilleen. Kuitenkin asunnon saatuaankin asiakkaan täytyy hakeutua palveluihin ja liikkua niiden välillä. Lisäksi joissakin kaupungeissa asumisyksiköihin saatetaan kohdistaa vaatimuksia nopeuttaa asukkaiden läpivirtausta eli siirtymistä tuetusta asumisyksiköstä itsenäiseen asumiseen. Tämä voidaan kokea uhkana asunnon pysyvyydelle, etenkin jos on tiedossa, että itsenäisen asumisen epäonnistuesssa asiakkaalla ei enää olekaan paluuta takaisin tuettuun asumisyksikköön, vaan edessä voi olla uusi asunnottomuuden jakso.

Ristiriita yhtäältä pysyvyyden ja turvallisuuden, toisaalta liikkumisen ja itsenäisyyden välillä on todellinen. Asunnottomalle ihmiselle ristiriita näyttäytyy vaikeutena hakeutua palveluihin, jotka olisivat oman toimeentulon ja terveyden kannalta välttämättömiä. Pysyminen palvelujen ulkopuolella 'omissa oloissa' tai tutuksi tulleen mutta riittämättömän palvelun varassa voidaan kokea turvallisemmaksi kuin liikkeelle lähteminen pirstaleiseen palvelujärjestelmään uusia palveluja etsimään. Asunnon saaneelle ristiriita näyttäytyy vaikeutena siirtyä tuetusta Asunto ensin-asumisyksiköstä päihteettömään yksikköön tai itsenäiseen asumiseen.

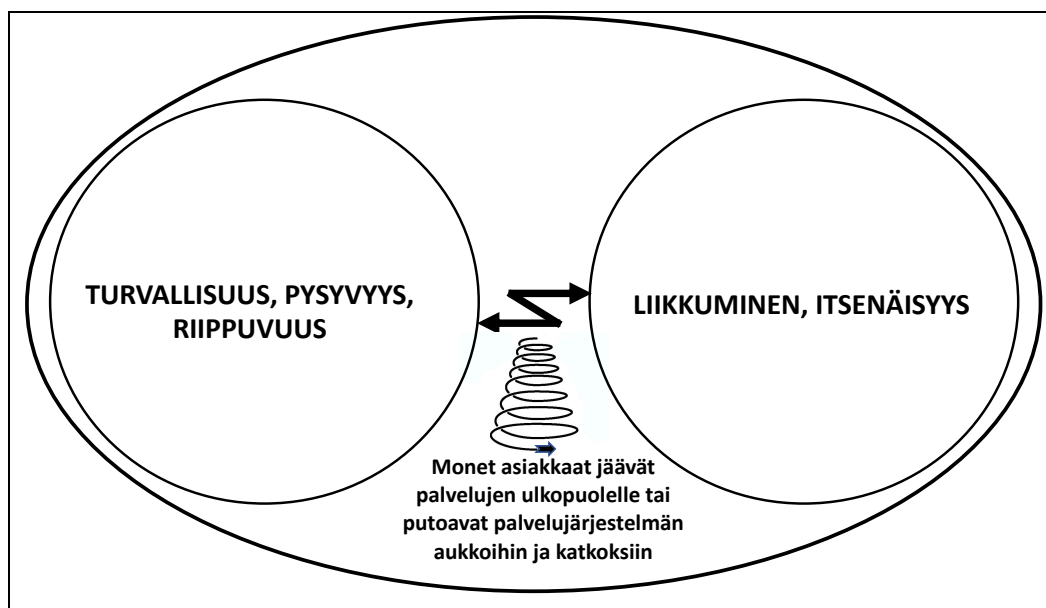
”Viimeisten vuosien aikana palvelujen tilaajat, eli kaupungit, ovat alkaneet odottaa, että yhä useampi asukas muuttaisi itsenäiseen asumiseen aiempaa nopeammin. ... Useat asukkaat ovat nimenneet pelon, että asunnottomuus voi uusiutua, keskeiseksi itsenäiseen asumiseen siirtymisen esteeksi.... Palveluntuottajat ja tilaajat voisivat yhdessä luvata itsenäiseen asumiseen muuttamista pohtivalle asukkaalle, että hän voi tarvittaessa palata tuttuun ja turvalliseen asumisyksikköön. Jos asuminen itsenäisesti ei jostain syystä

onnistu, voi asukas paljon turvallisemmin mielin ottaa seuraavan askeleen kohti itsenäistä asumista.” [32, s. 56]

