



# Sosiaaliohjaajan työn kehittäminen aikuissosiaalityössä 2ME-hankkeen kokemusten perusteella covid-19 pandemian aikana

Simo Puttonen

Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Sosiaaliohjaajan työn kehittäminen aikuissosiaalityössä 2ME- hankkeen kokemusten perusteella covid-19 pandemian aikana**

Simo Puttonen  
Sosionomi  
Opinnäytetyö  
Toukokuu 2021

Simo Puttonen

**Alueellisen sosiaalityön kehittäminen 2ME-hankkeen kokemusten perusteella**

Vuosi

2021

Sivumäärä

58

Sosiaalityö Suomessa 2020-luvulla on muutoksessa monesta syystä. SOTE-uudistuksen valmistelu on jatkunut pitkään. Arki sosiaalityössä on tiivistähtistä ja usein henkilökuntaa kuormittavaa. Nuorten syrjäytymisuhka kasvaa. Digitalisaatio on nimetty kärkihankkeeksi sekä hallituksessa että Helsingin kaupungissa. Sosiaalityön kehittämisen edistämiseksi on käynnistetty useita hankkeita. Hanketyö tarjoaa mahdollisuuden kokeiluihin ja uudistusten testaamiseen.

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena on kuvata ja reflektoida sosiaaliohjaajan työtä pandemian aikana. Lisäksi tavoitteena on esitellä 2ME-hankkeessa kehitettyjä työmenetelmiä käytännössä. Opinnäytetyössä analysoidaan aikuissosiaalityötä sekä samanaikaisesti 2ME-hanketyötä kymmenen viikon aikana. Jokaisen viikon lopuksi on kirjoitettu analyysi ja pohdittu kehittämiskohteita. Näissä analyyseissä on hyödynnetty alan ammattikirjallisuutta.

Päiväkirjaa kirjoitettiin poikkeuksellisena aikana. Covid-19 pandemia levisi maailmalta myös Suomeen. Opinnäytetyössä käsitellään myös pandemian vaikutuksia sosiaalialan työnteekoon ja henkiseen ilmapiiriin.

Tämän opinnäytetyön perusteella hanketyöstä voidaan siirtää toimintatapoja käytännön sosiaalityöhön

Simo Puttonen

**Development of regional social work based on the experiences of the 2ME project during the Covid-19 pandemic**

Year	2021	Pages	58
------	------	-------	----

---

Social work in Finland in 2020 is in transition for many reasons. Health and social services reform has been in preparation for a long time. Day-to-day social work is intense and personnel is often loaded with work and heavy responsibilities. Young people in danger to become more marginalized. Digitalization is named as one of the leading projects both within the government and the City of Helsinki. There are many projects to develop the social work practice. The projects offer an opportunity to test reforms.

This diary-based thesis is used to describe and reflect on the work of a social worker during a pandemic. The working methods developed in the 2ME-project are presented in practice. The thesis is formed in a diary structure, and it analyzes social work with adults and 2ME-project during ten week's period of time. At the end of each week, there is an analysis that includes discussion of development targets. Using professional literature.

The diary was written at a special time: the Covid-19 pandemic spread to Finland. The thesis discusses also the effects of the pandemic to social work and the employees' mental atmosphere.

Based on this thesis, methods can be transferred from project work to practical social work.

Keywords: social guidance, adult social work, development, Covid-19

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Toimeksiantajan esittely .....	6
1.2	Keskeiset käsitteet .....	7
2	Oman työn analyysi .....	9
2.1	Oman työn nykytilanne .....	11
2.2	Oman työn arviointi .....	12
2.3	Oman työn kehittyminen .....	13
2.4	Opinnäytetyön tavoitteet.....	14
3	Päiväkirjaraportointi.....	14
3.1	Viikko 1 .....	14
3.2	Viikko 2 .....	17
3.3	Viikko 3 .....	19
3.4	Viikko 4 .....	23
3.5	Viikko 5 .....	25
3.6	Viikko 6 .....	29
3.7	Viikko 7 .....	33
3.8	Viikko 8 .....	37
3.9	Viikko 9 .....	41
3.10	Viikko 10.....	45
4	Pohdinta.....	50
4.1	Esimerkkejä hyvistä hankkeista .....	52
4.2	Päiväkirjaopinnäytetyöprosessin oman oppimisen arviointi .....	53
4.3	Kehittämis- ja jatkotutkimusedotukset .....	55
	Lähteet .....	57

## 1 Johdanto

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena on kuvata ja reflektoida sosiaaliohjaajan työtä pandemian aikana. Lisäksi tavoitteena on esitellä 2ME-hankkeessa kehitettyjä työmenetelmiä käytännössä. Opinnäytetyössä analysoidaan aikuissosiaalityötä sekä samanaikaisesti 2ME-hanketyötä kymmenen viikon aikana.

Tässä opinnäytetyössä kuvataan Helsingin kaupungin aikuissosiaalityötä sekä 2ME-hanketyötä 6.10.-11.12.2020 välisenä aikana. Päiväkirjaa kirjattiin 10 viikon (41 työpäivää) aikana loppusyksyllä 2020. Jokaiselle viikolle laadittiin suunnitelma. Raportointi tehtiin jokaisesta työpäivästä ja jokaisen viikon lopuksi kirjattiin yhteenvetokirjaus ja analyysi kuluneesta viikosta sekä pohdittiin kehittämiskohteita. Näissä analyyseissä on hyödynnetty alan ammattikirjallisuutta. Opinnäytetyön tavoitteena on osoittaa, että hanketyöstä voidaan siirtää toimintatapoja käytännön sosiaalityöhön.

Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ovat aikuissosiaalityö, sosiaaliohjaus, syrjäytyminen ja sen ehkäisy, kehittämistyö, reflektointi ja covid-19 pandemia.

Reflektoinnin ajanjakso osoittautui erityislaatuiseksi maailmanlaajuisen covid-19 pandemian ja siitä johtuneiden kulloinkin voimassaolevien rajoitustoimenpiteiden vuoksi. Pandemia muutti yllättäen ja olennaisesti 2ME-hankkeessa ja sosiaaliohjauksessa tapahtuvaa työtä. Tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena kuvata tuota poikkeuksellista aikaa sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta.

### 1.1 Toimeksiantajan esittely

Helsingin kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelut tuottavat neljässä alueellisessa yksikössä nuorten sosiaalipalveluja sekä aikuissosiaalityön palveluja. Pääosin asiakkaiden asiakkuus määritellään sosiaalihuoltolaissa heidän asuin- ja oleskelualueidensa perusteella. Jos asiakas on kriisimajoituksessa, hän säilyttää asiakkuutensa hänet sijoittaneen alueellisen yksikön alueella. Asunnottomat ohjataan Hietaniemen palvelukeskukseen, jossa heidät otetaan vastaan ja kirjataan järjestelmään. Etuuskäsittelijät jakavat asunnottomat asiakkaat vuoroperiaatteella eri alueille.

Päiväkirjamuotoista opinnäytetyötä olen kirjoittanut kahdesta hyvin erilaisesta työpisteestä ja työstä. Toinen työpisteeni on Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskus, jossa sosiaalipalveluiden lisäksi toimivat myös terveysasemapalvelut, suun terveydenhuollon palvelut, psykiatria- ja päihdepalvelut, senioripalvelut, maahanmuuttopalvelut, vammaispalvelut, ehkäisyneuvonta, tupakkaklinikka, laboratoriopalvelut. Etelän alueen aikuissosiaalityön alle 30-vuotiaiden palveluissa on kaksi tiimiä. Työskentelin tiimi 1:ssä, jossa työskentelee kuusi sosiaalityöntekijää, kolme sosiaaliohjaajaa ja minun lisäksi toinen ZME-hanketyöntekijä.

Toinen työpisteeni oli lännen aikuissosiaalityön toimipiste Pohjois-Haagassa, jossa tarjotaan pelkästään sosiaalipalveluita, kuten asumisneuvonta, etsivä lähityö, kuntouttava työtoiminta ja aikuissosiaalityö. Alle 30-vuotiaiden tiimi lännen alueella aikuissosiaalityössä muodostuu kuudesta sosiaalityöntekijästä, neljästä sosiaaliohjaajasta sekä kahdesta ZME-hankkeen sosiaaliohjaajasta.

## 1.2 Keskeiset käsitteet

### Aikuissosiaalityö

Kunnallisissa sosiaalitoimistoissa ryhdyttiin aikuisväestön parissa tehtävää sosiaalityötä kutsu-  
maan käsitteellä aikuissosiaalityö. Käsite vakiintui 2000-luvulla, jollin julkaistiin useita aihe-  
tetta käsitteleviä julkaisuja. Aikuissosiaalityötä säätelee sosiaalihuoltolaki ja sitä täydentävät  
asiakaskohtaiset ja etuuksia koskevat lait. Sosiaalityön professori Mikko Mäntysaari on sanonut  
aikuissosiaalityön olevan se osa sosiaalityötä, joka ei ole lastensuojelua. Aikuissosiaalityön ta-  
voitteena on muutokseen pyrkivä sosiaalityö ja huollollinen sosiaalityö, joka tavoittelee asiak-  
kaan elämän ylläpitämistä. (Aikuissosiaalityö: tieto, käytäntö ja vaikuttavuus 2021. 1. Joh-  
danto)

### Nuorten syrjäytyminen

Nuorten syrjäytyminen saattaa alkaa jo lapsuuden perheessä, etenkin, jos sinne on kasautu-  
nut ongelmia. Lapsuuden olosuhteilla ei silti ole suoraa yhteyttä nuoren ihmisen elämäntul-  
kuun. Vaikka nuorella olisi hankala tausta, hän voi selviytyä hyvin. Toisaalta nuori voi ajautua  
syrjäytymisvaaraan, vaikka perheessä ei ole ongelmia. Nuorten syrjäytymisen riskitekijöitä  
voivat olla heikko koulutustaso, pitkäaikainen työttömyys, toimeentulo-ongelmat sekä päihde-  
ja mielenterveysongelmat.

Etenkin jos nuoren huono-osaisuus kasautuu, ovat riskit syrjäytymiseen suuremmat. Nuorista noin 3-10 prosentilla tilastojen mukaan arvioidaan kasaantuneen syrjäytymisen riskitekijöitä. Jos nuori ei ole töissä, koulutuksessa tai siviili- tai asepalveluksessa, hänestä käytetään termiä NEET-nuori (Not in Education, Employment or Training). NEET-nuoria oli Suomessa vuonna 2019 48 000 henkilöä. Heistä 20-24 -vuotiaita oli yhteensä 37 000 henkilöä. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2021a.)

### Sosiaaliohjaus

Suomessa Suomen laki säättää kunnan asukkaiden oikeuksista sosiaalihuollon palveluihin seuraavasti: ”Kunnan asukkaiden saatavissa on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Eri-tyistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen.” (Sosiaalihuoltolaki 6§ 30.12.2014/1301)

### Kehittämistyö

Kehittämistyötä on viime vuosina kehitetty monin erilaisin mallinnuksin. Suosittuja muotoja ovat olleet kanvaasit. Alexander Osterwalderin vuonna 2008 julkaisema Business Model canvas (BMC) on ollut pohjana monelle liiketoimintamallille sekä kehittämismallille. Kehittäjän kanvaasi on syntynyt vuonna 2020 Urbaania kasvua Vantaa -kehittämishankkeen yhteydessä.

Kehittäjän kanvaasissa on ensimmäiseksi selvitettävä nykytila. Missä olemme nyt -kysymys kohdistetaan johdolle, asiantuntijoille, esihenkilöille ja pohditaan mikä kehittämisessä tuottaa tuskaa, on hankalaa? Mitä voisimme muuttaa, jotta asiat sujuisivat vielä paremmin? Mihin pyrimme? Millaiset ovat tavoitteemme? Seuraavaksi otetaan tarkasteluun ydinviesti. Minkä johdon määrittelemän ydinviestin säilytämme. Mittareiden avulla selvitämme onnistumistamme - mistä tiedämme, että onnistuimme?

Kehittämistyössä tarvitaan myös sitoutumista. Miten saamme kaikki mukaan kehittämiseen? Arki ei saisi pyyhkiä kehittämistä alleen. Miten seuraamme kehittämistyötä? Entä, mitkä ovat tärkeät tekemisets, mikä on tärkeää seuraavaksi? Millaisia pieniä askelia otetaan, jotta kehittäminen etenee? Lisäksi tarvitaan yhteisön tukea. Millaisia työkaluja ja menetelmiä käytämme? Millainen kehittämisprosessimme on? Millaista asenne- ja palvelumuotoilua olemme tekemässä? Vastuullinen kehittämis työ edellyttää voimavarojen ja ratkaisujen löytämistä. Nämä löytyvät parhaiten, kun tiedossa ovat työn rakenne, prosessit ja työkalut. (Huhtala, M. & Villanen, J. s.166-168)



## Reflektointi

Reflektio-käsitettä ovat kuvanneet Mezirow ja tutkijat vuonna 1995. Heidän mukaansa reflektiossa yksilö arvioi uudelleen omaa toimintaansa ja uskomuksiaan sekä ongelmanratkaisuisissa käytettävien strategioiden ja menettelytapojen toimivuutta. Mezirowin mukaan reflektio voidaan jakaa kolmeen eri tasoon. Ne ovat ongelmanratkaisu eli tekninen taso, arviointi eli tulokinnallinen taso sekä teoreettinen näkökulma eli kriittinen reflektio. (Mäkinen & al. s. 47)

Sosiaalityössä on tehtävä jatkuvaa uudelleen arviointia, sillä ympäröivä yhteiskunta kehittyy ja lainsäädäntö muuttuu koko ajan. Sosiaalityössä työntekijän on hyvä arvioida omaa toimintaansa, osaamistaan ja kehittymistään. Lisäksi arviointia on tehtävä suhteessa työn kokonaisuuteen. Tarvitaan myös kykyä kriittiseen näkökulman luomiseen omaan ammatilliseen toimintaan ja toimintamallien kyseenalaistamiseen - koko yhteiskunnan tasolla. (Mäkinen & al. s. 47)

## Covid-19 -pandemia

Joulukuussa 2019 löydettiin Kiinassa keuhkokuumeetapauksia, joiden aiheuttajaksi todettiin aiemmin tuntematon, uusi koronavirus, SARS-CoV-2. Uusi koronavirus sai nimensä sen sukulaisviruksen, SARS-koronaviruksen mukaisesti. Uutta koronavirustautia alettiin kutsua nimellä covid-19. Nimi muodostuu sanoista corona, virus, disease.

Covid-19 virus tarttui ihmisestä toiseen ennätysmäisen nopeasti ja tauti eteni globaalisti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos julkaisee yhä päivittäin ajankohtaisia tietoja koronaviruksesta, tautitilanteesta, rokotusten etenemisestä, sairaalahoidosta jne. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a)

## 2 Oman työn analyysi

### Työnantajani

Teen työtä Helsingin kaupungin sosiaalitoimessa, Lännen alueen aikuissosiaalityön, nuorten palveluissa. Työskentelen nuorten tiimissä, jossa on 6 sosiaalityöntekijän virkaa, 4 sosiaaliohjaajan virkaa sekä yksi 2ME-hankkeen vakanssi. Lähin esimieheni on johtava sosiaalityöntekijä. Lisäksi tiimissä työskentelee osa-aikaisia työntekijöitä kolme työntekijää.

Tämän lisäksi toimin hanketyöntekijänä 2ME-hankkeessa. Hanke toteutetaan alueellisesti ja sitä vetää projektipäällikkö. Lähiesihenkilönäni toimii eteläisen aikuissosiaalityön nuorten palvelut, tiimin johtava sosiaalityöntekijä.

Helsingin kaupunginhallitus päätti alkuvuodesta 2018 kohdistaa varoja nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn ja eriytymisen torjumiseen eri alueiden välillä. Sosiaali- ja terveystoimiala perusti 2ME-hankkeen, jossa toteutettiin erilaisia kokeiluja. Nuorten sosiaalityöntiimit toteuttivat erilaisia jalkautumisia nuorten kohtaamispaikoille.

Hanke sai nimensä käytettävissä olevista kahdesta miljoonasta eurosta. Hankkeen ensisijaisina kohderyminä ovat 16-29-vuotiaat helsinkiläiset. Alun perin hanke oli tarkoitus toteuttaa vuoden 2018 aikana, mutta se sai jatkoa vuoden 2020 loppuun.

#### Työnkuvaukset

Työskentelen kahdessa eri tehtävässä sosiaalialalla. Työni jakautuu kahteen erilaiseen tehtävään. Työskentelen 2ME-hankkeessa 60 prosenttia normaalista työajasta (kolmena päivänä viikossa) sekä Lännen aikuissosiaalityössä 20 prosenttia normaalista työajasta (joka perjantai). Yhteensä teen töitä viikossa neljänä päivänä. Työkokemusta sosiaalitoimen piirissä minulla on noin viiden vuoden ajalta. Olen tehnyt etuuskäsittelijän ja sosiaaliohjaajan töitä sosiaalitoimissa.

Molemmissa työtehtävissäni kohderyhmänä ovat alle 30-vuotiaat nuoret, joiden arki ei suju tai he tarvitsevat apua. Syitä ulkopuolelle joutumiseen voi olla useita. Nuori saattaa jäädä kotiin 'jumittamaan', 16-17 -vuotiaat eivät tiedä, miten edetä elämässään. Nuoren vanhemmilla tai nuorella itsellään voi olla päihde- tai mielenterveysongelmia. Nuori voi olla itse jo vanhempi, joskus yksinhuoltaja, eikä osaa hakea apua tilanteeseensa. Nuori voi olla opiskelija tai maahanmuuttaja uudessa tilanteessa, johon hän tarvitsee ohjausta ja apua. Jälkihuollon piirissä olevat nuoret, joilla ei ole tukiasuntoa, voivat tarvita sosiaaliohjausta. Nuorella voi olla tarvetta kuntoutumiseen tai hän voi tarvita asumissosiaalista tukea. Joskus on myös kyseessä kriisi tai kriisin uhka.

Sosiaaliohjaajan työnä on arvioida, suunnitella ja seurata nuoren tilannetta. Hän voi tarjota nuorelle konkreettista tukea arkeen, olla läsnä ja tarjota nuorelle aikaa selvittää tilannettaan yhdessä jonkun aikuisen kanssa. Tuki voi olla luonteeltaan satunnaista tai määräajan kestävää säännöllistä tukea. Suurin osa sosiaaliohjaajan työstä kuluu yksilö- tai perhetyöhön. Jos nuori tarvitsee jatkuvaa tukea, hänelle voidaan määrittää omatyöntekijä. Lisäksi tarjolla on täydentäviä ryhmäpalveluja.

#### Lännen aikuissosiaalityö

Työni Lännen aikuissosiaalityössä nuorten palveluissa on perinteistä aikuissosiaalityötä. Pelkistettynä sitä voisi kuvailla, että tapaan asiakkaita, teen heidän kanssaan suunnitelman asiakkaan tilanteen kehittämiseksi ja tarvittaessa teen ehkäisevän tai täydentävän toimeentulotukipäätöksen. Työ on aika suoraviivaista ja suunnitelmallista.

## 2ME-hanke

Toinen työni on aikuissosiaalityössä, 2ME-hankkeessa. Hanke alkoi maaliskuussa 2018 ja sen tavoitteena on ehkäistä nuorten syrjäytymistä ja torjua eri alueiden välistä eriytymistä. Hankkeessa kehitetään uudenlaisia työmenetelmiä ja työtapoja nuorten kanssa työskentelyyn. Hanketyöskentely poikkeaa ns. perinteisestä sosiaalityöstä sen kokeilullisen ajattelutavan vuoksi. Hankkeessa voimme pohtia uusi tapoja työskennellä ja kehittää aikuissosiaalityötä. Hankkeessa on helppo tuoda eri tulokulmia ja kokeilla asioita. Kehittäminen ja kokeilu ovat projektiluontoisen työn vahvuudet. 2ME-hankkeessa olemme päässeet tekemään täysin uudenlaisia toimintatapoja. Olemme lisänneet sosiaalityön näkyvyyttä nuorten parissa. Hankkeessa olemme tuoneet sosiaalityötä nuorten luokse paikkoihin missä nuoret viettävät aikaa, kuten jalkautumalla oppilaitoksiin ja tapahtumiin.

Covid-viruksen muuttuessa keväällä 2020 pandemiaksi työnkuvamme muuttui. Hankkeessa siirryttiin nopeasti verkkoympäristöön ja kehitimme jalkautuvaa työtä. Kehitimme uusia palveluita, kuten kaupassakäyntiapu. Hankkeessa, jossa olemme tottuneet kokeilemaan uusia toimintatapoja, oli helpompi muuttaa työskentelyä kuin aikuissosiaalityönpuolella. Siirryimme hankkeessa etätyöskentelyyn nopeasti ja kehitimme esimerkiksi kaupassakäyntiavun. Asunonhaussa auttaminen onnistui puhelimitse sekä erilaisten chat palveluiden ja Teamsin kautta. Hanke lanseerasi sosiaali- ja terveystalveluiden chatin nuorille huhtikuussa 2020. Lisäksi tapaamiset siirsimme toimistoilta ulos.

