

# Asumissosiaalisen työn palveluopas Mentori

Ammattilaiset ja asukkaat  
palveluoppaan  
muotoilijoina

Kirsi Hytti  
Sanna Mainonen

Helsinki



# Asumissosiaalisen työn palveluoppaan tausta

- Työn taustalla oli tarve kehittää yhteinen ja käytännönläheinen työväline tuetun asumisen palveluissa tehtävään asumissosiaalisen työhön.
- Valtaosalla asukkaista taustalla päihde- ja mielenterveyden haasteita sekä näistä syistä johtuvia moninaisia tuen tarpeita asumisessa ja asumisen turvaamisessa.
- Mentori on palveluopas monialaiselle henkilöstölle, joka tarjoaa kotiin vietävää tukea asunnottomuustauustaisille henkilöille tuetun asumisen yksiköissä.



# Palveluoppaan tavoite



- Tuoda näkyviin hyviä käytäntöjä ja tukea arjessa tehtävää työtä tuetun asumisen palveluissa
  - Toimia perehdyttämisen välineenä
  - Yhdenmukaistaa ja tasalaatuistaa asumispalveluja
  - Vähentää takaisinvirtausta tuetusta asumisesta asunnottomuuteen
  - Auttaa kehittämään palveluprosesseja jatkossa
- **Olennaista oli, että palveluoppaan sisältö rakennetaan yhteistyössä asukkaiden ja monialaisten ammattilaistiemien kanssa.**

## Kehittämisessä mukana

- Asumisyksikköjen asukkaat ja ammattilaiset
- Tilaaja: Helsingin kaupungin asunnottomuutta vähentävän ja ennaltaehkäisevän työn hanke
- Palvelumuotoilu-prosessin suunnittelu ja toteutus: Kirsi Hytti ja Sanna Mainonen

# Asukasymmärryksen kerääminen ryhmähaastatteluilla



<b>Itsestä huolehtiminen</b> (ruoka, hygienia, lääkkeet)	<b>Kodinhoito</b> (siivous, ruoanlaitto, pyykinpesu)	<b>Terveys</b> (fyysinen terveys, mielenterveysasiat)	<b>Päihde- ja riippuvuusasiat</b>
<b>Raha-asiat</b> (etuudet, velat, vuokranmaksu)	<b>Muut hoidettavat asiat</b> (rikosoikeudelliset ym.)	<b>IT-tuki</b> (asiointi, tiedonhaku, älylaitteiden käyttö)	<b>Ihmissuhteet ja mielekäs arki</b> (läheiset, harrastusryhmät)
<b>Yhteisöllisyys ja ilmapiiri</b> (yhteenkuuluvuus, turvallisuus, luottamus)	<b>Osallisuus</b> (asumisessa ja itseä koskevilla asioilla)	<b>Asiointi ja liikkuminen kodin ulkopuolella</b> (kaupassa käynti, omien asioiden hoitaminen)	<b>Henkilökunta, omatyöntekijä, ohjaaja</b> (tutustuminen, luottamus, kannustus)

Haastatteluista syntyi laaja luokiteltu aineisto asukkaiden tarpeista, toiveista ja kehitysehdotuksista.

Haastattelumateriaalia hyödynnetään myös muissa tuetun asumisen kehitysprojekteissa.

# Palveluoppaan konsepti työstettiin yhdessä henkilöstön kanssa

- Järjestimme neljä koko päivän työpajaa, jossa asumispalveluissa työskentelevä moniammatillinen henkilöstö sekä tilaaja pureutuivat asukkaiden näkemykseen asumispalveluiden tarpeista, vahvuuksista ja kehityskohteista.
- Asukkaiden näkemyksiin pohjautuen ammattilaiset ja tilaaja loivat työpajoissa
  - 7 asukaspersonaa
  - 7 palvelupolkua
  - 20 hyvää käytäntöä
- Lopulliseen palveluoppaan tiivistettiin tilaajan ja toteuttajan yhteistyönä 4 asukaspersonaa palvelupolkuineen ja 20 hyvää käytäntöä.