”Asunto ensin -yksiköistä pitäisi mahdollisimman nopeasti päästä päihdeettömään yksikköön asukkaan niin toivoessa. Mutta, jos asukas muuttaa päihdeettömään asumispalveluun, hän joutuu antamaan asunto ensin -asunnon pois. Hän joutuu pohtimaan, uskaltaako hän ottaa tämän riskin. On iso askel jo pelkästään hakea apua päihdeongelmaan, saati muuttaa yksikköön, missä päihdeidenkäyttö ei ole sallittu. Hyviä paikkoja, mutta jos et pystykään olemaan päihdeettä, niin edessä on paluu asunnottomaksi ja pahimmillaan usean vuoden jonotus uudelleen asunto ensin -yksikköön.

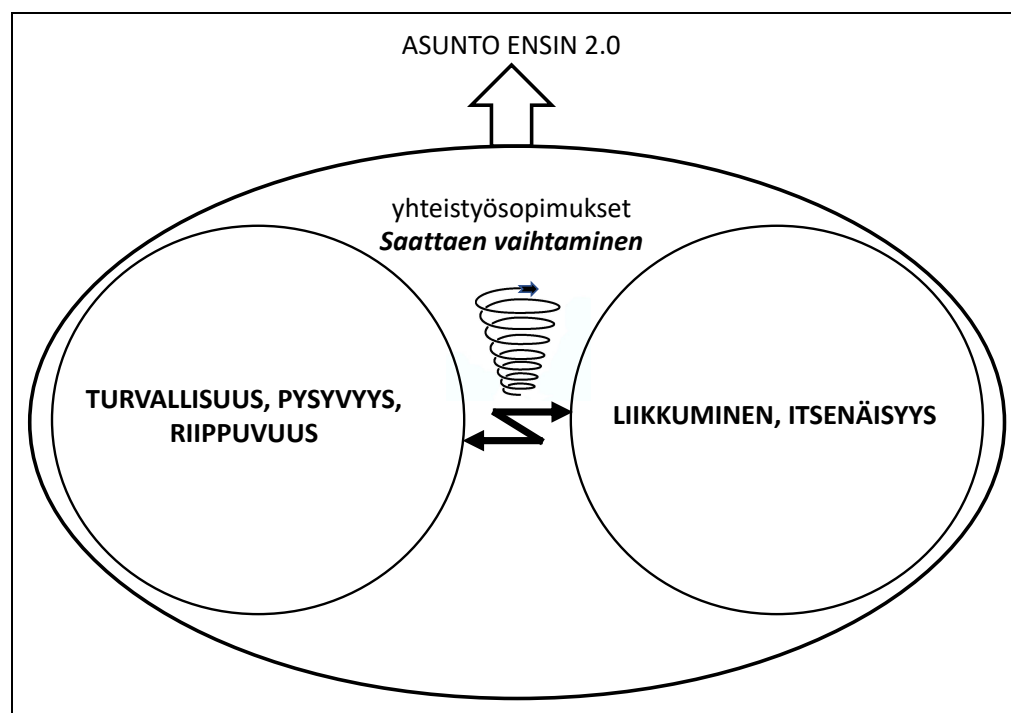
Tämä kynnys on usein liian korkea. Olisi mahtavaa joskus pystyä kannustamaan asukkaita ottamaan näitä rohkeita askelia päihdeettömään elämään, ja sanomaan ”että kannattaa antaa mahdollisuus ja kokeilla”. Nyt näin on vaikea tehdä, koska harvalla raitistuminen tapahtuu ensimmäisellä tai edes toisella yrittämällä. Tieto ja uhka mahdollisesta asunnottomuudesta on todellinen.” [33, s. 63]

Tämän päivän asunnottomuustyön ristiriita Suomessa voidaan kiteyttää kuvion 6.4 avulla. Ristiriidan seurauksena syntyy helposti kierre, jossa monet asiakkaat jäävät tarvitsemiensa palvelujen ulkopuolelle tai putoavat palvelujärjestelmän aukkoihin ja katkoksiin.