Ulkona tehdyt tapaamiset toivat mielestäni täysin uudenlaisen ulottuvuuden asiakastyöhön. Asiakkaan kohtaaminen ja arjesta puhuminen tulivat paremmin esille. Asiakas/viranomainen asetelma mielestäni muuttui. Asiakkaiden kanssa tehtävän työn laatu parani mielestäni myös. Oma suhtautuminen työhöni myös muuttui ja tiukat aikarajat tapaamisille poistuivat, koska Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa tapaamisia varten joutuu varaamaan huoneen. Tunnin aika saattoi ulkona ollessa muuttua puoleksitoista tunniksi eikä asioiden hoitamisessa ollut kiire.

### 2.1 Oman työn nykytilanne

Covid19-pandemia alkoi Suomessa alkuvuodesta 2020. Hallituksen ja THL:n ohjeistukset vaikuttavat kaupungin sisäisiin ohjeistuksiin. Ohjeistukset muuttuvat viikoittain. Tämänhetkinen ohjeistus on, että kaksi päivää viikossa etätöissä. Toivottavaa on, että kaikki eivät olisi toimistolla samaan aikaan. Koulujen sekä muiden julkisten tilojen rajoitukset sekä kasvomaskisuositukset vaikuttavat jalkautumisiin.

Chat, puhelut sekä etätapaamiset ovat tapoja pitää yhteyttä asiakkaisiin, mutta ne eivät mielestäni korvaa oikeaa tapaamista.

Tällä hetkellä tilanne on mielestäni odottava. Kukaan tiedä miten toinen tai seuraavat covid-aallot vaikuttavat yhteiskuntaamme. Ensimmäisen aallon seuraukset alkavat pikkuhiljaa näkyä. Päiväkirjaopinnäytetyöni tavoite on reflektoida päivittäin omaa työtäni, arvojani, normeja ja sekä tarkastella säännöllisesti kummankin työni sisältöä.

## 2.2 Oman työn arviointi

### Työni resurssit

Kahta eri työtehtävää tehdessäni joudun välillä hoitamaan eri työtehtävien asioita ristiin. Pyrin pitämään työtehtävät erillään, mutta toisinaan se on mahdotonta. Asiakkaiden tilanteet saattavat vaatia nopeaa toimintaa, jonka vuoksi niihin reagoitava heti. Onneksi saan tukea molemmissa työyhteisöissä. Koska minulla on sama puhelinnumero, sähköposti ja tietojärjestelmä molemmissa työtehtävissä, työtehtävien päällekkäisyys on väistämätöntä.

Lännen aikuissosiaalityössä työyhteisöni koostuu johtavasta sosiaalityöntekijästä, kuudesta sosiaalityöntekijästä ja neljästä sosiaaliohjaajasta.

ZME-hankkeessa työyhteisöni koostuu neljästä kokoaikaisesta sosiaaliohjaajasta ja neljästä osa-aikaisesta sosiaaliohjaajasta. Lisäksi olen osana etelän nuorten sosiaalityön 1 tiimiä, jossa on sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja johtava sosiaalityöntekijä.

### Reflektointi työvälineenä

Reflektio tarkoittaa peilaamista tai heijastamista. Reflektion avulla selvennetään jo opittua, synnytetään uutta tietoa, kokemusta tai ideoita sekä voidaan käsitellä omia tunteita. Oppivan ihmisen sisäinen ajatteluprosessi on reflektiota. Laadukas ja syvempi oppiminen syntyy, kun tunteet ja oletukset tiedostetaan, kyseenalaistetaan ja tulkitaan uudelleen. (Vilkka 2020, 50)

Työ sosiaalitoimessa on jatkuvaa reflektointia. Työssä on pohdittava kunkin asiakkaan kulloisenkin tilanne ja oma suhtautuminen siihen. Joudun punnitsemaan tekemieni päätösten perustelut tarkkaan. Mitkä perusteet kulloisellekin päätökselle itse tässä näen, ovatko perusteet riittävät? Millaista tukea tai apua asiakas tarvitsee? Omaan persoonaan on tietenkin pyrittävä häivyttämään, mutta se ei liene täysin mahdollista koskaan, kun on kyse työstä, jota ihminen tekee ihmiselle. Kyseenalaistin ajanjakson alussa myös covid19-viruspandemian aiheuttamia rajoitustoimia ja jatkuvasti muuttuvia ohjeistuksia. Kuten moni muukin. Oli vaikeaa tietää, miten pandemia etenee. Kun saimme lisää tietoa, oli helpompi hyväksyä erikoinen tilanne.

Reflektiossa on tärkeää tunnistaa ja nimetä kirjoittamiseen tai lukemiseen liittyviä tuntemuksia ja ennakkokäsityksiä. Ne puretaan ja pohditaan niiden vaikutuksia oppimiseen. Reflektointikyky on yhteydessä syväoppimiseen ja kykyyn arvioida omaa tietämistään, tietosisältöjään ja käyttäytymistään. (Vilkkä, 2020, 51)

Reflektoinnin avulla kirjoittaja voi olla läsnä nykyhetkessä ja samanaikaisesti etäännyä siitä. Kirjoittaja kykenee tällöin tarkastelemaan ilmiötä laajemmasta näkökulmasta sekä suhteessa menneeseen ja tulevaan. Menneen ymmärtäminen edistää nykyhetken ymmärtämistä, joka puolestaan edistää tulevan ymmärrystä. Lisäksi kirjoittaja kykenee eettiseen pohdintaan ja miettii, miten tekstin sisältö vaikuttaa lukijaan. (Vilkkä 2020, 62)

Sosiaalityö on paljolti peilaamista. Tilanteet ovat alati muuttuvia ja erilaisia. Kaikkia kohtelaan yhdenmukaisesti. Omat ja työnantajani arvot näkyvät työssä. Ymmärrys asiakasta ja hänen tilannettaan kohtaan kasvaa kokemusten myötä. Menneestä voin löytää saman tyyppisen tilanteen, jota voin soveltaa uudessa tilanteessa. Uutta kehitettäessä on hyvä tuntee menneisyys ja nykyhetki, jotta osaa katsoa tulevaan.

### 2.3 Oman työn kehittyminen

Työn haasteet nyt ja tulevaisuudessa

Tällä vuosituhannella aikuissosiaalityötä on lähdetty kehittämään useissa tutkimus- ja kehittämishankkeissa. Laajat sosiaalihuollon ja työmarkkinapolitiikan hanketoiminnan yhteiskunnalliset tehtävänannot ovat ohjanneet aikuissosiaalityön sisällön, tehtävien sekä roolin kehittämistyötä. Sosiaalityön arvioiminen ilman toimeentulotukityötä tuli mahdolliseksi, kun vuonna 2017 toimeentulotuki siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitokselle. Tämä on tullut erittäin näkyväksi kuntien sosiaaliohjauksessa viime vuosina. On tullut aika arvioida ja kehittää sosiaalityötä edelleen, erityisesti asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. (Vaalavuo & Haula & Bakkum, 2020, s.13)

Yleisesti mielestäni sosiaalityön haasteena on aina ollut mahdollisten asiakkaiden tavoittaminen. Tämä korostuu erityisesti riskiryhmissä. Covid19-viruspandemian myötä riskiryhmien tavoittaminen on entistäkin vaikeampaa, sillä monet palvelut ovat olleet kiinni tai etäyhteyksien varassa. Monia palveluita ei pystytty tuomaan asiakkaiden luo, eikä asiakkaiden saataville. Esimerkkinä nuoret asunnottomat. Heidän palvelunsa Helsingissä loppuivat tai siirtyivät yli 30-vuotiaiden palveluihin.

Oman työni osalta tapaamiset vähentyivät, koulu- ja muu yhteistyö loppui. Varotoimet muuttivat työn kuvaa. Etätyö lisääntyi huomattavasti. Edelleenkin kaikilla, varsinkin riskiryhmiin kuuluvilla ei ole asianmukaisia välineitä yhteydenottoihin. Heidän mahdollisuutensa saada palveluita heikkeni pandemian aikana huomattavasti. Lisäksi 'digiloikka' jättää osan väestöstä palveluiden ulkopuolelle.

## 2.4 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on esitellä ZME-hanketyötä, aikuissosiaalityötä sekä reflektoida itseäni työntekijänä. Lisäksi tavoitteena on kuvata, miten pandemia muuttaa sosiaalityötä. Sosiaalityön kehittämistä on viime vuosina edistetty erilaisilla hankkeilla. Hanketyö antaa laajemmat mahdollisuudet erilaisiin kokeiluihin ja uusien ideoiden testaamiseen. Opiskelijana tavoitteeni on lähteä tutkimaan lähdekirjallisuuden avulla työtäni ja saada uusia oivalluksia sosiaaliohjaukseeni. Kolmen eri näkökulman: sosiaalityön, hanketyön ja opiskelun yhdistelmällä tavoitteenani on saada näkökulmia sosiaalityöhön useasta eri suunnasta.

Päiväkirjaraportoinnin ajanjakso osoittautui poikkeukselliseksi globaalin pandemian vuoksi. Covid-19 viruspandemia muutti toimintatapoja myös aikuissosiaalityössä sekä hankkeessa. Päiväkirjamuotoisesta opinnäytetyöstä muodostui dokumentaatio sosiaalityön ketterästä ja nopeasta sopeutumisesta uusiin olosuhteisiin historiallisesti poikkeavina aikoina. Tämä opinnäytetyö tarjoaa Helsingin kaupungin sosiaalitoimelle tallenteen yksittäisen sosiaaliohjaajan työkuvausta ja siinä tapahtuneista muutoksista pandemian aikana.

## 3 Päiväkirjaraportointi

### 3.1 Viikko 1

Suunnitelma: suunnitelmani ensimmäiseen viikkoon on tehdä edellisen viikon tekemättömät tehtävät. Minulla oli epäily covid-19 viruksesta, jonka vuoksi en pystynyt työskentelemään kuin etänä. Jouduin siirtämään tapaamiset ja toimistolla tehtävät työtehtävät nyt alkavalle viikolle.

Minulla on sovittuja tapaamisia, chat-vuoro ja kokouksia. Tarkastelu jaksolle on sovittuna sopiva määrä työtä. Viikkosuunnitelman teko on haasteellista työssäni, koska työni on liikkuvaa ja välillä nopeatempoista.

### Päivä 1 (2ME-hanke)

Päivä alkoi käynnillä työterveyshoitajalla. Lähdin suoraan työterveyshoitajan luota kotiin etäkokoukseen. Chat-vuorossa tuli yksi keskustelu, jossa nuori nainen kysyi seksuaaliasioista. Ohjasin hänet chatin terveydenhoitajan puolelle, josta hän saa tarkemmat ohjeet.

Tein syyskuun asiakasseurantaraaportin valmiiksi ja palautin sen. Kävin läpi Teams-keskusteluja sekä sähköpostit. Soitin asiakkaalle, keskustelimme seuraavan päivän tapaamisesta. Soitin Finnkinon asiakaspalveluun ja selvitin covid-19viruksen turvatoimista elokuvateatterissa.

Kävin Kalasataman terveyden ja hyvinvointikeskuksessa tekemässä esihenkilöni kanssa sopimuksen opinnäytetyöni tekemisestä.

### Päivä 2 (2ME-hanke)

Päivä alkoi työterveysasemalla, jossa minusta otettiin laboratorionäytteitä. Suunnittelimme asiakkaan kanssa tekemisiämme. Hänellä on pitkäaikainen asiakassuhde ja hän harrastaa teatteria. Sovimme tapaamispaikan ja kellonajan. Sähköpostien ja Teams-viestien lukemista, soitin asiakaspuheluita. Lännen alueelta toivottiin minua työntekijäksi.

### Päivä 3 (2ME-hanke)

Päivä alkoi asiakastapaamisella. Asiakas oli velkaantunut, soitimme asiakastietoon ja ulosotoon, selvitimme asioita. Lisäksi etuuskäsittely oli tehnyt asiakkaalle hylkäävän päätöksen. Lupasin asiakkaalle, että teen asiasta yhteydenottopyynnön alueen jonoon.

Keskustelimme kollegoiden kanssa vierailustamme Sininauhasäätiön ylläpitämään nuorten kohtaamis- ja tukipisteeseen, Nuoleen. Nuoli on auki käytännössä koko ajan ja se on tarkoitettu asunnottomille, päihteitä käyttäville alle 30-vuotiaille nuorille. Nuoli tarjoaa tilat, joissa voi levätä, peseytyä ja ruokailla sekä saada tukea ja apua nuorten pulmiin.

Kävimme Nuolen henkilökunnan kanssa jalkautumisen pelisääntöjä läpi ja sovimme jalkautumisen ajankohdista. Lisäksi sovimme uudenaikaisesta käytännöstä, jossa Nuolen henkilökunta soittaa viimeistään keskiviikkona, jos heidän asiakkaillaan on tarvetta sosiaaliohjaukseen. Jos tarvetta ilmenee, tapaamme asiakkaan torstaisin Nuolen edessä klo 14 jälkeen. Tein työaika-seurantaraaportit elo- ja syyskuulta, tarkistin Teams-keskustelut ja sähköpostit.

### Päivä 4 (aikuissosiaalityö)

Vastasin tiimipuhelimeen tunnin ajan. Minulle tuli muutama puhelu, jossa selvitin asiakkaille heidän omat työntekijänsä ja tein muutaman yhteydenottopyynnön alueen työntekijöille.

Selvitin asiakkaan välitystiliasiaa välitystilin hoitajan kanssa. Tilanne oli akuutti, sillä välitystilille ohjatut varat olivat tulleet vasta tänään. Välitystilisopimuksessa oli sovittu, että asiakas saa käyttöönsä joka perjantai osan varoistaan. Ilmoitin asiakkaalle, että rahat ovat hänen käytössään vasta maanantaina.

Asiakkaalle oli tehty päätös, jonka tulostin ja toimitin asiakkaalle. Päätöksellä asiakkaalle oli myönnetty maksusitoumuksia. Selvitin, että maksusitoumukset oli faksattu suoraan niitä koskeville toimijoille.

Minulle oli varattu puhelinaika, johon oli tarkoitus osallistua sekä asiakkaan ja tulkin. Asiakas ei vastannut puheluun useasta yrityksestä huolimatta, joten kirjasin asiasta hukkakäynnin. Tein yhden päätöksen täydentävästä toimeentulotuesta. Kävin läpi Teams-keskustelut ja sähköpostini. Teimme aikuissosiaalityön nuorten tiimin johtavan sosiaalityöntekijän kanssa sopimuksen opinnäytetyön tekemisestä.

Yhteenveto ensimmäisestä viikosta

Viikko meni mielestäni nopeasti. Olin etätöissä suurimman osan työviikosta. Työviikko oli mielestäni monipuolinen. Asiat etenivät ja sain tehtyä tekemättömiä tehtäviä. Sähköpostin läpikäyminen vie suhteellisen paljon aikaa. Lisäksi kiinnitin huomiota siihen, että sain aika paljon puheluita viikon aikana, jotka koskivat lännen aikuissosiaalityötä. Minulla on käytössäni sama työpuhelinnumero kummassakin työtehtävässä. Tästä johtuen asiakkaat eivät välttämättä tiedosta kummassa työtehtävässä, milloinkin olen.

Alueella tapahtuva työskentely on hektistä. Päivän suunnitelma voi muuttua yhden puhelun aikana, jos jollain asiakkaalla tulee jokin akuutti tarve, johon on vastattava heti. Tämän tyyppisiä tarpeita voivat tulla esimerkiksi lapsiperheille, joita uhkaa häätö.

Pohdin opinnäytetyöni prosessia. Työtä tehdessä on usein kiire ja päätöksiä on tehtävä nopeasti. Opinnäytetyön yhteydessä minulla on mahdollisuus pysähtyä uudelleen jonkin tietyn asiakkaan tai tapauksen kohdalla ja mahdollisesti katsoa hänen tilannettaan tarkemmin, ehkä toisinkin.

Viikkoraporttia tehdessäni tein myös itselleni uuden havainnon. Olen usein ajatellut saaneeni viikolla vähän aikaan ja toivonut olevani tehokkaampi. Työnteon seuranta avasi itselleni tarkemman näkymän työntekooni ja siihen, mihin kaikkeen työpäivän aikana tulen kiinnittämään huomioni ja mitä todella teen.

Hanna Vilkkä toteaa, että akateeminen kirjoittaminen on luonteeltaan ongelmanratkaisua ja analyysoivaa tiedonmuodostusta. Kun lukee ja kirjoittaa, ajattelu kehittyy. Asiantuntijatehtävissä lukeminen, kirjoittaminen ja ajattelu ovat sekä työelämätaitoja että digimaailmassa tarvittavia kansalaistaitoja. (Vilkkä, 83)



### 3.2 Viikko 2

Suunnitelma: olin jo hieman suunnitellut edellisellä viikolla tämän viikon ohjelmaa. Suunnitelmat kuitenkin muuttuivat. Puhelimeeni tuli koronavilkun kautta ilmoitus, että olin altistunut covid-19 virukselle. Helsingin kaupungilla on erillinen ohjeistus kaupungin työntekijöille, jotka ovat altistuneet covid-19 virukselle. Tilanteen huomioiden, jouduin muuttamaan sovitut asiakastapaamiset etätapaamisiksi.

Suunnitelmissa oli kahvipaussin järjestäminen oppilaitoksessa, mutta se peruttiin opiskelijoiden syysloman vuoksi. Kahvipaussitoiminta on jo pitkään jatkunut jalkautumisena oppilaitoksen tiloihin. Kahvipaussin tarkoituksena on tuoda matalalla kynnyksellä sosiaalipalveluita opiskelijoiden luokse ja lisätä sosiaalipalveluiden näkyvyyttä.

#### Päivä 5 (2ME-hanke)

Tiistaiksi minulla oli sovittu tapaaminen, jonka siirsin altistumiseni vuoksi etätapaamiseksi. Soitin Kelaan ja selvitin asiakkaan opintotukeen liittyviä asioita ja muistiinpanot etätapaamisesta. Katsoin yhteydenottopyynnöt ja otin yhteyttä asiakkaisiin.

Tiimipuhelimen siirto ei ollut onnistunut, minulle tuli edelleen muiden puheluita. Selvitin asiaa sekä esihenkilöiden että asiakkaiden kanssa.

#### Päivä 6 (2ME-hanke)

Työpäiväni alkoi tiimikokouksella. Tiimikokouksessa puhuttiin alkuarvioitimallista frontdesk-kokeilussa, joka on alkamassa Kalasatamassa toimipisteessä. Kävimme läpi influenssarokotteen ohjeistusta. Rokotetta suositellaan kaikille sosiaali- ja terveyspalveluissa työskenteleville. Päivälle suunniteltu jalkautuminen oppilaitokseen peruttiin opiskelijoiden syysloman vuoksi.

Chat-vuorossa keskustelin alaikäisen nuoren kanssa, jolla oli ollut raskas kokemus muutama vuosi sitten. Tilanne vaivasi häntä ja vaikutti hänen jaksamiseensa. Lisäksi hänen kotitilanteensa oli vaikea. Kerroin hänelle rikosuhripäivystyksestä ja annoin hänelle päivystyksen puhelinnumeron. Lisäksi kerroin mielenterveysseurasta ja annoin hänelle kriisipuhelimen yhteystiedot.

#### Päivä 7 (2ME-hanke)

Päivä alkoi työnohjauksella. Monet kollegat hakevat uusia töitä, koska hanke loppuu vuoden lopussa. Keskustelimme sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työnkuvista ja palkkaeroista. Soitin asiakkaalle ja Kelaan. Selvitin asiakkaan etuuksiin liittyviä asioita. Soitin asiakkaalle ja kerroin hänelle etuuksien käsittelyajasta ja mitä lisäselvityksiä hänen tulisi toimittaa Kelaan.

Tein muistiinpanot edellisen viikon tapaamisista. Lisäksi soitin asiakkaalle ja kysyin häneltä kuntouttavan työtoiminnan alkuhaastattelusta. Hän koki, että hänelle tarjotut kuntouttavan työtoiminnan paikat eivät olleet kiinnostavia. Asiakas oli myös käynyt mediapajassa tutustumassa. Mediapaja on yksi suosituimmista kuntouttavan työtoiminnan paikoista Helsingissä. Heillä oli kaikki paikat täynnä, eikä asiakkaalle voitu tarjota työtoimintapaikkaa.

Jos nuori kokee pitkäaikaista yksinäisyyttä, voi yksinäisyys heikentää nuoren sosiaalista ja emotionaalista hyvinvointia. Yksinäisyyteen liittyvät oireet voivat lisätä riskiä mielenterveyden järkkymiseen. Unettomuus, stressi ja kielteiset ajattelumallit heikentävät yksinäisen ihmisen psyykettä ja fyysistä terveyttä. (Junttila, 2016)

Yleisimpiä yksinäisten mielenterveyspulmia ovat erilaiset ahdistuneisuushäiriöt ja masentuneisuus, jotka saattavat johtaa itsemurhiin, itsemurhan yrityksiin tai itsetuhoisuuteen. (Junttila, 2016)

Asiakkaallani on vakava mielen sairaus. Hänen on vaikea kiinnittyä mihinkään, hän on vaarassa syrjäytyä ja kokee yksinäisyyttä. Hän tarvitsee rohkaisua ja kannustusta. Tapaamiset ja hänen harrastuksensa tukeminen ovat asiakkaan itsenäistymisen ja arjessa selviytymisen tukemista.