→ **Henkilöstön osallisuus prosessissa tukee oppaan käyttöönottoa ja mahdollista toiminnan muutosta.**



# Valmis konsepti, sisältö

## Asukkaat ja palvelut



**Eetu**

Asukas-  
persoona

Palvelupolku

Verkosto

**Teija**

Asukas-  
persoona

Palvelupolku

Verkosto

**Risto**

Asukas-  
persoona

Palvelupolku

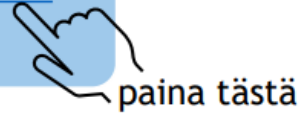
Verkosto

**Markku**

Asukas-  
persoona

Palvelupolku

Verkosto



## Hyvät käytännöt ja palveluiden kehittäminen



Hyvät  
käytännöt

Omatyöntekijä

Lähestymis-  
tapoja  
asukastyöhön

Palveluiden  
kehittäminen

# Valmis konsepti, toiminnot

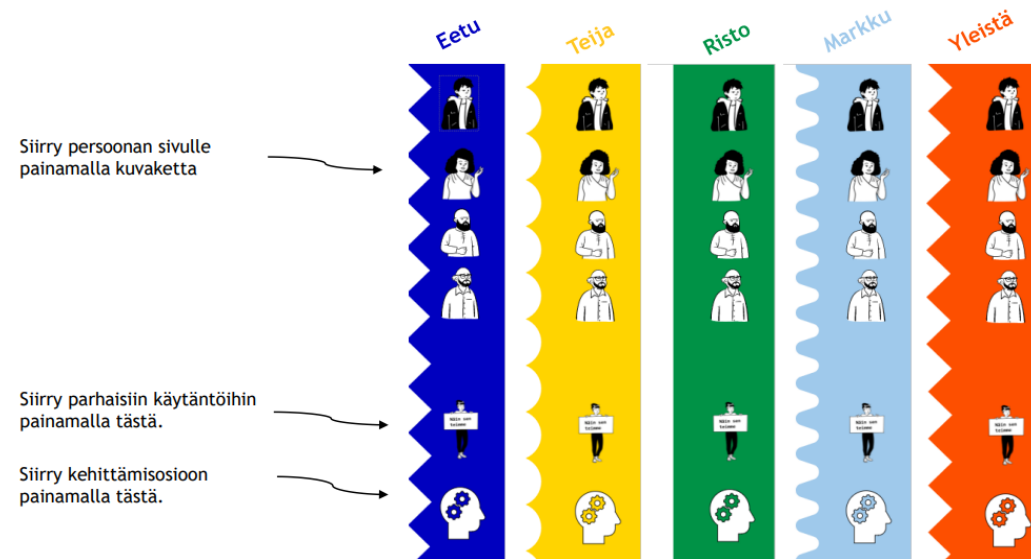
Liiku oppaassa oikean marginaalin kuvakkeita painamalla



Opas yhteensä 50 sivua

Osiot on koodattu tunniste-  
väreillä persoonien mukaan

Oppaan sisäiset  
linkit helpottavat navigointia  
ja liikkumista eri  
osioiden välillä.



# Oppaan käyttö arjessa

## Tilaaja



## Ammattilainen



*Yhteiskehittämisessä erityisen merkityksellisenä näyttäytyi osallistujien kohtaaminen ja kokemusten jakaminen.*

*Asukaslähtöisyys, haastatteluaineisto ja palvelumuotoilun menetelmät toivat lopputulokseen täysin uusia näkökulmia.*

## Asukas



*Asukkaan ääni koko työskentelyn lähtökohtana tekee oppaasta käytännönläheisen ja on itsessään arvokasta.*

*Oppaan kehitysosio mahdollistaa kehitystyön jatkamisen omassa yksikössä esimerkiksi kehityspäivillä.*

*Työntekijöiden pitäis auttaa ja opettaa... että pitäis tehdä asioita yhdessä ... ja opettaa elämisen ja asumisen taitoja.*

*Moni tästä porukasta pärjäis yksin, mutta jos menee liian kauan, että edistettäis eteenpäin muuttoa, niin sit se on vaikeeta.*



# Kiitos!

Lisätietoja:

[kirsi.hytti@hel.fi](mailto:kirsi.hytti@hel.fi)

[sanna.mainonen@vakehyva.fi](mailto:sanna.mainonen@vakehyva.fi)

[elisabet.erkkila@hel.fi](mailto:elisabet.erkkila@hel.fi)

Lue lisää:

[Palveluopas Mentori Y-säätiön sivuilla](#)



Helsinki