Kuvio 6.4. Pysyvyyden ja liikkumisen välinen ristiriita asunnottomuustyössä

Miten kuviossa 6.4 esitetty ristiriita voidaan ratkaista? Jyväskylän Nopsajalan kokemukset osoittavat, että se on mahdollista. *“Saattaen vaihtaminen”* on aineistossamme useimmin käytetty ilmaus, jolla kuvataan Jyväskylän Nopsajalan uutta toimintatapaa. Se tarkoittaa kirjaimellisesti asiakkaan saattamista asuntoon ja palveluihin, neuvottelevaa vuoropuhelua vastaanottavan palvelun kanssa ja asiakkaan kannattelevaa seuraamista siirtymisen jälkeen. Samalla kun tämä työtapa ehkäisee yksittäisten asiakkaiden jäämisen palvelujen ulkopuolelle tai putoamisen palvelujärjestelmän aukkoihin, se kutoo umpeen palvelujen välisiä katkoksia ja aukaisee tulppia, jotka vaikeuttavat palveluihin pääsyä. Toisin sanoen *saattaen vaihtaminen* on *palvelujärjestelmän eheyttämistä*, mutta ei ylhäältä annettujen määräysten avulla. *Saattaen vaihtaminen* lähtee alhaalta, konkreettisten asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteisestä tunnistamisesta eri osapuolten välisessä vuoropuhelussa ja neuvotteluissa (kuvio 6.5).



Kuvio 6.5. Asunto ensin 2.0 -konsepti ristiriidan ratkaisuna

Kuten kuvio 6.5 kertoo, *saattaen vaihtamista* tuetaan yhteistyösopimuksilla asunnottomuuteen liittyvien palvelujen tuottajien välillä. *Yhdessä tekeminen* on Asunto Ensin 2.0-asiakirjan keskeinen ajatus [5]. Nopsajalan tyyppisistä moniammatillisen liikkuvan tuen

tiimeistä voi tulla tärkeä yhdessä tekemisen ja palvelujen eheyttämisen kätilö. *Saattaen vaihtaminen* synnyttää yhdessä tekemistä alhaalta käsin.

7. Yhteenveto ja suositukset Nopsajalka-työn edistämiseksi

7.1. Tulosten yhteenveto

Voimme nyt vastata tämän raportin toisessa luvussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuskysymys 1 oli: Mitkä ovat Jyväskylän Nopsajalan tähänastisen kehityksen tärkeimpiä askelia ja miten niitä voidaan tulkita ekspansiivisen oppimisen vaiheina?

Luvussa 5 kuvasimme, miten Jyväskylän Nopsajalka-toiminta kehittyi pienen asiakasryhmän pitkäkestoisesta, yksilöllisestä kannattelemisesta lyhyempiin palveluprosesseihin, verkostoyhteistyöhön ja rakenteelliseen sosiaalityöhön. Kokonaisuutena nämä Jyväskylän Nopsajalan toimijoiden aloitteet ja ratkaisut vastaavat ekspansiivisena oppimisena tunnetun kollektiivisen oppimisprosessin logiikkaa. Tämä merkitsee, että se mitä tapahtuu Nopsajalassa sisältää käsitteellistä ja toimijuuteen liittyvää potentiaalia, joka voi toimia pontimena vastaaville kehityskuluille myös Jyväskylää laajemmin. Kuten luvussa 6 osoitettiin, Jyväskylän Nopsajalka tarjoaa toimintamallin, jolla voi olla kauaskantoista merkitystä Suomen asunnottomuustyön seuraavalle kehitysvaiheelle eli Asunto ensin 2.0 -konseptille.

Toimintamallin muutoksessa voitiin tunnistaa ekspansiivisen oppimissyklin askelia, alkaen ensimmäisen toimintatavan kyseenalaistamisesta analyysiin, uuden toimintatavan mallittamiseen, koetteluun ja käyttöönottoon. Uusi toimintamalli muotoutui vaiheittain. Toimijat palasivat siihen ja sitä syvensivät sitä useaan otteeseen, kun käytännön toiminta tuotti jatkuvasti aineksia mallin rikastamiseen ja täsmentämiseen.