Soitin asiakkaalle yhteydenottopyynnön ja pyysin häntä tekemään hakemuksen ja toimittamaan tarvittavat liitteet. Yhteydenottopyyntö oli tullut sosiaalineuvonnasta. Asiakkaan perustoimeentulotukipäätös oli kielteinen eikä asiakkaalla ollut rahaa. Asiakas vaikutti puhelussa päihtyneeltä. Asiakas ei jättänyt hakemusta.

Päivä 8 (aikuissosiaalityö)

Päivä alkoi puhelulla EPI:stä, Helsingin kaupungin epidemiayksiköstä. Olin hakenut covid-19 viruksen jäljitys- ja tiedotustehtäviin. Minulle soitettiin ja tarjottiin lisätyötä. Soitin esihenkilölleni ja kysyin lupaa lisätöiden tekemiseen. Hän myönsi luvan lisätöiden tekemiseen ja sanoi ilmoittavansa asiasta lännen aikuissosiaalityön päällikölle.

Tein päätöksen täydentävästä toimeentulotuesta. Päätös oli hylkäävä, koska asiakas haki täydentävää toimeentulotukea perustoimeentulotuessa huomiotaviin menoihin, jotka kuuluvat Kelan päätösvaltaan. Asiakkaalla ei ollut voimassa olevaa päätöstä perustoimeentulotuesta. Asiakkaan tulee hakea perustoimeentulotukea terveydenhuoltomenoihinsa Kelasta.

Asiakkaalle oli varattu puhelinaika. Neuvoin tekemään täydentävän toimeentulotukihakemuksen. Sovimme, että asiakas varaa ajan ulosoton ulosottomiehelle ja ilmoittaa ajasta minulle. Tarkoitus on, että menen asiakkaan mukaan ja selvitämme yhdessä asiakkaan velkatilannetta.

## Yhteenveto toisesta viikosta

Toinen viikko alkoi haastavasti. Ensiksi pelästyin omaa vointiani varsinkin, kun minulla oli oireita. Toiseksi huolestuin asiakkaista ja työkaverista, joita olin tavannut edellisellä viikolla. Epätietoisuus jatkui koko viikon tiistain testeistä perjantaihin, jolloin onneksi sain covid19-testistä negatiivisen tuloksen. Huomasin epätietoisuuden vaikuttavan hieman työskentelyyni. Pohdin soittaessani asiakkaille, että mainitsenko covid-19 testistä vai en. Keskusteltuani esihenkilöni kanssa päädyin siihen, että en kerro tilanteestani kaikille asiakkailleni ennen testitulosten varmistumista. Etteivät he turhaa pelästy. Kerroin vain asiakkaille, joiden tapaamista jouduin siirtämään.

Lopputuloks viikosta oli mielestäni kuitenkin onnistunut. Sain tehtyä kaiken mitä piti, vaikka olinkin hieman puolikuntoinen. Etätyö mahdollisti työskentelyni. Suhtautumiseni etätyöskentelyyn on muuttunut viimeisen puolen vuoden aikana. Ennen kevään covid-19 viruksen leviämistä en ollut tehnyt etätöitä kuin kerran tai kaksi. Flunssaisena en olisi voinut mennä työpäikkälleni. Koin, että sain tehtyä kaikki suunnitellut tehtävät, oppilaitoskäynti siirtyi seuraavalle viikolle.

### 3.3 Viikko 3

Suunnitelma: viikolle suunnitellut tapahtumat vaikuttavat kiihtyvän loppua kohti. Tiistain osalta kalenterini on täysin tyhjä. Minun on pitänyt tehdä Apotti-järjestelmään liittyviä koulutuksia, joita voisin tehdä tiistaina. Loppuviikosta minulla on jalkautumista, kokouksia ja tiimi-puhelimen päivystystä. Loppu viikko vaikuttaa kiireiseltä. Tavoitteeni viikolle on ainakin ottaa yhteyttä puhelimitse asiakkaisiin, joista en ole hetkeen kuullut ja tehdä Apotti-koulutusta eteenpäin.

#### Päivä 9 (2ME-hanke)

Päiväksi olin suunnitellut verkkokurssina Apotti-koulutuksen. En päässyt kirjautumaan, joten asia piti jättää sikseen. Otin yhteyttä ITC-tukeen. Koulutus siirtyi tulevaisuuteen. Siirryin työni pariin. Varasin ajan asiakkaalle, joka halusi tulla juttelemaan töistä ja arjestaan.

Seuraavaksi puhuin puhelimesta oppilaitoksen kahvipaustista työkaverini ja esihenkilöni kanssa. Esihenkilöni ohjeisti, että jään pois lähitapaamisesta, koska 10 päivän karanteenini ei ollut loppunut. Työkaverini menee tapaamaan opiskelijoita. Tein kaksi puhelinneuvottelua yhteydenottoopyyntöjen perusteella. Varasin ajat asiakkaille tapaamisiin.

#### Päivä 10 (2ME-hanke)

Pidimme tiimikokouksen, jossa puhuimme tiimin työohjauksesta, kävimme läpi asiakascaseja ja tiimin työtilannetta. En osallistunut suunniteltuun oppilaitoksen kahvipaussiin koronatestini vuoksi.

Soitin ja keskustelin hankkeen esihenkilön kanssa työasioista. Kuulin myös, että pikkujouluja ei järjestetä tänä vuonna. Sovin, että olen yhteydessä toiseen oppilaitokseen sekä valma-opettajaan. Varasin asiakkaalle ajan ja soitin asiakkaalle. Asiakkaalle oli tehty väärä päätös Kelassa syyskuulle. Asumismenoja ei oltu huomioitu ja asiakas oli tästä hyvin huolestunut. Lupasin selvittää asiaa.

Järjestin puhelinneuvottelun asiakkaalle lähiesihenkilön pyynnöstä. Asiakas ei ollut toimittanut häneltä pyydettyjä liitteitä. Asiakasta oli pyydetty toimittamaan liitteitä useasti. Asiakas haki ehkäisevää tukea. Selvitin asiakkaalle, että tukea ei pääsääntöisesti myönnetä hänen esittämiinsä laskuihin. Asiakas vaikutti hieman sekavalta, enkä ole varma ymmärsikö hän, mitä liitteitä hakemukseen häneltä pyydettiin.

Kävin keskustelun oppilaitoksen valma-opettajan kanssa. Opettaja kertoi, että hänellä on 23 oppilasta, joista 3-12 käy normaalisti tunneilla. Suurin osa näistä poissaolijoista on poikia, iältään 15-20-vuotiaita. Valma-opettaja kaipaava nuorille miehen mallia ja toivoo, että nuorilta kysytään kuulumisia. Hän on tehnyt lapsista lastensuojeluilmoituksia, koska yhteys vanhempiin vaihtelee eivätkä nuoret tee läksyjä. Monella heistä vaikeuksia unirytmeydessä, eikä heillä ole elämälleen jatkosuunnitelmia.

Ehdotin näille nuorille käyntejä SPR-turvatalossa, jossa voi käydä laittamassa unirytmien kuntoon. Suosittelin myös Poikientaloa sekä Ohjaamo, jossa voi keskustella tulevaisuuden suunnitelmista, työstä tai koulutuksesta. Sovimme, että keskustelen työkavereiden kanssa asiasta ja palaan asiaan seuraavalla viikolla. Sovimme kuitenkin, että menemme käymään hankkeen tiimoilta luokassa.

#### Päivä 11 (2ME-hanke)

Päivä alkoi chat-purkupalaverilla, joka on työnohjaustyyppinen palaveri, jossa puhuttiin chat-asiakkaiden erityispiirteistä. Asiakkaat ovat nuoria, joiden elämässä on tapahtunut isoja kriisejä. Heidän on helpompi puhua asioistaan nimettöminä. Työntekijöille nämä ovat usein raskaita juttuja. Asiakascaset käsittelivät itsemurhaa, ahdistusta, raiskauksia. Asiat ovat niin rankkoja, että ne saavat työntekijät pohtimaan, voivatko ne olla totta.

Chat-purun jälkeen minulla alkoi chat-vuoro, joka kesti kaksi tuntia, klo 12-14. Lisäksi menin takaisin chattiin auttamaan työkaveria klo 15 aikaan, kun hänellä oli kiireinen chat-vuoro. Chat-keskusteluja tuli kolme ja niiden aiheet vaihtelivat. Pituudeltaan keskustelut kestivät 15 minuutista reiluun tuntiin.

Chat-caseissa alaikäinen nuori kertoi hankalasta tilanteesta. Neuvoisin häntä menemään koulu-terveyden hoitajan luokse. Nuori kertoi, että hän kävi yhdeksättä luokkaa toista kertaa ja koki tilanteensa raskaaksi. Neuvoisin häntä kääntymään koulukuraattorin puoleen asiassa.

Chat case 2 oli nuori nainen, jolla oli raskas kokemus pohdittavana. Neuvoisin häntä ottamaan yhteyttä rikosuhripäivystykseen, rehtoriin ja poliisiin. Nainen oli selvästi järkyttynyt tapahtumasta. Myöhemmin kuulin työkaveriltani, että hän oli keskustellut saman naisen kanssa.

Chat case 3 tuli klo 15 aikaan, kun olin auttamassa työkaveriani chatin ollessa ruuhkautunut. Alaikäinen nuori kertoi riidoista kotona. Nuori pohti omilleen muuttoa. Ohjasin hänet koulukuraattorin luokse ja keskustelemaan vanhempansa kanssa. Lisäksi tein päätöksen psykologin tutustumiskäynneistä asiakkaalle, jonka olin tavannut alkukuusta. Hän koki, että psykoterapia voisi auttaa häntä opintojen loppuun saattamisessa.

#### Päivä 12 (aikuissosiaalityö)

Perjantai aikuissosiaalityössä oli ennalta sovitusti etäpäivä. Minulla oli nuorten tiimipuhelin klo 9-11 ja klo 12-14. Aamupäivällä puheluita ei tullut kovin montaa, joten osallistuin samalla 2ME-hankkeen kokoukseen. Vastailen välillä viikolla aikuissosiaalityöstä tullessiin puheluihin, joten en nähnyt ongelmana kuluttaa aikuissosiaalityön työaika hankkeen kokoukseen. Keskeytin kokouksen tiimipuhelimeen tullessa puhelujen ajaksi.

2ME-hankkeen kokouksessa kävimme läpi eri alueiden alueelliset kuulumiset ja tiimien tilanteet sekä alueiden jalkautumiset. Puhuimme myös joulun lomista. Kerroin valma-opettajan kanssa käydystä keskustelusta. Keskustelimme yhdessä mitä nuorille voisi tarjota. Opettajan puheista kävi ilmi, että käynti voisi olla mahdollisimman rento, joten tulimme siihen tulokseen, että minä ja työkaverini voisimme mennä käymään luokassa ja viedä heidät sen jälkeen kahvilaan kahville.

Tiimipuhelin soi paljon, ohjasin asiakkaita soittamaan heidän omille työntekijöilleen ja kommentoin asiakkaille tehtyjä päätöksiä. Eräs asiakas soitti ja kysyi perheen yhdistämisestä. Neuvoisin häntä olemaan yhteydessä maahanmuuttoyksikköön. Hän kertoi, että maahanmuuttoyksiköstä ei vastata puheluihin. Neuvoisin häntä ottamaan yhteyttä Suomen pakolaisavun Kurvi-hankkeen työntekijään, joka voisi neuvoa perheenyhdistämistä koskevista asioista. Eräs asiakas soitti työllisyysuunnitelman tekemisen vuoksi. Hänet oli ohjattu TE-toimistosta soittamaan sosiaalitoimeen ja sopimaan yhteisen neuvottelun.

Kiinnitin huomiota, että suuri osa tiimipuhelimeen tulleista puhelusta tuli omalta alueeltani. Työntekijöiden vastuualueet on jaettu alueella postinumeroiden mukaan. Viikko ennen kuu-kauden loppumista voi aiheuttaa puheluruuhkaa. Omalla vastuualueellani on juuri nyt enemmän apua tarvitsevia kuin joillakin muilla alueilla. Alueet ovat luonteeltaan erilaisia. Työmää-riä työntekijöiden kesken pyritään tasaamaan. Päivän piristys oli, kun asiakas keskustelumme jälkeen totesi, että ääneni kuulostaa mukavalta.

#### Yhteenveto kolmannesta viikosta

Yhteenvetona viikosta voisi sanoa, että viikko oli jälleen monipuolinen. Oli haastavia hetkiä ja kiireen tunnetta, mutta myös rauhallisempia jaksoja. Suunnitelmat muuttuivat taas jalkautu-misen osalta. Tein jälleen koko viikon etätöitä. Huomaan, että kaipaen ihmisten kohtaamista työssäni. Olen hakeutunut sosiaalialalle, juuri ihmisten kohtaamisten vuoksi. Seuraavalle vii- kolle olen varannut asiakastapaamisia toimistolle. Toivon, että ne toteutuvat.

Viime vuosina on puhuttu paljon resilienssistä eli selviytymiskyvystä. Olen pohtinut omaa jak- samistani ja selviytymistäni, ja toisaalta olen pohtinut asiakkaitteni sekä kollegoitteni selviy- tymistä. Vallitseva covid-19 tilanne on lisännyt kaikkien elämäntilanteen haastavuutta sekä työssä että yksityiselämässä. Vaikeudet ovat osa elämää, sille ei kai kukaan voi mitään. Iso kysymys onkin, miten vaikeudet, epäonni tai rankat kohtalot elämässä kohdataan ja miten niistä selvitään.

Krisse Lipponen tuo esiin työpaikan hyvät ihmissuhteet kirjassaan Resilienssi arjessa. Kun työ- paikalla voi jutella hankalasta asiasta tai jakaa ideoita, kokemus kirkastuu jokaisella työnteki- jällä. Hyvä vuorovaikutus muokkaa tunnetilaa, toimintaa ja ajattelua. Yhdessä koettu positii- vinen tunne lisää luovuutta, ymmärrystä, kykyä havainnoida ympäristöä sekä näkemystä yh- teisestä päämäärästä (Lipponen, s. 278).

Etätyöskentelyn myötä kokemusten ja asiakastilanteiden jakaminen on jäänyt todella vä- häiseksi. Olen pyrkinyt soittamaan vähintään kerran viikossa jollekin työkaverille kiireettömän puhelun, jossa olen käynyt läpi työhön liittyviä asioita. Vaitiolovelvollisuudesta johtuu, että työhön liittyvistä asioista ei voi puhua työpaikan ulkopuolella. Tämän vuoksi työyhteisö on mielestäni todella tärkeä, etenkin sosiaalityössä. Teams-kokoukset ovat hyviä, mutta eivät korvaa tapaamisia livenä. Ne ovat kyllä reaaliaikaisia tapaamisia, mutta kohtaamisen tunne ei välity samalla tavoin kuin sellaisessa palaverissa, jossa kaikki istuvat samassa huoneessa.

### 3.4 Viikko 4

Suunnitelma: viikko vaikuttaa rauhalliselta, mutta monipuoliselta. Minulla on itsemurhien ehkäisyyn ja niistä puhumiseen liittyvä kolmen tunnin pituinen koulutus ja muutama asiakastapaaminen. Pitkästä aikaa olen menossa toimistolle tapaamaan asiakasta. Asiakkaani eivät yleensä halua tavata terveys- ja hyvinvointikeskuksessa covid-19 viruksen altistumisriskin vuoksi. Vaikuttaa siltä, että viikko näyttää aluksi tyhjältä, mutta varmasti työtä riittää.

#### Päivä 13 (2ME-hanke)

Osallistuin työpaikkani järjestämään koulutukseen, joka käsitteli itsemurhia. Kriisityöntekijä Harri Sihvola Mieli ry:stä puhui meille aiheesta Itsemurhat ja itsetuhoisuuden puheeksi ottaminen. Koulutuksessa käsiteltiin itsemurhia ilmiönä, miten itsemurhat muuttuvat mahdollisuudesta teoksi, miten kohdataan itsetuhoinen ihminen ja miten itsestä pidetään huolta, kun on kohdattu itsetuhoinen ihminen.

Itsemurhaan on harvoin yhtä syytä. Itsemurha on prosessi, jonka ihminen käy läpi. Itsemurha ei ole sairaus, vaan se on toimintatapa kriisissä. Itsemurha on yritys 'selviytyä hengiltä'. Itsemurhaa yrittävä on menettänyt sosiaalisen osallisuutensa ja omasta elämäntilanteesta on muodostunut loukku, josta on päästävä pois.

Minulle tärkeää oli ymmärtää, että kannattaa käyttää sanaa itsemurha. Itsemurhasta puhuminen ei lisää itsemurhien riskiä. Kun asiasta puhutaan, voi itsemurhaa harkitseva alkaa nähdä muitakin vaihtoehtoja elämässään. Itsemurhaa yrittäneet ovat tunteet ankaraa, kestämatöntä psyykkistä kipua. Jos itsemurhayrityksestä huolimatta jää henkiin, jää aivoihin muistijälki tapahtuneesta. Aivoihin tallentunut muistijälki voi aktivoitua ja aiheuttaa uuden itsemurhayrityksen (Sihvola 2020).

Koulutuksen jälkeen minulla on työkaverin kanssa palaveri, jossa pohdimme valma-luokassa vierailua ja mitä nuorten kanssa tehdään. Päätämme kertoa työstämme: jalkautumiset, yhteistyöpaikat, koulut, tapaamiset, chat-vuorot. Kerromme myös yhteistyökumppaneista, ohjaamosta, asunnonhakuklinikasta, kohtaamisista, joissa jalkaudutaan, tapaamisista, jossa nuoret voivat kysellä etuuksiin ja asumiseen liittyvistä asioista ja oikeastaan mistä vaan. Lisäksi kerromme Nuolesta, jossa asunnottomat nuoret saavat apua esimerkiksi etuuksien ja asunnon haussa, kerromme myös Poikientalosta. Pienen esittelyn jälkeen valma-oppilaat voivat kysellä meiltä heitä askarruttavista asioista. Esittelyn ja kyselyiden jälkeen viemme oppilaat ja opettajan kahville. Haen lahjakortin seuraavana päivänä toiselta työkaverilta.

Asiakas soitti ja kyseli päätöksestä. Hän oli saanut tiedon, että päätös on tehty, mutta ei tiennyt päätöksen sisältöä. Kerroin asiakkaalle päätöksen sisällön. Asiakas kysyi tarkentavia kysymyksiä, joihin lupasin palata myöhemmin. Soitin työkaverille ja sovimme, että haen lahjakortin Itäkeskuksesta, jossa työkaverini on jalkautuneena kirjaston tiloihin.

#### Päivä 14 (2ME-hanke)

Aamulla meillä oli tiimikokous, jossa kävimme läpi asiakascaseja ja asiakastilannetta. Sen jälkeen minulla oli asiakastapaaminen kahvilassa. Etsimme asiakkaalle edullista harrastusta ja keskustelimme asiakkaan asioista. Kävin työkaverilta hakemassa lahjakortin. Iltapäivällä keskustelin esihenkilöni kanssa. Hän pyysi minua mukaan järjestämään työporukalle jotain kivaa yhteistä tekemistä ulkona. Sovimme seuraavalle viikolle tapaamisen, johon mennessä voisin ideoida jotain tekemistä.

#### Päivä 15 (2ME-hanke)

Menin terveys- ja hyvinvointikeskukseen sovittuun tapaamiseen pitkästä aikaa. Asiakkaat haluavat ja itsekin suosin etätapaamisia nykyisin. Asiakas oli unohtanut tapaamisen. Pidimme tapaamisen etänä. Tapaamisen tarkoitus oli käydä läpi asiakkaan Kela-etuudet. Asiakkaan etuudet olivat kunnossa. Asiakas kertoi, että hänellä ei ole muuta tuen tarvetta. Sovimme, että asiakas soittaa minulle, jos hänelle tulee jatkossa epäselvyyksiä etuuksissa.

Palattuani tein etätapaamisesta sekä eilisestä tapaamisesta muistiinpanot. Vastasin yhteydenottoopyyntöihin, varasin yhdelle asiakkaalle ajan ja selvitin toiselle asiakkaalle Kela-etuudet. Erästä asiakasta neuvoin asunnon hakuprosessissa. Soitin valma-opettajalle. Sovimme, että menemme oppitunnille työkaverini kanssa ja kerromme työstämme ja yhteistyökumppaneistamme oppilaille. Lisäksi oppilaat voivat kysellä meiltä. Pienen keskustelutuokion jälkeen viemme oppilaat ja opettajan kahvilaan kahville.

#### Päivä 16 (aikuissosiaalityö)

Lähdin työhuoneelleni toimistolle. Minusta on mukavaa nähdä toimistolla työskenteleviä työkavereitani. Tein neljä päätöstä. Asiakas oli etätapaamisella. Sanoin hänelle, että laskut tulee maksaa ensin ja esimerkiksi sähkön saanti tulee turvata.

Myöhemmin päivällä asiakas perui aikansa. Tapaamisella oli tarkoitus hakea asiakkaalle asuntoja. Asiakas oli onnistunut saamaan asunnon eikä tarvinnut enää tapaamista. Muilta osin asiakkaalla oli asiat kunnossa.



Seuraavaksi minulla oli etätapaaminen tulkin ja asiakkaan kanssa. Työkaverini oli varannut minulle asiakastapaamisen ja tapaamiselle tulkin. Asiakas oli myös jättänyt hakemuksen laskun maksuun. Yhteydenottopyynnöstä ei suoranaisesti käynyt ilmi, mistä asiakas halusi keskustella. Keskustelimme asiasta asiakkaan kanssa. Asiakas kertoi, ettei ollut ymmärtänyt tilannetta. Hänelle oli epäselvää, millainen sosiaaliturva Suomessa on. Hän oli saanut kielteisen päätöksen perustoimeentulotuesta veronpalautusten vuoksi. Tein asiakkaalle myönteisen ehkäisevän toimeentulopäätöksen turvatakseni lapsiperheen arkea.

Asiakas soitti kahdelta ja kysyi missä muuttomiehet ovat. Asiakkaalle oli tehty päätös muuttokustannuksiin ja varattu Staran muuttopalvelusta muuttomiehet. Soitin Staraan ja selvitin asiaa. Staralla ei näkynyt tilausta. Pienen selvittelyn jälkeen muuttomiehet saatiin asiakkaalle.

Yhteenveto neljännessä viikosta

Viikko meni oikein nopeasti. Oli mukavaa olla pitkästä aikaa toimistolla ja nähdä työkavereita. Päällimmäisenä viikosta jäi mieleen eniten perjantain asiakas, jonka muuton sain hoidettua viime hetkellä sekä asiakastapaaminen kahvilassa. Itsemurhia ja niiden ehkäisemistä käsittelevä koulutus oli erinomainen, sain siitä paljon irti.

Kun työssään kohtaa erilaisia ihmisiä, on mahdollista, että joskus kohtaa itsetuhoisen ihmisen. Mieli ry:n kriisityöntekijä Harri Sihvola on kouluttanut jo useita vuosia pelastustoimen henkilökunta, opettajia, kuraattoreja, terveydenhoitajia, psykiatrisen sairaanhoidon ammattilaisia ja sosiaalityöntekijöitä. Myös poliisit voivat kohdata itsetuhoisia ihmisiä. Itsemurha ja siitä puhuminen herättää usein hämmennystä ja siksi koulutukselle on tarvetta. Itsemurhien ehkäisemiseksi Mieli ry:n Itsemurhien ehkäisemiskeskus tarjoaa tarpeellista täydennyskoulutusta. (Suomen Mielenterveys ry 2020.)

### 3.5 Viikko 5

Suunnitelma: tutkiessani alkavan viikon ohjelmaa, huomaan, että viikko vaikuttaa siltä, kuin palaisin ajassa takaisin alkuvuoteen. Ohjelmassani ovat jalkautuminen, asiakastapaaminen toimistolla ja kokouksia. Jalkautumisissa ja asiakkaiden tapaamisissa kasvotusten koen mielestäni saavani esille vahvuuksiani. Osittain näistä syistä hakeuduin sosiaalialalle. Pidän ihmisten kohtaamisesta ja aidoista tilanteista. Etäyhteydet ovat nykypäivää, mutta eivät mielestäni silti korvaa oikeaa kasvotusten tapahtuvaa kohtaamista. Viikko on hyvin suunniteltu, riittävästi ennalta suunniteltuja juttuja, mutta myös tilaa muutoksille ja akuuteille asiakastapaamisille.

#### Päivä 17 (2ME-hanke)

Viikko alkoi hankkeen yhteisellä kokouksella, jossa kävimme läpi eri alueiden jakautumiset ja alueiden nuorten tiimien tilanteet. Listasimme työntekijöiden suojavarusteiden määrän, onko riittävästi maskeja, kumihanskoja sekä käsidesiä. Keskustelimme loppuvuoden lomista. Esihenkilö kertoi, että pikkujouluja ei saa viettää. Covid-19 viruksen myötä kaupungin johto kielsi pikkujoulut kaikilta toimialoilta.

Kokouksen jälkeen selvitin asiakkaan toivomuksesta, mistä voisi saada ilmaisia tai edullisia harrastetunteja Helsingissä. Löysin yhden opettajan, joten selvittely jatkuu. Aloitin Apottiin liittyviä etäkoulutuksia. Koulutukset täytyy tehdä tämän vuoden puolella. Soitin palkanlaskentaan ja tiedustelin tulojani ja verokorttini tilannetta.

Asiakas soitti ja kertoi, että hänellä on vuokravelkaa. Neuvoisin asiakasta ottamaan yhteyttä oman alueensa työntekijään ja jättämään hakemuksen täydentävään toimeentulotukeen. Lisäksi neuvoin asiakasta hakemuksensa liitteiden kanssa. Kirjasin tietokantaan puhelusta muistiinpanot. Asiakas, jonka kanssa olen työskennellyt pitkään, soitti ja pyysi tapaamista. Varasin asiakkaalle ajan. Asiakas oli saanut vuokrankorotusilmoituksen. Hän ei ymmärtänyt ilmoituksen sisältöä, joten käymme asian läpi tapaamisella tulevana perjantaina. Kirjasin puhelusta ja ajanvarauksesta muistiinpanot ja laitoin asiakkaalle tekstiviestin varatusta ajasta.

#### Päivä 18 (2ME-hanke)

Päivä alkoi tiimikokouksella. Kokouksen alussa oli vieraanamme psykiatrian poliklinikan johtava sosiaalityöntekijä ja sosiaalityöntekijä. Meille kerrottiin psykiatrian poliklinikka palveluista. Heidän konsultaationumeroonsa voi soittaa yleiskyselyitä. Keskustelimme psykoosinumerosta ja mielialatyöryhmästä. Lisäksi keskustelimme asiakkuuksien määrätymisperiaatteista, siitä mille yksikölle asiakkuus kuuluu. Kävimme läpi perusteita terapian saamiseksi. Psykiatrian poliklinikan asiakasmäärät ovat suuret. Heillä on tarjolla ryhmäterapiaa.

Vierailijoiden poistuttua Teamsista, jatkoimme molempien nuorten tiimien yhteisellä kokouksella. Keskustelimme alkuarvionointikokeilusta, joka on alkamassa terveys- ja hyvinvointikeskuksessa. Keskustelua tuli siitä, että asiakas voi ahdistua, jos häntä tentataan heti, kun hän ottaa ensimmäisen kerran yhteyttä. Keskustelun jälkeen jakauduimme omiin tiimeihimme. Kävimme läpi tiimin asioita, kuten palkitsemiskäytäntöjä ja kehittämispäivää. Lisäksi tiimi hoitaa ensi viikon koronapuhelinvuoroja sekä tiimipuhelinvuoroja. Sovimme, että otan tiimipuhelimen ensi viikolla ainakin keskiviikoksi. Tiimipuhelin on tiimin yhteinen numero, josta asiakkaat voivat esimerkiksi kysyä neuvoa tai selvittää oman työntekijänsä.

Kokouksen jälkeen söin nopean lounaan ja lähdin oppilaitokseen pitämään kahvipaussia. Kahvipaussiin osallistui kanssani kaksi kollegaa. Kohtasimme yhteensä 43 oppilasta ja useita kouluun henkilökuntaan kuuluvia siivoojista kuraattoriin. Tarjosimme kahvia ja kyselimme kuulumisia. Kahden nuoren kanssa vetäydyin vapaana olevaan koulun sairaanhoitajan huoneeseen selvittämään heidän asioitaan. Katsoimme Kelan päätökset ja pohdimme yhdessä opiskelijoiden kanssa heidän taloudellista tilannettaan. Opiskelijat asuivat molemmat vanhempiansa luona. Opintotuki ja opintolaina ovat ensisijaisia etuuksia. Kumpikaan ei halunnut nostaa opintolainaa. Opiskelijat pohtivat osa-aikatyön tekemistä opintojen ohella.

Kahvipaussin jälkeen lähdin kotiin tekemään etätöitä. Luin sähköposteja ja soitin asiakkaalle takaisin. Lisäksi kotiin päästyäni kuulin lähipiiriini kuuluvan menneen covid-19 virustestiin. Hänen lapsellaan oli todettu tartunta. Olimme viettäneet edellisenä viikonloppuna paljon aikaa yhdessä, joten varasin ajan testiin työterveydestä.

#### Päivä 19 (ZME-hanke)

Avasin koneen aamulla ja luin sähköposteja. Lisäksi ilmoitin esihenkilölleni tilanteestani ja että olen menossa covid-19 virustestiin. Sain työterveydestä lähetteen ja lähdin testaukseen. Testi tehtiin parkkihallissa. Testaus oli nopea enkä joutunut jonottamaan pitkään. Tein Apottiin liittyviä koulutuksen. Minulla on enää yksi Apottiin koulutus tekemättä.

Asiakas, jonka kanssa minulla oli etätapaaminen kaksi viikkoa sitten, soitti ja tiedusteli Kelan päätöksestään. Soitin asiakkaan pyynnöstä Kelaan. Soitin asiakkaalle ja kerroin Kelan terveiset.

Soitin työkaverilleni ja pohdimme yhdessä nuorten asumismuotoja. Nuorilla on usein vaikeuksia asunnonhaussa. He eivät tiedä, mistä saisivat tietoa asunnoista ja millaisia mahdollisuuksia heillä on saada asunto tai mitkä seikat vaikuttavat vuokra- tai opiskelija-asunnon saamiseen.

#### Päivä 20 (aikuissosiaalityö)

Sain puhelun epidemiayksiköstä. Minut määrättiin karanteeniin 12.11. asti, joka on 10 päivää viimeisestä mahdollisesta altistumisesta. Sain tarkat toimintaohjeet. Huomasin, että puhelu vaikutti mielialaani ja vaikutti työntekoon. Aloin heti miettiä, onko minulla ruokaa riittävästi? Kuka voisi käydä minulle kaupassa? Joudun olemaan yksin kotona viikon. Ahdistus vaikutti koko päivään. Ajatukseni olivat muualla kuin työnteossa. Koitin kuitenkin hoitaa välttämättömät työtehtävät.

Jouduin perumaan päivälle sovitun asiakastapaamisen. Neuvoin asiakasta puhelimesta. Sovimme, että varaan asiakkaalle uuden tapaamisen, kun tiedän tilanteestani. Sain muutaman puhelun asiakkailta ja neuvoin heitä hakemusten täyttämisessä. Kirjasin puhelut Atj-järjestämän muistiinpanoihin.

Minulle oli siirretty asiakkaan hakemus. Asiakas oli vailla ruokaa ja bussilippua. Koska asiakas oli ilman ruokaa, tein päätöksen nopeasti. Päätöksessä myönsin asiakkaalle bussilipun opiskelumatkoja varten ja maksusitoumuksen ruokaan, koska rahat siirtyisivät asiakkaan tilille vasta seuraavalla viikolla ja asiakkaalla oli akuutti ruuan tarve. Tein päätöksen asiakkaan seuraavaan tapaamisen asti. Asiakkaan omatyöntekijä voi selvittää asiakkaan tuen tarpeen jatkossa.

Yhteenveto viidennestä viikosta

Viikko alkoi hyvin. Jalkautuminen oli mukavaa pitkästä aikaa. Järkytys tuli, kun kuulin altistumisestani. Epidemiayksikön puhelu sai minut huolestumaan oppilaitokseen jalkautumisesta. Pohdin, että onko jalkautuminen tässä tilanteessa kannattavaa, vaikka se onkin todella hyvä tapa kohdata nuoria. Kohtaamisten määrä kertoo paljon jalkautumisten hyödyistä.

Nuorten asumisen tukeminen on tärkeää monessakin mielessä. Jokaisen nuoren olisi jossain vaiheessa päästävä itsenäistymään ja elämään omaa elämäänsä. Olen iloinen, että hankkeessa olemme voineet edistää nuorten asunnonhakumahdollisuuksia ja konkreettisesti auttaa heitä asunnonhaun infopaketilla.

Olen siinä mielessä hyvässä tilanteessa, että pystyn tekemään työtäni osittain etänä. Altistuminen ja karanteeni tulevat vaikuttamaan seuraavan viikon töihin. Minun täytyy keskustella ensi viikolla alkuviikon työtehtävistäni. Tiedän, että tiimillä on ensi viikolla koronapäivystyspuhelin. Alustavasti on sovittu, että pidän tiimipuhelinta.

Covid-19 virus tuntuu vaanivan meitä yhä lähempää. Työyhteisön merkitys tuntuu etätöissä yhä vain kasvavan. Kun luotamme toisiimme ja tekemisiimme, syntyy arvostava työyhteisö. Olen iloinen, että olen saanut kokea luottamusta, osallisuutta ja vastavuoroisuutta omassa työtiimissäni. Olen saanut keskustella ja olen tullut kuulluksi.

Tautiepidemia on yhteiskunnallinen kriisi, joka ei voi olla koskettamatta jokaista meistä. Jokainen meistä reagoi kriiseihin eri tavoin, niin työpaikoilla kuin kotonakin. Epidemia ei ole vielä ohi, mutta juuri tänään on uutisoitu lääkkeen kehittämisen mahdollisesta onnistumisesta. Tästäkin sain keskustella työtovereitteni kanssa.

Kyky osallistua, ylläpitää ja vaalia myönteisiä suhteita, sekä selvitä vastoinkäymisistä, pohjautuu sosiaaliseen resilienssiin. Vastavuoroisuus, luottamus sekä molemminpuolinen tuki ovat työyhteisön parhaita voimavaroja sosiaalisen resilienssin luomiseen ja ylläpitämiseen. Hyvä valmistautuminen sekä yhteisön vahva sosiaalinen verkosto helpottavat kykyä vastata kriiseihin. (Lipponen, s.283.)

### 3.6 Viikko 6

Suunnitelma: viikko tulee olemaan ainakin torstaihin saakka etätyötä karanteenini vuoksi. Ajattelin ehdottaa esihenkilölleni, että pidän mukanani tiimipuhelinta karanteenini loppuun saakka. Muuten viikko vaikuttaa aika rauhalliselta. Kalenterissa on muutama kokous.

#### Päivä 21 (2ME-hanke)

Minulla oli tapaaminen esihenkilöni kanssa. Tapaaminen jouduttiin muuttamaan puhelinneuvotteluksi karanteenini vuoksi. Keskustelimme tiimin yhteisestä aamupäivästä ja sen ohjelmasta. Suunnitteleimme yhdessä ohjelmaa. Suunnittelimme päivään geokätköilyä, ryhmäytymisleikkejä ja spraymaaleilla maalailua. Ohjelma täytyi suunnitella niin, että turvavälit pystytään pitämään.

Soitin työterveyteen. Peruin torstaille varatun lääkäriajan karanteenini vuoksi. Sain sovittua uuden ajan samalle lääkärille kahden viikon päähän. Palautin asiakasseurantaraaportit loka-kuulta hankkeen sihteerille. Hän oli ehtinyt jo pyytää sitä minulta perjantaina. Olemme sopineet, että palautan sen pikaisesti. En kuitenkaan ollut ehtinyt sitä palauttamaan perjantaita.

Tiimipuhelinvuoroni oli klo 12-14. Tiimipuhelin oli yllättävän hiljainen. Osallistuin toisen alueen hankekokoukseen. Keskustelimme alueen jalkautumisista sekä jalkautumisten jatkosta hankkeen loputtua. Sovimme myös viimeisen kokouksen joulukuulle.

#### Päivä 22 (2ME-hanke)

Minulla oli viikoittainen tiimikokous ensimmäiseksi aamulla. Tiimikokouksessa kävimme aluksi läpi yleisiä asioita. Tiimillämme on meidän kerroksen yhteisen keittiön siivousvuoro tänään. Jokainen tiimi siivoaa keittiön vuorollaan. Muita yhteisiä asioita olivat influenssarokotukset, joita järjestään toimistolla sekä mahdollinen afterwork-kokoontuminen tulevana perjantaina.

Lisäksi esihenkilöni muistutti ensi viikon ulkona tapahtuvasta tiimikokouksesta. Olen järjestämässä sitä. Näiden kevyempien aiheiden jälkeen kävimme läpi tiimin tilannetta, ensi vuoden chat-vuorojen sopimista, Helsingin kaupungin palkitsemisjärjestämän muutoksia. Kaupunki luopuu tulospalkkauksesta ensi vuoden alusta.

Noin klo 10 aikaan kokoukseen osallistuivat Miepin työntekijät. He kertoivat palveluistaan. Heillä työskentelee tällä hetkellä 6 työntekijää. Mieppi tarjoaa psykososiaalisia palveluita, mutta ei psykiatrisia palveluita. Heillä on toteuttavat lyhytterapeuttista työ-otetta. Heillä on kaksi kertaa viikossa walk in -aikoja. Lisäksi asiakas voi saada viiden kerran keskusteluapua, jotka asiakas voi itse varata Mieppi Helsingin internetsivuilta löytyvistä ajoista. Palveluita on tarjolla suomeksi ja englanniksi.

Miepin työntekijöiden vierailun jälkeen jatkoimme kokousta. Esihenkilö kertoi uudesta kuntakokeilusta, jossa TE-toimiston työntekijöitä siirtyy omista toimipisteistään sosiaalitoimeen. Kuntakokeilun tarkoitus on auttaa asiakkaita työllistymään. Lisäksi keskustelimme Apotti-järjestelmästä ja ns. Apottisijaisten saamisesta. Tässä kohtaa en vielä kertonut työkaverilleni, että minä olen ensi vuonna osittain tiimin Apottisijainen. En viitsinyt kertoa sitä vielä, koska työsopimusta ei ole vielä allekirjoitettu. Esihenkilöni on suullisesti luvannut paikan minulle vuoden 2021 alusta alkaen.

Olen saamassa työn useasta yksikön tiimistä. Toimin monen tiimin Apottisijaisena, koska yksikään tiimi ei saanut kokoaikaista sijaista. Teen siis yli 30-vuotiaiden tiimeihin ja alle 30-vuotiaiden tiimeihin töitä eri viikkoina. Niin, että yksi viikko alle 30-vuotiaiden tiimissä ja 3 viikkoa yli 30-vuotiaiden tiimissä kuukaudessa.

Lopuksi kävimme muutamia asiakascaseja läpi yhdessä. Caseja on hyvä käydä yhdessä läpi, sitä kautta saa uutta näkökulmaa asiakkaan tilanteeseen ja mahdollisesti uusia ideoita, ratkaisumalleja ja tukitoimia joita asiakas voisi tarvita. Monesti kun itse vien asiakkaani asian tiimikokoukseen, olen jo päättänyt mitä tilanteessa teen, mutta kaipaan vahvistuksen tiimiläisiltäni siihen, että päätös on oikeudenmukainen.

Kokouksen jälkeen soitin asiakkaalle, joka oli yrittänyt tavoitella minua maanantaina, jolloin en ollut töissä. Soitin asiakkaalle ja varasin hänelle tapaamisajan seuraavalle viikolle. Tapaamisella asiakas haluaa keskustella etuuksistaan ja kaipaa apua edullisemman asunnon etsimiseen.

Tein päätöksen asiakkaalle. Hakemus oli tullut jo paljon aikaisemmin, mutta minulle se oli siirretty vasta perjantaina. Soitin asiakkaalle ja pyysin sähköpostiini tarvittavia liitteitä, lisäksi pahoittelin, että hakemus käsitellään myöhässä. Laki määrää, että toimeentulotukihakemukset tulee käsitellä seitsemässä arkipäivässä. Asiakkaan hakemuksessa oli menossa kahdeksas arkipäivä. Tein päätöksen ja soitin asiakkaalle päätöksen sisällöstä.

Lisäksi kirjasin asiakastietojärjestelmäämme edellisen päivän yhteydenottopyynnön asiakkaalta ja tämän oppilaitoksen kuraattorilta. Kuraattori oli ilmaissut huolensa asiakkaan tilanteesta ja toivoi asiakkaalle aikaa sosiaalitoimeen.

Päivä 23 (2ME-hanke)

Viimeinen virallinen karateenipäiväni koostui tiimipuhelimeen vastaamisesta ja yhteydenottopyyntöihin vastaamisista.

Asiakkaan sisko soitti tiimipuhelimeen. Kerroin siskolle, että en voi luovuttaa asiakasta koskevia asioita ilman valtakirjaa. Neuvoisin siskoa yleisellä tasolla täyttämään internetissä täydentävän toimeentulotuen hakemuksen ja ohjeistin toimittamaan liitteitä, jotka selventävät asiakkaan tilannetta. Pahoittelin, että en voinut auttaa enempää ja pyysin siskoa toimittamaan valtakirjan terveys- ja hyvinvointikeskukseen aulan vahtimestareille.

Minulle oli siirretty aikuissosiaalityön nuorten tiimistä hakemus edellisellä viikolla. Hakemuksen lakisääteisestä käsittelyajasta oli kulunut jo viisi päivää seitsemästä eikä minulla ollut loppupäivälle hankkeeseen liittyviä tehtäviä ajattelin, että aloitan hakemuksen käsittelyn nyt, niin saan sen varmasti seuraavana päivänä tehtyä.