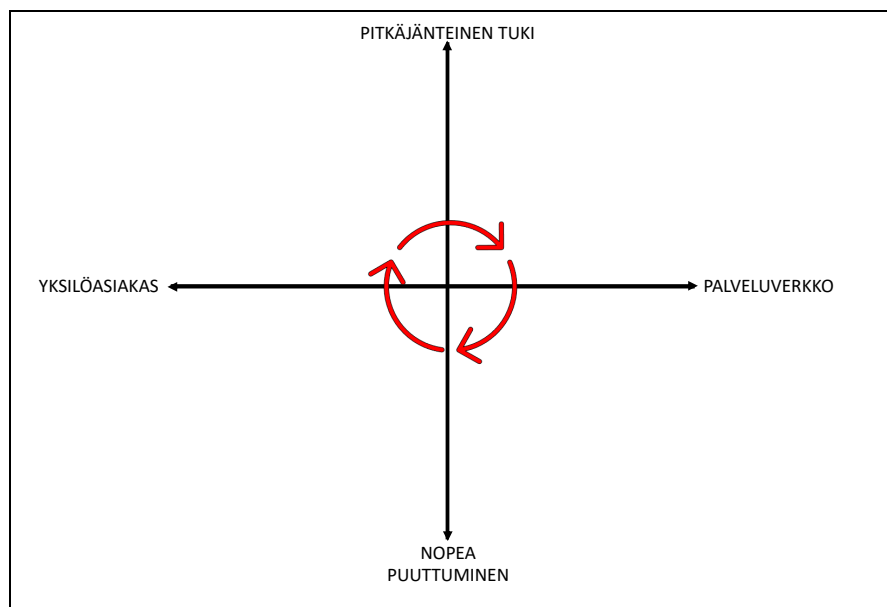
Tutkimuskysymys 2 oli: Millaisia ovat Jyväskylän Nopsajalan työntekijöiden, asiakkaiden, esimiesten, yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien kokemukset Nopsajalan toiminnan vahvuuksista, rajoituksista ja kehittämistarpeista?

Tutkimuksessa haastatellut työntekijät, esimiehet, yhteistyökumppanit ja asiakkaat ilmaisivat poikkeuksetta pitävänsä Nopsajalan toimintaa välttämättömänä sekä kannattivat toiminnan vakiinnuttamista ja riittävää resurssointia. Nopsajalan vahvuuksiksi nähtiin sen joustavuus,

monialaisuus, keskittyminen kuhunkin asiakkaaseen ja kyky tuottaa asiakkaan tarpeiden mukaisia ratkaisuja yhdessä palvelujärjestelmän muiden toimijoiden kanssa. Nopsajalan toimintaa rajoittavana tekijänä mainittiin tiimin pienuus ja Nopsajalan palvelua tarvitsevien asiakkaiden suuri määrä. Akuuttina kehittämistarpeena nostettiin esille Nopsajalan työntekijöiden rekrytointiin liittyvät uudet osaamishaasteet. Näihin haasteisiin vastaaminen saattaa muodostaa uuden ekspansiivisen oppimissyklin lähtökohdan. Tämä edellyttää yhteistyötä oppilaitosten kanssa laajan ymmärryksen synnyttämiseksi moniammatillisen liikkuvan tuen vaatimuksista ja toteuttamisesta.

Tutkimuskysymys 3 oli: Mitkä ovat Jyväskylän Nopsajalassa luodun asunnottomuustyön moniammatillisen liikkuvan tuen toimintamallin ja asiantuntijuuden oleelliset ulottuvuudet ja periaatteet?

Nopsajalan toimintamalli perustuu *saattaen vaihtamisen* periaatteeseen. Periaate yhdistää yksilöllisesti muotoutuvan asiakaskohtaisen tuen ja palvelujärjestelmän eheyttämisen. Se toteutuu pitkälti neuvottelemalla yhteistyökumppaneiden kanssa ja sitä tuetaan yhteistyösopimuksilla. Aineistomme analyysi tukee alkuperäistä työhypoteesiamme Nopsajalan työntekijöiden asiantuntijuudesta (kuvio 7.1).