Soitin asiakkaalle ja kuulin, että asiakkaan tilanne oli vaikea. Sovimme, että konsultoin esihenkilöäni asiakkaan tilanteesta ja teen päätöksen huomenna. Puhelu kesti yli puolitoista tuntia. Kävimme asiakkaan kanssa läpi yleisellä tasolla suomalaista sosiaaliturvaa ja sen merkitystä ja termejä. Lisäksi puhuimme kolmannen sektorin palveluista ja asiakkaan opinnoista.

Päivä 24 (aikuissosiaalityö)

Sovimme nuorten yksikön esihenkilöni kanssa, että olen etätöissä vielä tämän päivän, sillä olin aamulla uupunut ja karanteenini loppui vasta eilen. Sovimme, että katson läpi sairaalomalla olevan kollegani työtilanteen, selvitän hänen yhteydenottopyyntönsä ja katson hakemusten tilanteen. Lisäksi sovimme, että vastailen nuorten tiimipuhelimeen.

Tiimipuhelin oli ajankohtaan nähden vilkas. Puheluita tuli paljon asiakkailta sekä yhteistyökumppaneilta. Yleensä tiimipuhelimeen tulee paljon puheluita kuukauden alussa ja kuukauden lopussa. Perjantai erottuu mielestäni kuitenkin puheluiden määrässä muihin arkipäiviin verrattuna. Puhelut koskivat lähinnä asiakkaiden omien työntekijöiden yhteystietojen tiedusteluista. Lisäksi tein asiakkaiden puheluista yhteydenottopyyntöjä.

Tein päätöksen asiakkaalle, jonka kanssa keskustelin eilen laskuista. Konsultoin esihenkilöäni päätöksestä ja hänen kanssaan käyty keskustelu helpotti päätöksentekoa. Luotan useimmiten omaan näkemykseeni päätöksenteossa ja uskon, että teen oikeudenmukaisia ja lakiin perustuvia päätöksiä. Ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen päätökset ovat kuitenkin harkinnanvaraisia ja niitä tehdään tapauskohtaisesti. Tämän vuoksi on tilanteita, joissa on hyvä konsultoida työkavereita tai esihenkilöä ennen päätöksentekoa. Viimekädessä olen itse vastuussa tekemästani päätöksestä, on myös muiden kokemuksilla ja näkemyksillä merkitystä. Päätöksissä on hyvä olla yhtenäinen yleinen linjaus.

## Yhteenveto kuudennessa viikosta

Viikko oli aika lailla sellainen kuin odotinkin. Viikko koostui tiimipuhelimesta päivystämisestä ja kokouksista. Olen mielestäni sopeutunut vallitsevaan covid-19-tautitilanteeseen hyvin. Osaan jo ennalta suunnitella työviikkoni, vaikka olinkin karanteenissa. Työyhteisön läsnäolon puuttuminen toki vaikuttaa työhyvinvointiini. En olisi voinut kuvitellakaan vuosi sitten, että tekisin näin paljon kotoa töitä tai että työni olisi edes mahdollista toteuttaa etänä näinkin hyvin. Työnkuva on muuttunut täysin nuorten kohtaamisesta kasvotusten oppilaitoksissa ja tapahtumissa etänä tapahtuviin puhelintapaamisiin tai yksittäisten henkilöiden tapaamisiin ulkona tai toimistolla kasvomaskit naamalla.

Työhöni liittyy paljon vuorovaikutusta ja uskon kehittyneeni siinä viimeisten vuosien aikana. Kuunteleminen on tärkeä osa työtäni. Asiakkaiden kohtaamisessa on kuunneltava heitä tarkasti ja joskus jopa havainnoitava heidän tarpeitaan. Myös työtovereiden ja esihenkilöiden kesken, tiimipalavereissa on kuunteleminen keskeistä. Pandemian edetessä vuorovaikutustilanteet ovat muuttuneet. Keskustelemme joko puhelimesta tai Teams-palavereissa. Kokoukset ovat erilaisia kuin aiemmin, välittömyys puuttuu. Jos kamerani ja ääneni ovat mykistettyinä, voivat ajatukset karkailla helpommin kuin toisten ollessa läsnä, vieressäni samassa huoneessa. Keskittyminen saattaa herpaantua helpommin.

Kuuntelemisen taito ennustaa ihmisen kykyä toimia ryhmässä ja tehdä yhteistyötä. Aktiivisen kuuntelun aikana kuuntelija pyrkii osoittamaan toiselle, että hän todella kuulee ja pyrkii ymmärtämään syvemmin sitä, mistä toinen puhuu. Hiljaa olemistakin täytyy opetella, jos siihen ei ole tottunut. Pelkkä hiljaa oleminen ja kuunteleminen eivät riitä, kun halutaan kuulla syvemmin, ymmärtää ja sisäistää sen, mistä toinen puhuu ja miksi hän siitä puhuu. Kuultu asia myös prosessoidaan. Kuunteleminen on läsnäolotaitoa: impulssit hillitään, pidetään taukoja ja annetaan muillekin tilaa. (Rauhala 2020 s. 86)

Kuuntelemme myös katseellamme ja koko kehollamme. Kuuntelemisessa on eri tasoja. Kehitymättömin tai automaattisin taso on se, jossa ajattelemme samalla omia ajatuksiamme, kun toinen puhuu. Rationaalinen kuuntelija sen sijaan kuuntelee toisen puheen sisältöä, sitä mitä hän sanoo. Kolmas kuuntelemisen taso saavutetaan, kun kuunnellaan sisällön lisäksi ihmistä, joka puhuu. Suhteessa oleva kuuntelija on kiinnostunut siitä, miltä toisesta tuntuu, kun hän kertoo asiaansa. Neljännellä tasolla kuunnellaan hetkeä, jossa juuri nyt ollaan ja sitä kaikkea mitä laajemmin tässä hetkessä tapahtuu. Kuulija on tietoinen ja läsnä, aistii ympärillään olevia asioita. Ryhmätilanteessa tästä on hyötyä, kun kuunnellaan ja havainnoidaan sitä, mitä muut ihmiset siinä tilanteessa käyvät läpi, onko joku eri mieltä jne. (Rauhala 2020, s. 87-89)



Netin välityksellä tai Teams-palaverissa ei tällaiseen syvälliseen kuuntelemiseen ole mahdollisuutta. Hoidetaan asioita, muttei juuri muuta. Moni saattaa jättää sanomatta asiansa, koska sille ei kiireisessä palaverissa tunnu löytyvän aikaa ja tilaa. Tulevaisuus näyttää, miten toimimme jatkossa. Verkkokohtaamiset ja verkkoviestintä varmasti jatkuvat, mutta toivottavasti myös läsnä olevaan kohtaamiseen ja viestintään meillä on yhä mahdollisuuksia. Mielestäni asiakkaan oikeuksiin kuuluu myös kuulluksi tuleminen ja läsnäolon kokemus.

### 3.7 Viikko 7

Suunnitelma: tulevalle viikolle olen suunnitellut kaksi asiakastapaamista ja minulla on muutama kokous sekä esimerkiksi chat-purkukokous. Eniten tulevalta viikolta odotan kuitenkin keskiviikon tiimikokousta, joka on ulkona ja johon olen esihenkilöni kanssa suunnitellut aktiiviteetteja. Olen menossa toimistoille pitkästä aikaa. Työkavereiden näkeminen pitkästä aikaa tuntuu todella hyvältä. Viikonloppuna pohdin työni muutosta ja työyhteisön merkitystä työssäni. Työ tuntui mielekkäältä ja työkavereiden merkitys työssä jaksamiseen oli ihan erilaista. Työ itsessään tuntui myös merkityksellisemmältä aikaisemmin.

Minulla on tulevana lauantaina epidemiologisen yksikön järjestämä jäljityskoulutus. Odotan koulutusta innolla. Minua ovat aina kiinnostaneet uudenlaiset tilanteet ja ns. etulinjassa työskentely. Olin vuonna 2015 töissä vastaanottokeskuksessa, kun turvapaikanhakijoiden määrä kasvoi räjähdysmäisesti. Uusissa tilanteissa voidaan joutua muuttamaan toimintatapoja nopeasti ja tilanne on uusi kaikille.

#### Päivä 25 (2ME-hanke)

Aamu alkoi etätyöskentelyllä. Soitin niille asiakkaille takaisin, jotka olivat jättäneet vastaajaan viestejä viikonloppun ja maanantain aikana. Jotkut asiakkaat yrittävät tavoitella myös viikonloppuisin. Maanantaisin jotkut toki yrittävät tavoitella, mikä on ihan ymmärrettävää, että varsinkaan uudet asiakkaat eivät tiedä, että maanantai on vapaapäiväni.

Sähköpostien läpikäyntiä. Sähköposteissa oli viesti ensiapukoulutuksen kertauskoulutuksesta. Helsingin kaupunki järjestää paljon erilaisia lisäkoulutuksia, joihin kaupunki kannustaa osallistumaan. Koulutuksiin osallistumisesta tulee kuitenkin sopia esihenkilön kanssa. Pohdin, että osallistuisinko koulutukseen. Olen suorittanut vuonna 2018 EA1- koulutuksen. Ea1-koulutus tulee uusia tietyin väliajoin. Mutta koulutukseni on vielä voimassa, joten päätin jättää koulutukseen osallistumatta.

Yksi sähköposteista koski rikoksilla oireilevia nuoria. Alueiden päälliköiltä ja alueiden sosiaalitoimen työntekijöiltä pyydettiin tietoja. Etenkin pyydettiin tilastoja ja tapausten määriä. Sähköpostiin ja kyselyyn vaikutti varmasti Vallilassa tapahtunutta alaikäisten tekemää väkivalanteko ja Helsingin Sanomien artikkeli rikoksilla oireilevista helsinkiläisnuorista.

Puolenpäivän aikaan lähdin esihenkilöni kanssa kävelylle tutustumaan lähialueeseen. Etsimme paikkoja, joissa voisimme toteuttaa huomenna järjestettävää ulkona tapahtuvaa tiimikousta. Lisäksi tarkoituksemme oli selvittää, kuinka kauan siirtymiin menee aikaa ja sopia mitä ryhmäytymisleikkejä teemme.

Ulkoilun jälkeen menimme esihenkilöni kanssa lounaalle. Yhteinen aika esihenkilön kanssa tuntui mukavalta. Tutustuin häneen paremmin. Suunnittelu yhdessä, tiimin hyväksi, tuntui tärkeältä varsinkin näinä aikoina, kun emme näe toisiamme paljoa. Lounaan jälkeen lähdin hakemaan hieman glögiä ja pipareita huomista varten. Tarkoitus oli, että maalaamisen lomassa meillä olisi lämmintä juotavaa, ettei tiimiläisille tule kylmä.

Palattuani soitin asiakkaalle, joka tiedusteli Kelan koronakorvauksesta ja sen maksupäivästä. Kelan ohjeistuksen mukaan koronakorvausta saa henkilö tai perhe, joka on ollut perustoitteen-tulotuen saajana maaliskoukokuun aikana ja saa perustoimeentulotukea loka-joulukuu välisenä aikana. Tuki maksetaan kuukauden lopussa.

Toimistolle oli järjestetty influenssarokotusta, jonka kävin ottamassa. Helsingin kaupunki tarjoaa kaikille sosiaali- ja terveysalalla työskenteleville influenssarokotteen. Jäin vielä loppupäivästä keskustelemaan työkavereiden kanssa tämänhetkisestä työtilanteesta ja epidemiologisen yksikön työstä.

Päivä 26 (2ME-hanke)

Aamu alkoi aikaisin Suvilahden graffitiseinällä, jonne menin valmiiksi maalaamaan pohjan tiimin spraymaalaukselta varten. Menin Suvilahdesta toimistolle, jossa lämmitimme glögit. Tapa- simme kahvilan edessä tiimin ja otimme mukaamme kaikki kahvit. Lähdimme suuntaamaan kohti Mustikkamaata, josta olimme katsoneet esihenkilöni kanssa paikan ryhmäytymisleikkejä varten. Ryhmäytymisleikeissä jokainen työntekijä kertoi mistä on kotoisin ja koska oli muuttanut Helsinkiin. Kävimme myös läpi työryhmää yhdistäviä tekijöitä.

Mustikkamaalta suuntasimme Suvilahden graffitiseinille. Perillä neuvoin työkavereitani spraymaalien käytössä. Olen vetänyt aikaisemmin asiakkaillemme kaksi graffitipajaa. Idea graffitipajoihin on tullut asiakkailtamme. Hankkeessa meillä on ollut mahdollisuus toteuttaa asiakkaiden toiveita. Maalasimme yhdessä noin tunnin ja joimme glögiä. Suvilahdesta lähdimme lounaalle. Lounaan jälkeen minulla oli chat-vuoro.

Chatin jälkeen alueen sosiaalityöntekijä kysyi minulta apua asiakkaan tilanteeseen. Asiakas oli määrätty eritykseen covid-19 virustartunnan vuoksi. Perhe tarvitsi kaupassa käyntiin apua. Sosiaalityöntekijä teki päätöksen ja maksusitoumuksen elintarvikkeisiin sekä hygieniatuotteisiin. Otin mukaani maksusitoumuksen ja lähdin kauppareissulle. Perhe asui kaukana toimistosta, joten kauppareissuun meni useampi tunti.

#### Päivä 27 (2ME-hanke)

Kuuntelin aikuissosiaalityön esimieskokousta. Kokoukseen saivat osallistua kaikki toimiston työntekijät. Kokouksessa käsiteltiin aikuissosiaalityön tilannetta. Aikuissosiaalityön kokouksen jälkeen osallistuin hankkeen kokoukseen. Kokouksessa kävimme läpi eri alueiden tilanteet, henkilöstöasiat, lomat ja hankkeen tapahtumat. Osa hankkeen työntekijöistä osallistui mielensterveysviikkoon instagram- ja discord- palveluiden kautta. Instagramiin tehtiin aiheeseen liittyviä päivityksiä ja yhteistyökumppaneiden discord-kanavilla käytiin aiheeseen liittyviä keskusteluja.

Kokousten jälkeen minulla oli sovittu puhelinaika asiakkaan kanssa. Kävimme puhelun aikana läpi asiakkaan taloudellista tilannetta sekä asiakkaan harrastuksia. Loppupäivän luin sähköposteja. Sähköposteissa oli mm. toimialan ohjeistuksia covid-19 tartuntatilanteeseen liittyen. Sähköposteissa oli myös tietoa kaupungin eri koulutuksista.

Perehdyin myös työnkuvaan liittyvään sähköpostiin. Mielenkiintoista oli vertailla sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijöiden työnkuvia. Työnkuvat eivät suuremmin eronneet toisistaan. Sosiaalityöntekijöille kuuluvat erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat. Mielestäni muilta osin työnkuvat olivat samanlaiset.

#### Päivä 28 (aikuissosiaalityö)

Minulla oli ollut keskiviikkoillasta asti ollut pää- sekä niska/hartiaseudun särkyä. Soitin esihenkilölleni, että olen etänä ja hakeudun taas covid-19 testiin. Tänäpäivänä oli kuudes covid-19 testi, joka minulle tehtiin. Testeissä käynti alkaa olla jo rutiinia. Olin kahtena päivänä toimistolla ja minulla oli tautiin viittaavia oireita. Toimialajohtajalta asti on tullut ohjeistus, joka mukaan lievissäkin tapauksissa testiin täytyy mennä, eikä toimistolle saa tulla. Alueiden päälliköt ovat linjanneet eri alueilla eri käytäntöjä. Alueella nuorten tiimissä on tavoitteena ollut, että toimistolla on vähintään yksi sosiaalityöntekijä ja yksi sosiaaliohjaaja. Terveys- ja hyvinvointikeskuksen nuorten tiimeissä ohjeistus on, että puolet henkilöstöstä tulee olla paikalla.

Testin jälkeen menin kotiin tekemään etätöitä. Vastasin nuorten tiimipuhelimeen. Puheluita tuli yllättävän vähän. Puhelut olivat lähinnä yhteystietojen kyselyitä. Asiakkaat ja muiden yksiköiden työntekijät soittelivat ja kyselivät työntekijöiden yhteystietoja. Asiakkaan äiti soitti asiakkaan puolesta. Kerroin, että en voi kommentoida äidille asiakkaan tietoja ilman valtakirjaa.

Lisäksi eräs opiskelija soitti ja kysyi harjoittelupaikkaa. Kerroin hänelle johtavan sosiaalityöntekijän numeron ja toivotin hänelle onnea harjoittelupaikan hakuun. Puhelusta tuli mieleeni, kun itse aloitin työt lännen aikuissosiaalityössä. Suoritin toisen harjoittelun lännen aikuissosi-

aalityössä yli 30-vuotiaiden palveluissa palkallisena harjoitteluna. Olin harjoittelun alussa todella ahdistunut. Vastuu asiakastilanteista pelotti, vaikka sainkin paljon tukea työhöni. Ajan myötä luottamukseni omaan työotteeseeni on parantunut. Luotan tapaani työskennellä ja uskon, että osaan tehdä oikeudenmukaisia päätöksiä. Mutta alkuun työ oli kyllä todella jännittävää ja pelkäsin, että teen jotain väärin, joka vaikuttaa asiakkaiden tilanteeseen negatiivisesti.

#### Yhteenveto seitsemännestä viikosta

Viikosta päällimmäisenä jäi mieleen keskiviikon tiimikokous. Oli mahtavaa nähdä työkavereita ja vetää heille yhteistä ohjelmaa. Vaikeana aikana pienikin piristys työyhteisöön oli mielestäni kivaa. Yhteinen tekeminen tärkeää ryhmähengen ylläpidon vuoksi. Muille yhteisen tekemisen järjestäminen on mielestäni kivaa. Viikko oli onnistunut kaikin tavoin.

Maailmanlaajuinen pandemia on pakottanut meitä kaikkia tekemään ja tarkastelemaan työtämme toisin. Digitalisaation tehostaminen on ollut sekä Suomen valtion, että Helsingin kaupungin kärkihankkeita. Kun liikkumista ja kohtaamisia on rajoitettu, on jouduttu toteuttamaan kokoukset etänä ja vahvistamaan tietoliikenneverkkoa, jotta töiden tekeminen kotoa käsin onnistuu.

Kun tekoäly, tieto- ja tiimityö yleistyvät, joudutaan pohtimaan myös johtamista uudelleen. Vanhat hierarkkiset mallit eivät enää toimi. Organisaatioiden on keskityttävä mahdollistamiseen, motivointiin ja vastuuttamiseen. Mahdollistamisella tarkoitetaan henkilökunnan osaamisen ja kyvykkyyksien kehittämistä. Onnistunut motivointi edellyttää, että organisaation visio, merkitys ja strategia ovat selkeästi ja innostavasti kerrottuja. Jatkuva sisäinen viestintä on tärkeää. Vastuuttaminen tarkoittaa, että tiimit kykenevät tekemään itsenäisiä päätöksiä. Etenkin, kun työ on muuttumassa yhä nopeatempoisemmaksi ja sirpaleisemmaksi. Myös muutoksensietokykyä on harjoiteltava. (Hiila, Tukiainen & Hakola, 2019, 40-41)

Nämä muutokset näkyvät omassa työssäni Helsingin kaupungilla. Oma työnkuvanikin on sirpaleinen: työ hankkeessa on toisenlaista kuin työni sosiaaliohjaajana. Hankkeella on tietty aikaraja ja sen puitteissa on toimittava. Kun hankkeet päättyvät, myös hanketyöntekijän työ päättyy. Muutoksia ja epävarmuutta on siedettävä.

Toisaalta, kun ei kulu aikaa paikasta toiseen siirtymiseen, jää muulle työnteolle enemmän aikaa. Tiimeissä tehty työ kehittää osaamista ja vastuut voidaan kantaa yhdessä. Päivästä toiseen toistuva mekaaninen työ vähenee ja luovuudelle sekä monipuolisuudelle tulee tilaa. Etätyö edellyttää itsensä johtamisen ja oman ajankäytön taitoa. Tiimityön onnistumisessa tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja. (Hiila, Tukiainen & Hakola, 2019, 44)

Olen huomannut, että etätöitä tehdessäni päiväni saattavat venyä, kun ei kukaan muukaan 'lähde töistä kotiin'. Välillä innostun, enkä huomaa ajan kulua. Työlle on vaikeampaa laatia rytmiä kotona, lounastauko saattaa siirtyä. Olen saanut työskennellä hyvin toimivissa tiimeissä, joissa viestit kulkevat ja tavoittavat kaikki. Tämä ei aina ole itsestäänselvyys. Hienoa on, että voimme pohtia päätöksentekoa yhdessä, jakaa kokemuksia ja oppia toisiltamme.

### 3.8 Viikko 8

Suunnitelma: viikkoa tulee varjostamaan paheneva covid-19 tartuntatilanne. Olin viikonloppuna epidemiologisen yksikön koulutuksessa. Aloitan lisätyön epidemiologisen yksikön jäljitys-puheluiden soittajana. Yksikkö on tarjonnut lisätyötä kaupungin muilla aloilla toimiville työntekijöille, sillä tartuntatautilanne on pahentunut Helsingin alueella. Koulutus avasi silmiäni vallitsevasta tilanteesta. Uskon, että uusia rajoituksia helsinkiläisten arkeen tullaan tekemään tulevalla viikolla. Minulla sunnuntaina koulutuksen toinen vaihe, jossa tutustutaan puheluiden tekemiseen. Koulutus on kaksiosainen.