Kuvio 7.1. Nopsajalan vaatima asiantuntijuus eri työorientaatioiden joustavana yhdistelynä – kuvion 2.2 työhypoteesin vahvistuminen

Työntekijöiden on jatkuvasti liikuttava työn kohteen laajuuden ja aikaperspektiivin suhteen erilaisten työorientaatioiden välillä ja yhdisteltävä niitä luovasti. Tämä tarkoittaa, että Nopsajalan työntekijät liikkuvat yhtäältä yksilöasiakkaaseen keskittymisen ja palveluverkkoon keskittymisen välillä, toisaalta asiakkaan välittömiin 'tässä-ja-nyt' ongelmiin keskittymisen ja pitkäjänteisen asiakkaan palvelupolkuun keskittymisen välillä. Työntekijät rakentavat kutakin työtettä hyödyntäen muista työotteista saamiaan kokemuksia. Nämä toisiaan täydentävät siirtymät ovat luovia, koska työntekijät tarttuvat aiemmin pitkälti tunnistamattomiin tehtäviin, jotka johtavat uusiin aloitteisiin ja neuvotteluihin palvelujärjestelmässä.

Kuvio 7.1 palaa tässä raportissa aiemmin esitettyyn kuvioon (kuvio 2.2). Tämä kuvio esitettiin alun perin tutkimuksen hypoteesina, jota aineistomme analyysin tulokset nyt tukevat.

7.2. Suositukset Nopsajalka-työn edistämiseksi

Tulostemme pohjalta esitämme Nopsajalka-työn edistämiseksi suosituksia ensinnäkin koskien Nopsajalan toimintaa Keski-Suomen hyvinvointialueella, toiseksi koskien moniammatillisen liikkuvan tuen kehittämistä Suomen asunnottomuustyössä ja kolmanneksi koskien aihepiiriin liittyvää tutkimusta.

7.2.1. Nopsajalka-työn edistäminen Keski-Suomen hyvinvointialueella

Suositus 1. Jyväskylässä kehitetyn Nopsajalka-tiimin toiminta vakiinnutetaan osaksi hyvinvointialueen palveluja, tarpeen mukaan laajentaen sitä Jyväskylän kaupungin ulkopuolelle.

Suositus 2. Nopsajalan suorittamat *saattaen vaihtamiset* kirjataan ja analysoidaan siten, että muodostetaan päivittyvä kokonaiskuva tai kartta alueen saattoprosesseista. Erityinen huomio kiinnitetään kartan ‘valkoisiin läiskiiin’ ja esteisiin eli siihen, missä saattoja tarvittaisiin, mutta niitä ei tapahdu tai ne eivät eri syistä onnistu. Pitemmällä aikavälillä tämä johtaa digitaaliseen instrumenttiin, jota käytetään myös hyvinvointialueiden välisessä yhteistyössä ja kehittämistyössä.

Suositus 3. Toteutetaan pienimuotoinen analyysi Nopsajalan palvelujen kustannuksista ja hyödyistä eli taloudellisesta vaikuttavuudesta.

7.2.2. Moniammatillisen liikkuvan tuen kehittäminen Suomen asunnottomuustyössä

Suositus 4. Käynnistetään verkostoprosessi, jossa moniammatillisen liikkuvan tuen kehittämisestä kiinnostuneiden hyvinvointialueiden edustajat tuottavat yhdessä keskustellen ja kokemuksiaan vertaillen kattavan kuvauksen tämän tyyppisen työn vaihtoehtoisista toimintamalleista.

Suositus 5. Kun suosituksessa 4 mainittu kuvaus valmistuu, se esitellään kaikille hyvinvointialueille ja muille asunnottomuustyön toimijoille tarkoitettussa valtakunnallisessa tilaisuudessa. Suositusten 4 ja 5 toteuttamisessa Y-säätiön Verkostokehittäjien asiantuntemus ja yhteydet ovat ratkaisevan tärkeitä.

Suositus 6. Avainasemassa oleville ministeriöille ehdotetaan työryhmän perustamista laatimaan suunnitelman hyvinvointialueilla kehitettävän moniammatillisen liikkuvan tuen vaatimaa osaamista tukevien koulutussisältöjen kehittamisestä ja integroinnista olemassaoleviin koulutusohjelmiin.

7.2.3. Moniammatillista liikkuvaa tukea koskeva tutkimus

Suositus 7. Mukaan lähtevillä hyvinvointialueilla toteutetaan kehittävän työntutkimuksen hankkeet, joilla tuetaan ja analysoidaan moniammatillisen liikkuvan tuen toimintamallien valtakunnallista integrointia. Lähtökohtana on kunkin hyvinvointialueen omien olosuhteiden mukaisen toimintamallin suunnittelu ja käyttöönotto. Näiden aluekohtaisten prosessien yhteisenä foorumina ja integroinnin välineenä hyödynnetään Muutoslaboratorio-menetelmää.