Vaihdoin työpäiviä. Teen keskiviikkona aikuissosiaalityön tehtävät ja perjantaina teen hankkeen työpäivän, koska perjantaille on suunniteltu hankkeen yhteinen ruokailu ravintolassa kiitoksena hankkeen työntekijöille. Hanke loppuu tämän vuoden lopussa ja esihenkilö halusi kiittää meitä kaikkia ja viettää yhteistä aikaa kanssamme.

#### Päivä 29 (2ME-hanke)

Aloitin päivän sähköpostien ja yhteydenottopyyntöjen läpikäymisellä. Varasin kahdelle asiakkaalle tapaamisajat. Toinen on minulle entuudestaan tuttu, jota olen tavannut useasti. Toinen asiakkaista oli kokonaan uusi asiakas. Hän tilanteensa kuulosti sekavalta, joten tapaamisen tarkoitus on selvittää asiakkaan tilannetta ja varata aika alueen työntekijälle, mikäli tilanne sitä vaatii.

Olimme sopineet, että menemme työkaverini kanssa toisen asteen oppilaitokseen valma-luokan tunnille kertomaan työstämme ja keskustelemaan nuorten kanssa heitä askarruttavista asioista. Valma-luokka on työhön tai opiskeluun valmentava luokka, jossa opiskellessaan voi korottaa numeroitaan sekä etsiä työharjoittelupaikkaa tai työpaikkaa opettajan avustuksella.

Kun saavuimme oppilaitokseen, opettaja otti meidät vastaan, mutta alkuun ei saapunut yhtään oppilasta. Odottelimme noin tunnin ja keskustelimme opettajan kanssa nuorten haasteista. Tunnin jälkeen paikalle saapui yksi nuori. Yritimme viritellä hänen kanssaan keskustelua hänen suunnitelmistaan. Nuori oli vähäpuheinen, kunnes kertoi, että hakee kahteen kouluun. Muuten hän oli hiljaa. Keskustelimme työkaverini kanssa omista kokemuksistamme työharjoittelussa ja opiskelusta. Ajatuksena oli, että nuori kuuntelee kuitenkin mistä puhumme. Hetken päästä nuori lähti luokkatilasta tekemään kouluhakemuksia ja jäimme opettajan

kanssa luokkaan. Opettaja pahoitteli, että nuoria ei enempää näkynyt. Toinen aste on juuri siirtynyt etäopetukseen, joka todennäköisesti on vaikuttanut siihen, että nuoret eivät ole joko uskaltaneet tulla tunnille tai ovat ymmärtäneet, että tunti olisi peruttu.

Olimme sopineet oppilaitoksen kuraattorin kanssa yhteisen lounaan, sillä tunsimme hänet etukäteen. Lounaalla keskustelimme vallitsevasta tilanteesta ja oppilaiden tilanteista. Kesken lounaan alkoi puhelimiin tulla tietoa uusista covid-19 epidemiaan liittyvistä rajoituksista. Julkiset tilat menevät kiinni ja ihmisten väliset tapaamisrajoitukset lisääntyvät. Sovimme kuraattorin kanssa, että emme järjestä enää yhteisiä tapahtumia, koska epidemiatilanne näyttää pahenevan. Lähdimme lounaan jälkeen toimistoille käymään. Toimistolla keskustelimme esihenkilöiden ja työkavereiden kanssa toimiston tilanteesta. Ilmoitin esihenkilölleni, että voi tukea tiimiä esimerkiksi päätösten tekemisessä, chat-vuoroissa, tiimipuhelimen ylläpitämisessä ja muistutin, että voin toimia nopeastikin, jos asiakkaiden tilanteet niin vaativat, kuten hoitaa kauppareissuja. Näillä näkymin hankkeen kaikki jalkautuva loppuu rajoitusten vuoksi.

Toimistolta lähdin kotiin etätöihin. Pohdin matkalla, että oli turhaa mennä toimistolle. Täytyy pysytellä pois toimistolta, mikäli se on vain mahdollista, etten vie tautia toimistolle. Terveys- ja hyvinvointikeskuksessa työskentelee paljon terveydenhuollon ja sosiaalihuollon työntekijöitä avokonttorissa ja covid-19 virus voisi levitä nopeasti ja lamaannuttaa ison osan Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluista, jos koko henkilöstö joutuisi karanteeniin tai eristykseen. Kotona siivosin jälleen sähköpostia poistamalla vanhoja sähköposteja. Lisäksi tein loppuun Apotti-käyttöjärjestelmään liittyvät koulutukset.

Päivä 30 (aikuissosiaalityö)

Vaihdoin hankkeen ja lännen aikuissosiaalityön kanssa päiviä niin, että olen aikuissosiaalityössä keskiviikon ja perjantain hankkeessa. Vaihdoin päiviä koska meidän oli tarkoitus mennä syömään hankkeen työporukalla. Mutta viime hetkellä covid-19 rajoitukset kiristyivät ja yhteinen illanvietto jouduttiin perumaan. Päivien vaihto oli kuitenkin jo sovittu, joten päätin pitää sovitut työpäivät.

Sovin eilen työkaverini kanssa, että ylläpidän nuorten tiimipuhelinta kello 9-12, koska hänellä oli koulutusta. Osallistuin samalla toisen alueen nuorten tiimikokoukseen, kun vastailin tiimipuhelimeen. Puheluita tuli yllättävän paljon, enkä voinut osallistua kokoukseen, lukuun ottamatta muutamia hetkiä puheluiden välissä.

Tiimipuhelimeen tuli puhelu, jossa asiakas kertoi, että hän on vailla rahaa ja ruokaa. Pyysin asiakasta tekemään verkossa hakemuksen ja liittämään hakemukseen tositteen tämän hetkestä tilinsä saldosta, tiliotteet kahdelta kuukaudelta sekä muut tilannettaan selventävät tositteet. Lisäksi tein yhteydenottopyynnön alueen sosiaalityöhön, koska asiakas pyysi tapamista alueen työntekijän kanssa raha-asoiden selvittämistä varten. Myöhemmin päivällä

tein asiakkaalle päätöksen ruokaan ja pyysin työkaveriani tulostamaan maksusitoumukset ruuan hankintaan ja toimittamaan maksusitoumukset Terveys- ja hyvinvointikeskuksen vahtimestareille, joilta asiakas haki ne.

Eräs asiakas soitti tiimipuhelimeen ja kertoi, että hänet oli ryöstetty. Hän halusi varata ajan asioiden selvittämistä varten. Neuvoisin asiakasta sulkemaan pankkikorttinsa ja tekemään rikosilmoituksen. Asiakas asui vanhempiensa luona ja vanhemmat turvaavat asiakkaan ravinnon saannin. Tein asiasta yhteydenottopyynnön toisen alueen nuorten aikuissosiaalityöhön, koska asiakas asui toisella alueella.

Kello 12 aloitin chat-vuoroni. Chatissa keskustelin yhden nuoren kanssa noin 45 minuuttia asiakkaan opinnoista. Asiakas ei ollut käynyt koulussa kevään jälkeen. Asiakas kertoi, että koulusta oli tullut tieto, että hänet oli erotettu koulusta poissaolojen vuoksi. Asiakas kertoi covid-19 viruksen aiheuttamasta ahdistuksesta ja siitä, että ei ollut käynyt koulussa osittain siitä syystä. Hän pohti myös eri alalle suuntautumista. Neuvoisin häntä hakemaan muihin kouluihin ja ottamaan yhteyttä Ohjaamoon, jossa häntä voitaisiin auttaa opiskelupaikan löytämisessä. Kerroin myös hänelle omasta koulutustaustani ja siitä, kuinka minulla kesti kauan löytää ala, joka minua kiinnostaa. Alaa voi vaihtaa, jos se ei tunnu omalta.

Chatin jälkeen puhuin esihenkilöni kanssa puhelun, jossa kävimme läpi hankkeen tilannetta. Keskustelimme yhteistyökumppaneiden uusista toimista epidemiarajoitusten aikana. Moni yhteistyökumppani siirtyi verkkopalveluihin, muokkasi palveluitaan esimerkiksi asiakasmäärien rajoituksilla tai keskeytti toimintansa tammikuun alkuun asti. Sovimme esihenkilön kanssa, että kaikki jalkautumiset yhteistyökumppaneiden luokse lopetetaan heti. Lisäksi sovimme, että asiakkaita pyritään tapaamaan ulkona sekä pyritään yhteydenpitoon etänä. Lisäksi sovimme, että esihenkilö siirtää minulle muutaman yhteydenottopyynnön ja selvitän asiakkaiden tilanteet.

Eilen tutulle asiakkaalle varaamani aika ei sopinut hänelle, joten varasin asiakkaalle uuden ajan ja sovimme, että tapaaminen on ulkona. Lähdemme kiertämään Mustikkamaata. Asiakas avautui tapaamisessa hieman yksinäisyydestään.

Päivä 31 (2ME-hanke)

Aamupäivällä katsoin aikuissosiaalityön työtehtäviäni jo ennakoon, koska aamupäiväni oli rauhallinen. Minulle oli siirretty hakemus, joka koski lukiolaisen tietokoneen hankintaa. Perehdyin asiakkaan tilanteeseen ja tein ohjeistuksen etuuskäsittelyyn. Ohjeistus etuuskäsittelyyn tarkoittaa tässä tilanteessa sitä, että perehdyttyäni asiakkaan tilanteeseen, minulla on mahdollisuus esittää päätöstä asiakkaalle. Tein esityksen, jonka mukaan asiakkaalle voidaan

myöntää rahoitusta tietokoneen hankintaan, eli hän saa täydentävää toimeentulotukea etäopintojen suorittamiseen. En tehnyt itse päätöstä vaan kirjoitin etuuskäsittelyyn ohjeen, jonka mukaan etuuskäsittelijä voi tehdä päätöksen, joka perustuu antamiini ohjeisiin.

Asiakas soitti juuri kun olin lähdössä tapaamiseen. Puhelu koski eilen tekemääni päätöstä. Olin myöntänyt asiakkaalle maksusitoumuksen ruokaan, mutta koska asiakkaalla ei ollut voimassaolevaa henkilötodistusta, hän ei pystynyt käyttämään maksusitoumusta. Maksusitoumusta käytettäessä kaupan myyjän tulee tarkistaa, kenelle maksusitoumus on tehty ja kenellä on oikeus käyttää sitä. Jos maksusitoumukseen erikseen kirjataan, että asiakkaan ei tarvitse todistaa henkilöllisyyttään, voi hän käyttää sen ilman voimassaolevaa henkilötodistusta. Jouduin tekemään päätöksen uudelleen ja mitätöimään eilen tekemäni päätöksen. Sovimme, että asiakas voi noutaa uudet maksusitoumukset huomenna.

Päivä 32 (2ME-hanke)

Osallistuin poikkeuksellisesti perjantaiseen toisen alueen nuorten tiimikokoukseen, koska olin vaihtanut työpäiviä. Kokouksen alussa käsiteltiin asiakascaseja. Kerrottiin uusista varotoimista työyhteisössä. Esimerkiksi yhteiset lounaat, pikkujoulut, kokoukset ovat kiellettyjä tai niiden järjestämistä ei suositella missään tapauksessa. Ulkona tapahtuvat tapaamiset voi pienellä porukalla järjestää, mutta niissäkin tulee pitää turvavälit ja huolehtia hyvästä hygieniasta. Sosiaalityölle on varattu lisää tiloja Helsingin kaupungin muista tiloista. Tarkoitus on, että mahdollisimman monelle oli työhuone, jossa voisi tavata asiakkaita.

Kokouksen jälkeen kävin toimistolla tulostamassa uudet maksusitoumukset asiakkaalle, jolle olin tehnyt epähuomiossa maksusitoumukset ilman erityismainintaa, ettei henkilötodistusta tarvitse esittää.

Toimistolta palasin kotiin etätöihin. Kävin hankkeen esihenkilön kanssa puhelinpalaverin jatkosta. Viesti palaverista oli selkeä. Jalkautumisia oppilaitoksiin tai muiden yhteistyökumppaneiden tiloihin ei enää järjestetä, vaikka tilat olisivatkin auki. Asiakkaita tavataan vain, jos asiakkaan asia vaatii tapaamista. Tapaamiset pyritään hoitamaan puhelimitse tai muuten etätapaamisina tai ulkona. Lisäksi keskustelimme hankkeen tilanteesta. Hanke päättyy kuukauden päästä. Puhuimme myös henkilöstön lomista ja työkavereiden sijaistamisista lomien ja sairaslomien aikoina. Sovimme, että otan joulukuussa useamman chat-vuoron. Alustavasti seitsemän vuoroa, mutta lupasin olla käytettävissä aina, kun tilanne sitä vaatii.

Yhteenveto kahdeksannesta viikosta

Viikosta jäi mieleen jälleen kiristyneet rajoitukset. Epidemian tilanne vaikuttaa pahalta. Epidemiologisen yksikön koulutuksessa aistimani huoli epidemian tilanteesta vahvistui THL:n tiedotusten myötä. Viikkoa painoi ajatus siitä mihin tilanne johtaa.



Hankkeen päätyminen tuntuu haikealta. Harmittaa yhteisen lounaan peruuntuminen, vaikka ymmärränkin täysin tilanteen ja ohjeistusten tärkeyden. Covid-19 virustilanne Uudellamaalla on pahentunut huomattavasti. Uutiset rokotteista tuovat kuitenkin lohtua tilanteeseen.

Osallistun sunnuntaina epidemiologisen yksikön jäljityspuhelukoulutuksen toiseen osaan. Koulutuksen toisen osion jälkeen voin tehdä lisätyönä jäljityspuheluita. Työni muuttuminen jälleen kerran yhä etäämmälle asiakkaista ja kollegoista tuntuu haastavalta. Koen olevani parhaimmillani, kun saan olla aidosti läsnä joko asiakkaan tai kollegan kanssa.

Uusi tilanne vaatii tarkkuutta viestinnässä. Väärinymmärtäminen on mahdollista sekä kasvokkain että digitaalisessa viestinnässä. Eri kanavien välillä viestiessä on valittava kuhunkin tilanteeseen sopiva, tarkoituksenmukaisin tapa viestiä. Hyvien vuorovaikutustaitojen merkitys korostuu. (Hiila & Tukiainen & Hakola, s. 201)

Asiakkaani ovat kaikki alle 30-vuotiaita. Olen itse 33-vuotias, joten kovin suurta ikäeroa heihin minulla ei ole. Olen silti huomannut, että tavoissa viestiä on eroja. Alle kolmekymmentävuotiaat käyttävät havaintojeni perusteella eniten chattia, tekstiviestejä tai whatsapp-viestipalveluja, joten heidät tavoittaa sieltä parhaiten. Kokemukseni perusteella he välttävät soittamista ja vastaamista puheluihin.

Nuorimmat, some-aikaan syntyneet, ovat tottuneet siihen, että saavat kaikesta palautetta ja että he saavat sitä heti. Heille voi olla yllätys, ettei työpaikalla saakaan palautetta samalla tavoin kuin esimerkiksi peliä pelatessa, jossa onnistumiseen reagoidaan välittömästi. Nämä eri-ikäisten työntekijöiden vuorovaikutustavoitteet ja -tyylit on otettava huomioon tiimiälyä arvostavassa organisaatiossa. (Hiila & Tukiainen & Hakola, s. 201)

### 3.9 Viikko 9

Suunnitelma: minulla on viikolle varattuja tapaamisia. Pohdin, miten rajoitukset vaikuttavat tapaamisiin. Voinko tavata asiakkaita ja onnistuuko suunniteltu lounas asiakkaan kanssa. Viikkoa varjostaa moni kysymys, johon uskon saavani vastauksen kokouksissa. Muilta osin viikko vaikuttaa rauhalliselta, mutta tehtävää kuitenkin riittää joka päivälle.

#### Päivä 33 (2ME-hanke)

Päivä alkoi hankkeen viimeisellä kokouksella. Kokouksessa kävimme läpi henkilöstöasioita. Toistaiseksi muita, kuin yksi toisen alueen hanketyöntekijä, ei ole siirtynyt muihin tehtäviin, vaikka hanke onkin päättymässä kuukauden päästä. Kävimme yhdessä läpi loppuvuoden chatvuorot ja jaoimme toisen alueen alueen chat-vuoroja. Kävimme läpi alueiden tilanteet, jalkautumiset sekä hankkeen tapaamisissa käytettävien lahjakorttien tilanteet. Lahjakortit tulee palauttaa hankkeen toimistosihteerille ennen joulukuun puoltapäivää. Sovimme myös yhteisesti, että jalkautumiset perutaan, yhtä jalkautumista lukuun ottamatta.

Muilta osin hankkeen tehtävät pyritään siirtämään etätyöksi. Ohjaamon toiminta siirtyy discord-järjestelmän kautta etätapaamisiin ja asunnonhakupajoihin, kaupungin oma chat toimii normaalisti klo 12-16. Kohtauksen chatiin osallistutaan hankkeen toimesta keskiviikkoisin. Instagram-päivitykset toteutetaan suunnitellusti. Asiakastapaamiset pyritään hoitamaan puhelimen tai Teamsin välityksellä. Asiakkaita saa tavata edelleen työntekijän harkinnan mukaan, mutta pääpaino on etätapaamisissa.

Kokouksen aikana pidin toisen alueen aikuissosiaalityön nuorten tiimipuhelinta auki. Puheluita tuli vain muutamia. Eräs asiakas soitti ja pyysi työntekijää aktivointisuunnitelman tekoon TE-toimistoon. Asiakas ei ollut aikaisemmin asioinut sosiaalitoimessa, joten tein alueen sosiaalityöhön yhteydenottopyynnön. Muut puhelut olivat alueen työntekijöiden numeroiden tiedusteluja ja yhteistyökumppaneiden kysymyksiin vastaamista.

Tiimipuhelimen loputtua pakkasin nopeasti tavarani ja lähdin asiakastapaamiseen. Olin luvannut pitkäaikaiselle asiakkaalleni, että menemme yhdessä syömään. Tapaamisella menimme syömään ja keskustelimme asiakkaan tilanteesta. Tapaamisen jälkeen menin toimistolle kirjoittamaan muistiinpanot tapaamisesta. Sain aikuissosiaalityöstä jatkotyösopimuksen Apottisijaisena yli ja alle 30-vuotiaiden tiimeistä. Työt jatkuvat vuoden 2021 alusta. Koska olin toimistolla, päätin käydä esittäytymässä yli 30-vuotiaiden tiimien johtaville sosiaalityöntekijöille, sillä en ollut nähnyt heitä kasvotusten.

#### Päivä 34 (2ME-hanke)

Päivä alkoi keskiviikon toisen alueen nuorten tiimikokouksella. Kokouksessa kävimme läpi tiimipuhelimeen suunniteltua uutta alkuarviointimallia. Tiimipuhelimen alkuarvioinnissa on tarkoitus selvittää asiakkaan tilannetta tarkemmin ennen yhteydenottopyynnön tekemistä alueen sosiaalityöhön. Alkuarvioinnin tarkoituksena on helpottaa alueen työntekijöiden työtä ja selvittää, meneekö yhteydenottopyyntö sosiaalityöntekijälle vai sosiaaliohjaajalle.

Arviointimallista oli kysytty asiakkaiden mielipiteitä. Asiakkaat kokivat alkuarvioinnin tungetelevana. Asiakkaiden mielestä tuntuu kummalliselta, että heiltä kysytään esimerkiksi päihteyden käytöstä, jos asia koskee vuokravakuutta tai asunnon hakua. Asiakkaiden toive olisi, että alkuarvioinnissa kysyttäisiin vain asiakkaan asiaan liittyviä kysymyksiä. Muuten kokouksessa kävimme läpi asiakascaseja. Kokouksen jälkeen tein uuden verokortin ja toimitin sen palkanlaskijalle, koska tulorajani on ylittymässä joulukuun palkan aikana.

Minuun oltiin yhteydessä Helsingin kaupungin kirjastosta. Kirjastosta kysyttiin, että minne he voisivat ohjata asunnottomia asiakkaitaan, jotka tulevat lämmittelemään ja viettämään aikaa kirjastoihin päiväsaikaan, kun asunnottomien yöpymispaikat ovat kiinni. Kirjastot ja muut julkiset tilat ovat kiinni tai avoinna rajoitetusti covid-19 virusrajoitusten vuoksi. Kauppakeskuk-

sisä tai juna-asemilla ei voi lämmitellä. Selvitin asiaa usealta esihenkilöltä. Paikkoja ei valittavasti ole, vain paria muutamalle henkilölle sopivaa tilaa lukuun ottamatta. Tilanne vaikuttaa asunnottomien kannalta hankalalta. Sovin esihenkilöiden kanssa, että olen yhteydessä kirjastoon ja kerron, että yritämme selvittää tilannetta.