Suositus 8. Erityinen tutkimustarve koskee asunnottomuustyön asiakkaiden liikkumisen muotoja, polkuja ja esteitä palvelujärjestelmissä (ks. luku 6.2 edellä). Miten asunnottomuustyön asiakkaiksi tulevat liikkuvat palvelujen sisällä ja välillä? Edustaako kyseinen liikkuminen alaspäin vai ylöspäin suuntautuvaa kierrettä (kuviot 6.4 ja 6.5)? Tämän kartoittamiseen kohdistuva valtakunnallinen tutkimushanke käynnistetään viivytyksettä.

Suositusten 7 ja 8 toteuttamisessa Y-säätiön tutkijoiden asiantuntemus on tärkeä voimavara.

Lähteet

- [1] Bond, G. R., & Drake, R. E. (2015). The critical ingredients of assertive community treatment. *World Psychiatry, 14*(2), 240.
- [2] Van Veldhuizen, J. R. (2007). FACT: A Dutch version of ACT. *Community mental health journal, 43*(4), 421-433.
- [3] Nordén, T., Malm, U., & Norlander, T. (2012). Resource Group Assertive Community Treatment (RACT) as a tool of empowerment for clients with severe mental illness: A meta-analysis. *Clinical practice and epidemiology in mental health: Clinical Practice and Epidemiology in Mental Health, 8*(1), 144–151.
- [4] Mäkelä, K. (2020). *Tehostetun avohoidon kehittäminen ACT-mallia hyödyntämällä Lapin sairaanhoitopiirin psykiatrian klinikalla*. Rovaniemi: Lapin AMK.
- [5] Muutoslaboratorioryhmä (2020). *ASUNTO ENSIN 2.0 – Tehdään yhdessä jokaiselle mahdollisuus*.
<https://asuntoensin.fi/asunto-ensin-2-0-tehdaan-yhdessa-jokaiselle-mahdollisuus/>
- [6] Tampereen kaupunki (2020). *Asunnotomuuden puolittamisen toimenpideohjelma 2020-2022*.https://www.tampere.fi/material/attachments/uutiskeskus/tampere/a/BerGXBUep/asunnotomuuden_puolittamisen_toimenpideohjelma.pdf (16.9.2021).
- [7] Sannino, A. (2020). Enacting the utopia of eradicating homelessness: Toward a new generation of activity-theoretical studies of learning. *Studies in Continuing Education, 42*(2), 163-179.
- [8] Sannino, A. (2022). Transformative agency as warping: How collectives accomplish change amidst uncertainty. *Pedagogy, Culture & Society, 30*(1), 9-33.
 DOI: 10.1080/14681366.2020.1805493

- [9] Sannino, A., Engeström, Y. & Jokinen, E. (2021). Digital peer learning for transformative professional agency: The case of homelessness practitioners in Finland. *British Journal of Educational Technology*, 52, 1612–1628. DOI: 10.1111/bjet.13117
- [10] Jokinen, E., Moberg, J., Sannino, A., Engeström, Y. & Kerosuo, H. (2022). Yhteisen ammatillisen toimijuuden kehittyminen Asunto ensin-työssä TADS-prosessina. *Kasvatus*, 53(1), 86-94.
- [11] Jyväskylän Nopsajalka-tiimi. <https://www.jyvaskyla.fi/talous-ja-strategia/hankkeet/assi-asunto-ensin-hanke/nopsajalka-tiimi>
[Assi 2 -hanke | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](https://www.jyvaskyla.fi/talous-ja-strategia/hankkeet/assi-asunto-ensin-hanke/nopsajalka-tiimi)
- [12] Engeström, Y. & Sannino, A. (2010). Studies of expansive learning: Foundations, findings and future challenges. *Educational Research Review*, 5(1), 1–24.
- [13] Engeström, Y. (2004). *Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä*. Tampere: Vastapaino.
- [14] Engeström, Y. (1995). *Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita*. Helsinki: Hallinnon kehittämiskeskus.
- [15] Engeström, Y. (2005). *Developmental work research: Expanding activity theory in practice*. Berlin: Lehmanns media.
- [16] Pleace, N. (2016). *Housing First guide Europe*. Brussels: FEANTSA. Suomenkielinen käännös https://asuntoensin.fi/assets/files/2021/11/1.Asunto-Ensin-opas_WEB-27.10_.pdf .
- [17] Engeström, Y., Engeström, R. & Vähäaho, T. (1999). When the center does not hold: The importance of knotworking. In S. Chaiklin, M. Hedegaard & U. J. Jensen (Eds.), *Activity theory and social practice: Cultural-historical approaches*. Aarhus: Aarhus University Press.
- [18] Engeström, Y., Engeström, R. & Kerosuo, H. (2001). *Neuvottelevan työtavan kehittäminen perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä Helsingissä*. Helsinki: Helsingin kaupungin terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportteja 2001:5.