Päivä 35 (2ME-hanke)

Sähköpostini on taas täyttynyt, koska uusia rajoituksia koskevaa sähköpostia tulee paljon. Aloitin päivän sähköpostin tyhjentämisellä. Saan sähköpostia kolmelta eri esihenkilöltä, kolmen alueen päälliköiltä sekä yhteistyökumppaneilta. Saan paljon samoja sähköposteja, mikä täyttää sähköpostiani entisestään.

Sähköpostien läpikäynnin jälkeen osallistuin hankkeen ja alueiden yhteiseen Helsingin kaupungin nuorten sosiaali- ja terveystalveluiden Instagram-tiliä koskevaan kokoukseen. Kokouksessa kävimme läpi ensivuodelle suunniteltuja aiheita Instagram-tilin päivityksiin. Pohdimme pitäisikö esimerkiksi eri alueiden työntekijöiden ja palveluiden esittäytyä Instagramissa. Lisäksi alueet jakoivat päivitysvuoroja ensi vuodelle.

Kokouksen jälkeen minulla oli chat-vuoro. Chat-vuorossa tuli yksi yli 45 minuutin keskustelu. Kävin keskustelun 15-vuotiaan tytön kanssa kiusaamisesta. Hän vaikutti siltä, että on yksin asiansa kanssa. Kehotin häntä myös ottamaan yhteyttä tyttöjen taloon, josta voisi saada keskusteluapua. Nuori ei vaikuttanut vastaanottavalta ehdotuksiini, mutta uskon, että keskustelumme auttoi hän purkamaan tilannettaan ja avautumaan hieman. Ehkä jotain ehdotuksistani jäi hänen mieleensä.

Keskustelu anonyymin henkilön kanssa sai minussa tunteen, että asia jää kesken ja pohdin, olisinko voinut vielä ehdottaa jotain. Chatin hankaluus on mielestäni se, että asiaan ei voi enää palata ja koko keskustelun ajan täytyy olla todella valppaana, ettei nuori koe tilannetta ahdistavaksi tai muuten vaivaannuttavaksi. Nuori voi lopettaa keskustelun pienestäkin väärin ilmaistusta kommentista. Ilmeet ja eleet ovat mielestäni tärkeä osa keskustelua ja niiden puuttuminen chatissa tuo omat haasteensa. Empaattisuuden näyttäminen on paljon vaikeampaa kirjoittamalla kuin aidossa kohtaamistilanteessa. Keskustelun jälkeen täytin Qestback-lomakkeen tilastointia varten.

Chat-vuoron loputtua olin yhteydessä Helsingin kaupungin tietotekniseen tukeen. Kaupungin ohjelmia asennetaan tietokoneelle teknisen tuen kautta. Pyysin, että koneeseeni asennetaan pegasos-tietojärjestelmä. Pegasostietojärjestelmä on terveydenhuollon potilastietojärjestelmä. Pegasosta käytetään epidemiologisessa yksikössä jäljityspuheluiden kirjaamiseen.

## Päivä 36 (aikuissosiaalityö)

Aloitin päiväni toimistolla. Vaikka minulla oli aikuissosiaalityön työpäivä, osallistuin toisen alueen alueen asiakkaan verkostopalaveriin, koska kyseinen ajankohta oli viimeinen, joka sopi kaikille osallistujille. Osallistuin verkostopalaveriin etäyhteydellä toimistolta. Verkostopalaverissa kerroin, millaisia asioita olimme asiakkaan kanssa tehneet ja millaiseen suunnitelmaan työskentelymme perustui. Keskustelimme siitä, miten asiakas on hyötynyt työskentelystämme ja siitä, että asiakas tarvitsee jatkossakin sosiaaliohjaajan tukea arjessaan.

Etäverkostopalaverin jälkeen minulle tuli tuttu asiakas, jonka kanssa oli tarkoitus tavata viimeisen kerran. Tapaamisella asiakas nosti kuitenkin esiin asioita, joiden vuoksi varasin hänelle uuden ajan. Emme ehtineet selvittää asiakkaan velkojen tilannetta kokonaan tapaamisemme aikana.

Lounaan jälkeen minulla oli tapaaminen, johon oli varattu etätulkkaus. Asiakas kertoi, ettei ollut saanut mitään etuuksia pitkään aikaan. Soitimme Kelaan ja selvitimme asiakkaan tilannetta. Tapaaminen sujui hyvin etätulkkauksella ja saimme asiakkaan asioita eteenpäin, vaikka tulkkauksen vuoksi varattu aika on tasan tunti, eikä se voi venyä. En kokenut tarvetta varata asiakkaalle uutta aikaa. Sovimme, että jos asiakas tarvitsee jatkossa tukea, hän laittaa tekstiviestin ystävänsä avustuksella.

Tapaamisten jälkeen katsoin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuenhakemusten jonoani. Jonossa oli kolme hakemusta, joista jokaiseen jouduin laittamaan lisäselvityspyynnön ja yhteen jouduin varaamaan lisäksi ajan. Useasti asiakkaiden hakemuksista puuttuu tarvittavia liitteitä eikä hakemuksia voida käsitellä käytettävissä olevilla tiedoilla. Näissä tapauksissa asiakkaille lähetetään lisäselvityspyyntö.

## Yhteenveto yhdeksännestä viikosta

Viikko oli tiukennetuista rajoituksista huolimatta monipuolinen. Mieleen jäi chat-keskustelu, joka tuntui jääneen kesken, vaikka tarjosinkin monipuolista neuvontaa. Haikeus hankkeen päättymisestä jatkuu edelleen. Asiakkaiden viimeiset tapaamiset tuntuvat kurjilta. Perjantaisen asiakkaan kanssa olen työskennellyt kaksi vuotta. Pitkässä asiakassuhteessa väkisinkin tutustuu toiseen kunnolla ja kertoo itsestäänkin. Vaikka tiedostan työtä tehdessäni roolini, niin kyllä sitä väkisinkin ystävystyy asiakkaan kanssa. Sen olen kuitenkin päättänyt, että työajan ulkopuolella en tapaa vanhoja asiakkaita. Työnumeroni pysyy ennallaan ja olen sanonut vanhoille asiakkaille, että he voivat soittaa minulle jatkossakin ja voin ohjata heitä oikeiden palveluiden piiriin.

Yhteenvedon viikosta voisi tiivistää kahteen sanaan: haiea ja tyytyväinen. Olen tyytyväinen siihen, miten olen työni tehnyt. Olen onnistunut luomaan hyviä asiakassuhteita ja tehnyt suunnitelmallista sosiaalityötä, joka on auttanut asiakkaitani heidän tilanteissaan. Pitkä asiakassuhde on mielestäni onnistunut, kun asiakas tietää saavansa tukea niin kauan kuin hän sitä tarvitsee ja hän tietää mistä tukea saa. Tämä on varmasti tärkeää meille kaikille.

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) teetti Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksella (THL) selvityksen, jossa käsitellään sosiaalityön tulevaisuutta ja sosiaalityötä julkisena hallintotehtävänä. Selvityksen laativat Eeva Liukko ja Eeva Nykänen. Selvityksessä korostetaan, että sosiaalityössä tehtävään asiakastyöhön kuuluu viranomaistehtäviä. Näitä on hankalaa eriyttää toisistaan. Sosiaalihuollon ammattilaiset tuottavat suunnitelmallista asiakastyötä ja siihen liittyvää psykososiaalista tukea. He myös suorittavat palvelutarpeen arviointia, laativat asiakassuunnitelmia ja tekevät viranomaispäätöksiä.

Tässä prosessissa kokonaisvastuu on joko sosiaalityöntekijällä tai sosiaaliohjaajalla, siis asiakkaan omatyöntekijällä. Selvityksen mukaan tämä käytäntö toimii, niin asiakkaan kuin työntekijän näkökulmasta. Tärkeää on, että sosiaalihuollon asiakkaat saavat oikea-aikaisesti ja joustavasti tarvitsemansa palvelut sekä varmistetaan asiakkaan oikeusturva. Viranomaistoiminta ei saisi kuormittaa asiakasta enempää eikä näyttäytyä liian byrokraattisena. Jalkautuminen ja muiden toimijoiden kanssa tehtävä yhteistyö tuo sujuvuutta päätöksentekoon. (Selvitys sosiaalityössä viranomaistehtäviä on vaikea eriyttää asiakastyössä 2021.)

### 3.10 Viikko 10

Suunnitelma: sunnuntaina osallistuin epidemiologisen yksikön jäljityspuhelu-koulutuksen toiseen koulutuspäivään. Koulutuksessa harjoittelimme puheluiden soittamista. Soittaminen covid-19 altistuneille meni mielestäni täysin rutiinilla. Olen tottunut hoitamaan asiakastyötä puhelimen välityksellä. Uudet järjestelmät tuottivat hankaluuksia, muuten koulutus sujui hyvin. Covid-19 virustilanne pääkaupunkiseudulla on edelleen vakava. Pohdin koulutuksessa ja sen jälkeen ihmisten suhtautumista virustilanteeseen. Miten asiakkaani suhtautuvat tilanteeseen, sillä jäljityspuheluita soitellessani sain sellaisen kuvan, että kaikki eivät suhtaudu vakavasti heille määrättyyn karanteeniin tai eristykseen.

Minulle tarjottiin virkavapaasijaisuutta kahdeksi maanantaiksi lännen aikuissosiaalityöhön nuorten palveluihin. Teen siis 7.12. ja 14.12. alueen ohjaajan sijaisena. Joten tuleva viikko tulee olemaan siltä osin erilainen. Muuten viikko vaikuttaa rauhalliselta.

### Päivä 37 (aikuissosiaalityö)

Olin poikkeuksellisesti maanantaina töissä. Koska paikalla ei ollut lisäksi kuin yksi sosiaaliohjaaja, sijaistin kahta alueen sosiaaliohjaajaa. Aloitin päivän käymällä kahden sosiaaliohjaajan yhteydenottopyynnöt läpi. Toisella ei ollut yhtään avointa yhteydenotto-pyyntöä. Toisen jonossa oli vain muutama. Otin yhteyttä asiakkaisiin, jotka olivat pyytäneet yhteydenottoa. Varasin kahdelle ajan alueen omalle työntekijälle ja yhtä ohjeistin jättämään hakemuksen ravintomienoihin ja toimittamaan tarvittavat liitteet päivän aikana, päätöksen tekoa varten.

Minulle oli varattu aika asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittämistä varten. Asiakas saapui tapaamiseen hyvissä ajoin. Asiakas kertoi tilanteestaan, jonka jälkeen kävimme läpi opintoetuuksia. Minulla on tapana, että en yleensä tapaamisella lupaa asiakkaalle myönteistä päätöstä, koska kaikkia päätökseen vaikuttavia seikkoja ei välttämättä huomaa tapaamisella. Poikkeus on ravintomienot, joihin teen useasti päätöksen jo tapaamisella, jos asiakkaalla ei ole käytössään varoja ravintomienojen kattamiseen. Tapaamisen jälkeen katsoin sijaistamani alueen työntekijöiden hakemustilanteet. Katsoin hakemukset ja tein hakemuksiin tarvittavat lisäselvityspyynnöt.

Asiakas, joka oli pyytänyt yhteydenotossa tukea ruokaan, oli toimittanut tarvittavat liitteet ja jättänyt hakemuksen. Soitin asiakkaalle ja neuvoin häntä tulemaan toimistolle ennen kello neljää, jolloin aikuissosiaalityötoimisto suljetaan asiakkailta. Tein asiakkaalle päätöksen.

### Päivä 38 (2ME-hanke)

Kävin läpi marraskuun asiakastapaamiset, chat-vuorot, kauppa-reissut sekä arvioin asiakaspuheluita ja viestejä. Niiden pohjalta täytin hankkeen asiakasseurantaraaportin ja toimitin sen hankkeen sihteerille. Asiakas, jolle tein päätöksen ravintomienoihin eilen, soitti minulle ja pyysi neuvoa Kelan hakemusten täyttämiseksi. Kävimme asiakkaan kanssa Kelan perustointilomakkeen täyttämisen läpi puhelimitse ja asiakas täytti hakemuksen samalla, kun puhuimme.

Soitin muutamia asiakkaita läpi, joiden kanssa olin työskennellyt ja kerroin heille, että 2ME-hanke päättyy ja jatkossa heidän tulee olla yhteydessä alueen sosiaalityöhön. Soitin myös hankkeen muille työntekijöille ja keskustelimme jatkosuunnitelmista hankkeen päättyttyä. Lisäksi pohdimme, mitä hankkeesta jää alueen työhön. Muistelimme mitä kaikkea hankkeessa olemme tehneet. Loppupäivän luin sähköposteja ja vastailin niihin.

### Päivä 39 (2ME-hanke)

Aamun tiimikokouksen alussa keskusteltiin alueen työntekijöiden joulun lomista ja sijaistuspa-reista. Alueen työntekijät sopivat puhelimien soitonsiirtojen tekemisistä ja muista lomasijas-tusten yksityiskohdista. Keskustelimme myös hankkeen työtehtävistä, jotka siirtyvät hankkeen päätyttyä alueen työntekijöiden tehtäviksi. Hankkeen loputtua alueen työntekijöille siirtyy hankkeen tehtävistä ainakin asunnonhakupaja Ohjaamossa joka keskiviikko, Instagram-tilin päivitys toisen alueen alueen osalta sekä lisääntyvät chat-vuorot.

Tiimikokouksen jälkeen jatkoimme kokouksella, johon osallistuivat molemmat alueen nuorten tiimit. Kävimme yhdessä läpi Terveys- ja hyvinvointikeskuksen turvallisuusasioita, jotka koski-vat esimerkiksi työpaikkakiusaamiseen puuttumista, ensiapuasioita ja covid-19 viruksen suo-jautumisohjeita. Lisäksi kävimme läpi työnjakoa tiimien välillä.

Loppupäivän päivystin tiimipuhelinta. Tiimipuhelimeen tuli puheluita, joissa kyseltiin alueen työntekijöiden yhteystietoja. Puheluista mieleenpainuvin oli asiakas, joka kertoi, että hänet oli ryöstetty ja että hän tunsu ryöstäjän. Asiakas olisi halunnut keskustella ryöstäjän sosiaali-työntekijän kanssa. Vastasin asiakkaalle, että en voi luovuttaa toista ihmistä koskevia tietoja hänelle. En voi kertoa edes onko hän asiakkaana sosiaalitoimessa tai onko hänellä omaa työn-tekijää. Ohjasin asiakasta ottamaan poliisiin yhteyttä ja tekemään rikosilmoituksen. Sosiaali-toimen tehtävänä ei ole selvittää rikoksia. Rikosten selvittäminen on poliisin tehtävä. Asiakas kiihtyi vastauksestani. Hän huusi epäasiallisia kommentteja ja sulki puhelimen.

Vastaavanlaisia puheluita tulee tiimipuhelimeen viikoittain, joskus päivittäin. Tämän vuoksi on mielestäni hyvä, että kaupunki tarjoaa puhelintyöskentelyyn ja asiakkaan kohtaamiseen koulutuksia. Itselleni yksi tärkeimpiä koulutuksia on ollut puhejudokoulutus, jonka kävin vuo-sia sitten, työskennellessäni Vantaan kaupungilla.

Jokainen asiakaspalvelutyötä tekevä joutuu joskus haastaviin asiakastilanteisiin. Totti Karpe-lan järjestämällä puhejudokurssilla opin, että aivan ensimmäiseksi on huomioitava suuttuneen asiakkaan tunnetila. Asiakkaalle sanotaan, että ”kuulostaa siltä, että olet pettynyt”. Asiakas voi luottaa siihen, että hänen tunteensa on nyt huomioitu, eikä hänen tarvitse enää korostaa tunnetilaansa.

Tämän jälkeen on tärkeää kuunnella asiakasta ja osoittaa hänelle myös, että hän tulee kuul-luksi. Samalla korostetaan, että hänen asiansa esilletulo on hyvä asia. Pyritään viestimään po-sitiivisesti. Lyhyenkin rauhoittelutilanteen aikana pyritään saamaan jonkinlainen ratkaisueh-dotus aikaan tai ainakin ehdotus siitä, miten asian kanssa edetään. Koko ajan huolehditaan, etteivät omat tunteet nouse esiin, vaan asiakaspalvelussa pysytään rauhallisina ja asiallisina. (Yle 2016.)

Myös psykologi kohtaa työssään erilaisia asiakastilanteita. Ilona Rauhala toteuttaa työssään antropologi Angeles Arrienin kirjassa *The Four-Fold Way* esittelemää mallia. Arrien kehottaa huomioimaan neljä eri asiaa. On tärkeää olla läsnä tilanteessa. Samalla on syytä kuunnella itseään ja sitä, mikä on minulle totta juuri nyt ja ilmaista se toiselle. Neljänneksi on hyvä pysyä avoimena sille, mitä seuraavaksi tapahtuu. Ei pidä rakentaa liikaa mielikuvaa siitä, mitä pitäisi tapahtua. (Rauhala, I. 2020, s. 181)

#### Päivä 40 (2ME-hanke)

Aamu alkoi rauhallisesti, luin sähköposteja ja tutustuin eri koulutuksiin. Aikuissosiaalityön jonnossani oli hakemus, jossa haettiin tukea moneen asiaan. Olin lähettänyt asiakkaalle lisäselvityspyynnön, johon asiakas ei ollut vastannut. Soitin toimistolle ja pyysin työkaveriani tarkistamaan, ettei minulle ole tullut hakemukseen liitteitä toimistolle. Mitään liitteitä asiakas ei ollut toimittanut. Tein hakemukseen hylkäävän päätöksen.

Puhelinlaskuihin ei pääsääntöisesti myönnetä toimeentulotukea. Olen ihmetellyt sitä paljon. Tämänhetkisen tilanteen huomioon ottaen puhelin on mielestäni välttämätön asioiden hoidossa. Toki voin harkinnalla myöntää puhelinlaskuihin täydentävää toimeentulotukea, mutta mielestäni kohtuullisten puhelinlaskujen pitäisi kuulua Kelan päätösvallassa olevan perustoimeentulotuessa huomioitaviin menoihin.

Internet on viimeisten vuosien aikana muodostunut yhä tärkeämmäksi väyläksi hoitaa kaikenlaisia asioita. Käynnissä olevan epidemian aikana Suomi on astunut ison harppauksen kohti digi-Suomea. Lähes kaikki hoitavat jo erilaisia asioitaan älylaitteiden tai tietokoneen ja laajakaistan avulla. Vuonna 2011 älypuhelin oli 33 %:lla suomalaisista kotitalouksista. Vuonna 2018 älypuhelin löytyi jo 90 %:sta suomalaisia kotitalouksista. (Tilastokeskus, 2019, s.329)

Kalenterissani luki: kokous yhteistyökumppanin kanssa. Jostain syystä yhteistyökumppani ei osallistunut kokoukseen. Tämä voi johtua siitä, että yhteistyökumppani on sulkenut toimintansa co-vid-19 virusrajoitusten vuoksi. Keskustelimme kuitenkin hankkeen toisen alueen työntekijöiden ja nuorten tiimien johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa jalkautumisista yleisesti. Esihenkilöt olivat kiinnostuneita jalkautumisten toteutuksista. Kerroimme miten, jalkautumisia toteutettiin ennen kevään epidemiatilanteen alkua.

#### Päivä 41 (aikuissosiaalityö)

Aloitin päivän katsomalla yhteydenottopyynnot ja hakemukset. Olin saanut yhteydenottopyynnön ja ajanvarauspyynnön. Yhteydenotosta ei selvinnyt asiakkaan asiaa. Soitin asiakkaalle tiedustellakseni, mistä asiakas haluaisi keskustella tapaamisen aikana. Asiakas oli eronnut ja tiedusteli etävanhemman etuuksista, lapsen tapaamis- ja elatussopimuksista. Sovimme, että varaan asiakkaalle ajan ensi viikolle ja käymme yhdessä eroon liittyviä asioita läpi.



Viime viikon tapaamisella aikamme loppui kesken, joten olin varannut tälle viikolle pitkäaikaiselle asiakkaalleni ajan. Kävimme tapaamisella asiakkaan velkatilannetta läpi. Olimme yhteydessä velkojiin ja ulosottoon. Aika loppui jälleen kesken, joten varasin asiakkaalle vielä yhden ajan ennen kuin työsopimukseni aikuissosiaalityössä loppuu.

Tapaamisen jälkeen päivystin aikuissosiaalityön nuorten tiimin tiimipuhelinta. Tiimipuhelimeen tulleista puheluista kahteen varasin itselleni ajan ensi viikon maanantaille, jolloin sijaistan toisen alueen työntekijää. Päivän päätteeksi tein päätöksen, josta ilmoitin asiakkaalle puhelimitse.

Yhteenveto kymmenennestä viikosta

Viikko oli erilainen edeltäviin viikkoihin verrattuna, koska tein viisipäiväisen työviikon. Viikko meni nopeasti. Tehtävää oli sopivasti. Oltuani kaksi päivää toimistolla tuntui, kuin olisin palaamassa aikaan ennen covid-19 virustilannetta. Tuntui hyvältä nähdä työkavereita.

Huomaan, että olen hieman tehokkaampi toimistolla omassa työhuoneessa työskennellessäni, kuin kotona. Kotona töitä tehdessä kaikki suunnitellut työt tulee tehtyä, mutta työpäivä voi kestää pidempään. Kotona työskennellessä taukoja on vaikea pitää ja työstä irtautuminen on hankalaa. Toimistolla lounas- tai kahvitauko tuntuu enemmän tauolta, kun voi keskustella työkavereiden kanssa muistakin kuin työhön liittyvistä asioista.