- [19] Leontjev, A. N. (1977). *Toiminta, tietoisuus, persoonallisuus*. Helsinki: Kansankulttuuri.
- [20] Tsemberis, S. (2010). *Housing first: The pathways model to end homelessness for people with mental health and substance use disorders*. Center City: Hazelden Publishing.
- [21] Osborne, M. (2019). Who gets “housing first”? Determining eligibility in an era of housing first homelessness. *Journal of Contemporary Ethnography*, 48(3), 402-428.
- [22] Namian, D. (2020). Governing homelessness through instruments: A critical perspective on housing first’s policy instrumentation. *Critical Policy Studies*, 14(3), 303-318.
- [23] Lähde *National Alliance to End Homelessness*;
<https://endhomelessness.org/homelessness-in-america/homelessness-statistics/state-of-homelessness/>
- [24] Lähde *Coalition for the Homeless*;
<https://www.coalitionforthehomeless.org/basic-facts-about-homelessness-new-york-city/>
- [25] Virkkunen, J., Engeström, Y., & Miettinen, R. (2007). *Sosiaalihuollon kehittämistoiminnan tulevaisuus: Projekteista konseptikehittämiseen*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- [26] Virkkunen, J., Ahonen, H., Schaupp, M., & Lintula, L. (2010). *Toimintakonseptin yhteisen kehittämisen mahdollisuus*. Helsinki: Tekes.
- [27] Engeström, Y., & Sannino, A. (2012). Concept formation in the wild. *Mind, Culture, and Activity*, 19(3), 201-206.
- [28] Engeström, Y., Nummijoki, J., & Sannino, A. (2012). Embodied germ cell at work: Building an expansive concept of physical mobility in home care. *Mind, Culture, and Activity*, 19(3), 287-309.

- [29] Engeström, Y. (2020). Ascending from the abstract to the concrete as a principle of expansive learning. *Psychological Science and Education*, 25(5), 31-43.
- [30] Tainio, H., & Fredriksson, P. (2009). The Finnish homelessness strategy: From a 'staircase' model to a 'housing first' approach to tackling long-term homelessness. *European Journal of Homelessness*, 3, 181-200.
- [31] ”Nimi ovessa”-työryhmän raportti vuodelta 2007:
https://asuntoensin.fi/assets/files/2016/09/nimi_ovessa-raportti.pdf
- [32] Karppinen, J. (2022). Entä jos en pärjää omassa asunnossa? Teoksessa P. Fredriksson (toim.), *Loppu asunnottomuudelle: Suoja-Pirtti ry:n 60-vuotisen toiminnan juhlaulkaisu*. Helsinki: Suoja-Pirtti ry.
- [33] Joutsenlahti, S. (2022). Asunnottomien tarpeiden ymmärtäminen palvelukehityksen perustaksi. Teoksessa P. Fredriksson (toim.), *Loppu asunnottomuudelle: Suoja-Pirtti ry:n 60-vuotisen toiminnan juhlaulkaisu*. Helsinki: Suoja-Pirtti ry.

Liite 1
HENKILÖSTÖN, ESIMIESTEN, YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN JA
SIDOSRYHMIEN HAASTATTELURUNKO

(Kursivoidut kohdat ovat opasteita haastattelijalle)

Haastateltavan tausta

1. Kerro lyhyesti millainen on koulutuksesi ja työhistoriasi ja miten ne liittyvät asunnottomuuteen? *(koulutusaste, tutkinto, työkokemus vuosissa)*

2. Millaisia ovat nykyiset työtehtäväsi? *(työnimike, tehtävät käytännössä)*

3. *Nopsajalka-tiimi* → Mikä on roolisi Nopsajalka-tiimissä?

Muut → Miten työsi on yhteydessä tai liittyy Nopsajalka-tiimiin?

4. Onko Asunto ensin -malli sinulle tuttu?

Kyllä → Miten mielestäsi Asunto ensin -mallin/periaatteiden mukainen työskentely näkyy Nopsajalan työssä?

Ei → seuraava kysymys

Kokemukset Nopsajalasta

5. *Nopsajalka-tiimi* → Kuvaile, millainen Nopsajalan tyypillinen työpäivä ja työviikko on? Onko muita konkreettisia työtehtäviä? *(todellinen käytännön työ)*

Muut → Miten kuvailisit, mitä Nopsajalka tekee käytännössä?

6. Millaisten asiakastyyppeiden kanssa Nopsajalka työskentelee?
7. Millaiset asiakastehtävät ovat vaikeimpia tai haastavimpia? (*vain Nopsajalka-tiimi*)
8. Voitko antaa konkreettisia esimerkkejä onnistumisista ja epäonnistumisista Nopsajalan työssä?
9. Millaisia työvälineitä tai resursseja Nopsajalassa käytetään ja ovatko ne riittävät?
10. Miten Nopsajalan työskentely on muovautunut ja mitä muutoksia on tarvittu?
Mitä ovat näihin muutoksiin liittyneet ammattitaidon, työnjaon ja yhteistoiminnan haasteet?
11. Millaista osaamista ja ammattitaitoa Nopsajalka-työ mielestäsi vaatii? Onko sellaisia tarjolla riittävästi? (*myös yhteistyöverkoston osaaminen*)
12. *Nopsajalka-tiimi ja esimiehet* → Kuinka työnjako ja yhteistoiminta toimii Nopsajalka-tiimin sisällä?
13. *Nopsajalka-tiimi ja esimiehet* → Ketkä ovat Nopsajalka-tiimin tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ja millainen on työjako heidän kanssaan?
- Yhteistyökumppanit* → Ketkä ovat Nopsajalka-tiimin tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ja millainen on työjako heidän kanssaan oman organisaatiosi näkökulmasta?
14. Mitä haasteita ja mahdollisuuksia näet Nopsajalka-tiimin yhteistyössä eri kumppanien kanssa?

15. Mitä haasteita näet palvelurakenteissa ja/tai tietojärjestelmissä?

Ajatukset Nopsajalan kehittämisestä

16. Miten Nopsajalka-toimintaa pitäisi mielestäsi kehittää?

17. Miten Nopsajalka voisi parhaiten valmistautua siihen, että sen palvelut siirtyvät hyvinvointialueen ja SOTE-keskusten tehtäväksi?

Liite 2

ASIAKKAAN HAASTATTELURUNKO

(Kursivoitu kohta on opaste haastattelijalle)

1. Kerro hiukan elämäntilanteestasi. Millainen on Sinun tarinasi?
2. Miten tulit Nopsajalka palveluun mukaan?
3. Mitkä ovat painavimpia huoliasi? Millaisiin asioihin tarvitset tukea tällä hetkellä?
4. Mistä ja millaista tukea saat tällä hetkellä näihin asioihin ja onko se ollut riittävä?
5. Millainen rooli Nopsajalalla on ollut tuen saamisessa?
6. Sinulla oli äskettäin tapaaminen Nopsajalka-tiimin työntekijän kanssa *(tämä asiakkaan tilanteen mukaan)*. Miten se meni? Saitko omia asioitasi eteenpäin? Jäikö jotakin hoitamatta tai muuten hampaankoloon?
7. Millaisia parannuksia toivoisit Nopsajalka-tiimin tai muiden palveluiden toimintaan?
8. Millaisia tavoitteita ja tulevaisuuden suunnitelmia Sinulla on? Mitä esteitä näet niiden toteutumiselle?
9. Liittykö palveluihin tai tuen saantiin tällä hetkellä jotain epäselvää tai jotain mistä tarvitsisit lisää tietoa?
10. Onko mielessäsi joitain muita asioita, joista haluaisi kertoa tai viestittää meille tai esimerkiksi Jyväskylän kaupungille tai valtiovallalle?
11. Jos voisit unelmoida niin millainen elämäsi olisi esimerkiksi vuoden päästä, jos unelmat toteutuisivat?