Minulle työyhteisön merkitys on kasvanut viimeisen vuoden aikana suuresti. Asun yksin ja työkaverit ovat niitä henkilöitä, joita olen tottunut näkemään arkisin. Varsinkin karanteenissa ollessani olen havainnut, että on saattanut mennä pitkiäkin aikoja, jolloin en ole nähnyt yhtään ihmistä. Se on minulle rankkaa, koska olen aina viihtynyt ihmisten seurassa. Olen valinnut sosionomin opinnot ja työpaikkani juuri siitä syystä, että pidän ihmisten kanssa työskentelystä.

Viikko 10 on viimeinen tarkastelujakson viikko. Olen huomannut, että päiväkirjan kirjoittaminen on ollut hyvä tapa seurata työntekoa. Keväällä 2020, kun covid-19 viruksen vuoksi siirryttiin etätyöskentelyyn ja jalkautumiset jouduttiin perumaan, koin, että en tehnyt tarpeeksi töitä. Toki keväällä tilanne oli uusi ja jouduimme kehittämään uusia toimintatapoja. Nyt kun olen kirjoittanut ylös mitä olen päivän aikana tehnyt, olen huomannut, että töitä on ollut riittävästi ja olen saanut kaiken tehtyä. Syyllisyys kotona olemisesta on kadonnut. Työ tosin tuntuu raskaalta, kun sen joutuu tekemään yksin. Puhelimessa tai Teamsissa käydyt keskustelut eivät mielestäni korvaa oikeaa kohtaamista. Tämä pätee niin asiakkaisiin kuin työkavereihinkin.

#### 4 Pohdinta

Suomen sosiaaliturvajärjestelmä koki suuren muutoksen vuoden 2017 alussa, kun perustoi-meentulotuen myöntäminen ja maksaminen siirtyivät Kansaneläkelaitoksen, Kelan hoidetta-vaksi. Uudistuksen jälkeen osa sosiaalipalveluihin oikeutetuista ja niitä tarvitsevista asiak-kaista ei enää ohjautu kunnan sosiaalihuoltoon. He voivat jäädä kunnan tarjoamien palvelu-jen ulkopuolelle. Kelan mahdollisuudet ohjata asiakkaita kunnan sosiaalipalveluiden piiriin, tai edes tunnistaa sosiaalihuollon tarpeessa olevia henkilöitä, ovat rajalliset. Vaikuttaa siltä, että yksilökohtaista harkintaa toimeentulotukea koskevissa päätöksissä käytetään aikaisempaa vähemmän. Samoin toimeentulolakiin perustuvat perusosan alentamispäätökset saatetaan tehdä kaavamaisesti. Kunnan sosiaalitoimessa tehdyillä toimenpiteillä ja suunnitelmilla on siis edelleen suuri merkitys asiakkaan toimeentulon ja huolenpidon varmistamisessa. (Liukko, E & Nykänen E., 2019. s. 44)

Kunnilla on ollut vaikeuksia tavoittaa asiakkaita, viestittää palveluistaan ja saada asiakkaita palveluiden piiriin. Siksi olen kokenut nämä molemmat työni, sekä hankkeen että sosiaalioh-jauksen merkitykselliseksi. Palveluja on yhä kehitettävä ja sosiaalityön suunnitelmallisuudesta huolehdittava. Hyvin toteutunut asiakassuhde perustuu luottamukseen ja eri toimijoiden suju-vaan yhteistyöhön. (Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021.)

Sosiaaliohjaajan työssä keskeistä on ymmärtää asiakkaan elämäntilanne ja sen reunaehdot ja mahdollisuudet. Sosiaalityössä selvitetään, millaisessa todellisuudessa asiakas elää ja millai-set mahdollisuudet hänellä on todellisuudessaan elää ja toimia. Kun työntekijä kohtaa asiak-kaan, hän aluksi selvittää asiakkaan palvelutarpeen. Työntekijä laatii palvelutarpeen arvion ja yhdessä asiakkaan kanssa tekee asiakassuunnitelman. Työ etenee palvelujen toteuttamisella ja koordinoinnilla. Työ on monialaista ja edellyttää verkostoitumista sekä kykyä vuorovaiku-tukseen ja tilannekohtaisten työmenetelmien oivaltamista. Viestintä- ja dokumentointitaidot ovat välttämättömiä.

Sosiaalityössä, nuorten aikuisten parissa, pitkäjänteinen ja suunnitelmallinen asiakastyö antaa parhaimmillaan nuorelle aikuiselle uusia keinoja sekä taitoja elämään. Lait, säädökset ja etuudet muuttuvat ja asiakkaiden on vaikea tietää oikeuksistaan. Sosiaaliohjauksessa nuori aikuinen vähitellen huomaa, että hänen arkensa alkaa sujua ja hän huomaa mahdollisuutensa osallistua yhteiskunnan toimintaan. Hän voi kokea osallisuutta ja vaikuttaa elämäänsä ja yh-teiskuntaan. Kasvava luottamus yhteiskuntaan lisää turvallisuuden tunnetta ja syrjäytymisen uhka vähenee.

Tämän parempaa tavoitetta omalle sosiaaliohjaajan työlleni en osaa kuvitella. Tämä on myös työnantajani tavoite ja suomalaisen yhteiskunnan kehittymisen kannalta paras hyöty. Nuori aikuinen on löytänyt elämälleen suunnan ja tarkoituksen, paikkansa joukossamme.

2ME-hanke päättyi 31.12.2020. Helsingin kaupunki on aloittanut uusia hankkeita vuonna 2021. Vaikka tulevaisuus on epävarma, 2ME-hankkeesta jäivät nuorten aikuissosiaalityön käyttöön ainakin chat ja instagram-tili. Asunnonhaun infopakettia hyödynnetään aikuissosiaalityössä. Lisäksi ryhmämuotoista asunnonhakuklinikkaa on tarkoitus jatkaa, kun pandemiatilanne rauhoittuu ja asiakkaita voi taas kohdata. Toivottavasti hankkeen aikana luotu oppilaitos- ja muu yhteistyö jatkuu. Hanketyöskentelyssä hyvää oli mahdollisuus nopeaan reagointiin, kuten kauppa-apuun.

Viime vuosina on kokeiltu monenlaista ja hankkeitakin on ollut useita. 2ME-hankkeessa työskentely oli sosiaalitoimen ja kolmannen sektorin välissä toimimista. On tärkeää jatkaa tätä yhteistyötä. Kaikkien toimijoiden välistä yhteistyötä on lisäksi koordinoitava. Samaan aikaan on hyvä varmistaa henkilökunnan pysyvyys ja toimintojen jatkuvuus. Nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä on jatkuvuus tärkeää. Aikuinen, joka kulkee nuoren haasteellisissa tilanteissa rinnalla ja auttaa, luo turvaa nuorelle. Pitkäjänteinen sosiaalityö tarjoaa siihen parhaat mahdollisuudet. Hanketyön etuna on kokeilemisen ja uuden löytämisen mahdollisuus erillisrahoituksen turvin.

Uskon, että tämä opinnäytetyö tarjoaa toimeksiantajalleni mielenkiintoisen ja pitkäkestoisen näkymän sosiaaliohjaajan työnkuvasta useasta eri näkökulmasta ja niiden yhteensovittamisesta samanaikaisesti. Työskentelin opinnäytetyönteon aikana hanketyöntekijänä, sosiaaliohjaajana ja epidemiologisen yksikön tartunnanjäljittäjänä. Tämän johdosta päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössäni näkyy neljä eri näkökulmaa: hanketyöntekijän, sosiaaliohjaajan, opiskelijan sekä tartunnanjäljittäjän.

Oman erikoisen lisänsä tähän opinnäytetyöhön antoi globaali pandemia, joka muutti nopealla aikataululla sosiaalityön työskentelymenetelmiä. Toimeksiantajalle opinnäytetyö tarjoaa historiallisen dokumentaation poikkeuksellisena ajanjaksona tehdyistä töistä.

Lisäksi toimeksiantaja saa selkeitä asiakascaseja sekä näkymiä siihen, millaisia ongelmia nuorilla on sekä millaisilla asioilla ja kysymyksillä nuoret lähestyvät sosiaalitoimen työntekijöitä. Toimeksiantaja saa myös tietoa siitä, mitä ja millaista tukea nuoret tarvitsevat. Tuen tarpeen kartoitus on tärkeää, kun lähdetään selvittämään pandemian jälkipyykkiä: miten pandemia vaikutti nuoriin? Tärkeintä on saada nuorten tarpeet näkyviin ja vastata niihin.

#### 4.1 Esimerkkejä hyvistä hankkeista

Olen perehtynyt 2ME-hankkeessa työskennellessäni myös muihin nuorten syrjäytymistä ehkäiseviin hankkeisiin. Esittelen seuraavassa kaksi mielestäni hyvää hanketta.

##### Valtakunnallinen nuorisotyö ja -politiikan ohjelma 2020-2023

Valtakunnallinen nuorisotyö ja valtakunnallinen nuorisopolitiikka ovat laatineet yhteisen ohjelman, jota kutsutaan lyhenteellä VANUPO. Se on lakisääteinen poikkihallinnollinen ohjelma, jonka valtioneuvosto hyväksyy kerrallaan neljäksi vuodeksi. Ohjelman tavoitteena on edistää alle 29-vuotiaiden nuorten kasvu- ja elinoloja sekä saada nuorisopoliittinen näkökulma osaksi julkisen sektorin päätöksentekoa.

Vuoden 2018 lopussa Suomessa oli lähes 1,8 miljoonaa alle 29-vuotiaasta, jotka siis kuuluvat nuorisolain piiriin. VANUPO:n pääteemana ovat nuorten syrjäytymisen ehkäisy ja osallisuuden vahvistaminen. Merkityksellisen elämän edellytykset pyritään varmistamaan jokaiselle nuorelle. Keinoina tähän nähdään kolme tavoitetta. Kun nuorella on edellytykset sujuvaan arkeen, syrjäytyminen vähenee. Toiseksi nuorelle pyritään tarjoamaan keinot ja taidot osallistumiseen ja vaikuttamiseen. Kolmanneksi pyritään rakentamaan nuoren luottamus yhteiskuntaa kohtaan, jolloin hänen yhdenvertaisuutensa ja turvallisuuden kokemuksensa vahvistuvat. (VANUPO 2020, tiivistelmä)

VANUPO:n ohjelma huomioi myös lastensuojelun jälkihuollon laajenemisen 1.1.2020. Jälkihuolto laajeni koskemaan 21-vuotiaiden sijaan 25-vuotiaaksi saakka. Tämä on näkynyt omassa työssäni siten, että osa nuorista ei tiedä omien etuuksiensa laajenemisesta. Osa on jopa kieläytynyt jälkihuollosta, vaikka tukitoimia ja taloudellisia etuuksia olisi heille tarjolla. (VANUPO 2020, 14)

##### Nuorisotyö raiteilla -hanke

Nuorisotyö raiteilla -hanke sai alkunsa vuonna 2015 opetusministeriön rahoittamana. Perusideana on viedä nuorisotyötä lähelle nuorisoa, sinne missä he liikkuvat ja viettävät vapaa-aikaansa, erityisesti kehäradan varrella. Vantaan kaupungin nuorisopalvelut vastaavat toiminnan toteutuksesta ja organisoinnista. Lisäksi hankkeelle saatiin yhteistyöverkosto, johon kuuluvat Itä-Uudenmaan, Länsi-Uudenmaan ja Helsingin poliisilaitokset, vartiointiliikkeitä sekä joukkoliikenteestä vastaavia yhtiöitä. (Malm 2018, 115)

Raidenuorisotyötä arvioiva hanke käynnistyi vuonna 2017. Tutkija Karla Malm jalkautui raide-nuorisotyöntekijöiden mukaan kentälle sekä kokouksiin ja kirjoitti havainnoistaan kenttäpäiväkirjaa. Metodiansa hän kutsuu 'etnografiseksi hengailuksi'. (Malm 2018, 11)

Malm kuvaa raidenuorisotyötä kolmen ulottuvuuden kautta. Suurin osa työstä on arkista kohtaamista, mm. tutustumista, keskustelua, luottamuksen rakentamista. Toinen osa työstä on kohdennettua ennalta ehkäisyä, jossa läsnäolo ja tiedon jakaminen verkostoissa on tärkeää. Käytöstavoista voidaan muistuttaa. Kolmas osa työstä on puuttumista. Nuoria tuetaan konfliktitilanteissa, tehdään lastensuojeluilmoituksia, kutsutaan vartija tai poliisi, hoidetaan jälkiselvittelyjä. (Malm 2018, 40)

Nuorisotyöntekijöiden keskeisenä tavoitteena on olla turvallinen aikuinen, joka on läsnä nuoria varten. Turvallisen aikuisen tehtävänä on rakentaa luottamusta, olla läsnä sekä tarpeen tullen myös väistyä, kun nuoret kaipaavat omaa rauhaa. (Malm 2018, 101)

Omassa hanketyössäni hämmennyin siitä, miten moni nuori ilahtui aivan tavallisesta kysymyksestäni: - Mitä kuuluu? Kohtasimme nuoria oppilaitoksen tiloissa, tarjoilimme kahvia ja kyselemme kuulumisia. Kuulumisten vaihdon jälkeen saatoimme siirtyä rennosti keskustelemaan, keitä me olimme ja miksi olimme tulleet oppilaitoksen tiloihin. Monen kohdalla kävi ilmi, että sosiaaliohjaajalle olikin asiaa. Kysyttävää ja selvitettävää löytyi.

#### 4.2 Päiväkirjaopinnäytetyöprosessin oman oppimisen arviointi

Päiväkirjan ylläpitäminen päivittäin tehdystä työstä oli kiinnostavaa. Viikon päätteeksi tehtyyn analyysiin tuli reflektoitua omaa työminää ja tulkittua viikon työtehtäviä uudelleen. Koska en ole paljon vanhempi kuin useat asiakkaani, oli erityisen tärkeää muistaa oma asemansa sosiaaliohjaajana. Koska työ on usein sirpaleista, on ollut hankalaa toisinaan hahmottaa, mitä oikein tuli tehtyä. Päiväkirja auttoi havaitsemaan, että kaikki työt tulivat tehtyä, keskeytyksistä tai olosuhteista huolimatta.

Myönnän, että olin aluksi skeptinen reflektoinnin ja raporttien kirjoittamisen suhteen. Kymmenen viikkoa tuntui pitkältä ajanjaksolta ja oletin työn olevan raskaampaa kuin se olikaan. Ajanjakso kuluikin nopeasti ja kivuttomasti. Laadin selkeän työtavan heti alussa ja noudatin sitä koko raportoinnin ajan. Maanantaisin laadin viikon työtehtäville suunnitelman. Jokaisen päivän aikana kirjoitin itselleni ranskalaisin viivoin päivän tapahtumat koneelle tai paperille. Työpäivän jälkeen kirjoitin muistiinpanoni puhtaaksi. Perjantaisin laadin viikkoraportin koko viikosta. Reflektointi lisäsi tietoisuutta omasta tekemisestä ja toi omaa työtä itselle ja työnantajalle näkyväksi.

Olen ehtinyt jo hankkia monipuolista työkokemusta. Sosionomiksi opiskeleminen on syventänyt tietojani ja lisännyt itseluottamustani asiakastilanteissa. Suunnitelmallisuus ja asiakasta-paamisten riittävä määrä auttavat asiakkaita eteenpäin. - Mitä kuuluu? on tärkeä kysymys meille jokaiselle, mutta etenkin nuorelle, jonka suunta voi olla hukassa.

Päiväkirjaa kirjoittaessani huomasin työni monipuolisuuden. Jokainen päivä on erilainen. Työnantajani tarjoaa myös jatkuvaa koulutusta ja se lisää sekä osaamistani että mielenkiintoani sosiaalityötä kohtaan. Itseluottamukseni kasvoi jonkin verran. Yllätyin myös siitä, että löysin kirjastosta uusia, tuoreita kirjoja sekä aiheeseeni sopivaa lähdeaineistoa. Oli innostavaa, kun monesta lähteestä löysin tietoa juuri niistä teemoista, joita olin päiväkirjassani käsitellyt.

Mielenkiintoista oli myös osallistua tähän 'ihmiskokeeseen', johon jouduimme. Työ muuttui hetkessä etätyöksi, palaverit Teams-palavereiksi ja tapaamiset puhelinkeskusteluiksi. Olin myös osan aikaa karanteenissa, joten en poistunut kotoani mihinkään tuona aikana. Työnteko muuttui huomattavan paljon. Huomasin, että hanketyö on kehittänyt resilienssiä, kykyä selviytyä muutoksista. Me sopeudimme uusiin toimintatapoihin nopeasti. Työmatkoja ei ollut, liikkuminen paikasta toiseen katosi, aikaa säästyi. Sairauspoissaoloja ei juuri kenellekään tullut, koska kaikki pysyivät kotona, eivätkä pienet flunssat estäneet työntekoa. Ei ollut kiirettä lopettaa työpäivää, koska vapaa-ajan aktiviteetit vähenivät.

Toisaalta, olen hakeutunut ihmisläheiseen työhön, koska koen sen arvojeni mukaiseksi. Olen mielelläni ihmisten kanssa tekemisissä. Teams-palavereissa voi sulkea kameran ja mikrofonin, jolloin välitön yhteys toisiin katkeaa. Keskittyminen saattaa herpaantua. Koen, että tämä aika korosti työyhteisön tärkeyttä. Minulle on tärkeää, että voin jakaa työasioita työyhteisössä vaikka kahvitauolla ja keskustella asioista saman tien. Outoa oli myös jännittää, olenko altistunut taudille tai olenko tietämättäni altistamassa muita taudille.

Olen aiemmin tehnyt työtä sosiaaliohjaajana sekä etuuskäsittelijänä sosiaalitoimessa ja vastaanottokeskuksessa. Omaan ammatillista kehittymistä on vaikeaa arvioida, mutta tässä uudessa tilanteessa me jokainen jouduimme sopeutumaan muutoksiin, oppimaan uutta ja kehittymään. Huomasin, että aluksi avun pyytäminen kollegoilta oli Teamsissa ja etänä hankalampaa kuin esimerkiksi yhteisen kokouspöydän ääressä. Non-verbaalinen viestintä puuttuu, emme voineet arvioida työkaverin jaksamista tai vointia yhtä tarkkaan kuin aiemmin. Hymyily ja silmiin katsominen jäi pois. Huomasin, että oma kirjallinen viestintäni muuttui, lisäsin hymiöiden käyttöä. Jonkin verran karsin virastomaista kirjallista viestintää myös asiakkaiden suuntaan. Hehän ovat nuoria ja tottuneet viestimään eri välineillä ja alustoilla. Oli pakko kehittää viestintää ja etätyöskentelytaitoja, koska tapaamiset eivät olleet mahdollisia. Asiakaskohtaukset vaativat usein yhdessä tilanteen pohdiskelua - ja se juuri nyt muuttui toisenlaiseksi. Uskon, että viestintätaitoni ja etätyötaitoni kehittyivät monipuolisemmiksi.

#### 4.3 Kehittämis- ja jatkotutkimusedotukset

Viime vuosina on kokeiltu monenlaista ja hankkeitakin on ollut useita. ZME-hankkeessa työskentely oli sosiaalitoimen, oppilaitosten ja kolmannen sektorin välissä toimimista. On tärkeää jatkaa tätä yhteistyötä. Kaikkien toimijoiden välistä yhteistyötä on lisäksi koordinoitava, suunniteltava ja tälle työlle on varattava aikaa. Aikaa ja tahtotilaa tarvitaan myös luottamuksen rakentamiseen eri toimijoiden välille. Hankkeen aikana luotiin uusia verkostoja. Tätä yhteistyötä on ylläpidettävä, lisättävä ja kehitettävä jatkossakin.

Hanketyön erityispiirteinä ovat usein hankkeissa työskentelevien vaihtuvuus. Määräaikainen työsuhde katkeaa, kun hanke päättyy. Hankkeelle voidaan saada jatkorahoitusta, jolloin ei ole varmaa, jatkavatko edellisen hankejakson työntekijät, vaan voidaan joutua palkkaamaan uudet työntekijät. Jonkun on perehdytettävä uusi työntekijä uuteen tehtävään ja se on taas työaikaa vievää. Tämä tilanne johtui Helsingin kaupungin päätöksentekoprosessista, joka on monivaiheinen.

Asiakkaiden näkökulmasta on ikävää, jos pitkäkestoinen ja toimiva asiakassuhde päättyy. Sosiaalitoimen suunnitelmallisuus ja työntekijän tarjoama psykososiaalinen tuki kärsivät lyhytkestoisuudesta. Hankkeen aikana minulla oli mahdollisuus käydä kävelyllä tai kahvilla asiakkaiden kanssa, osallistua ja tukea heidän arkeaan. Uskon, että pandemian jälkeen lähityölle ja nuorten rinnalla kulkemiselle on entistä enemmän tarvetta. Jalkautuminen kouluihin, asukastaloihin, nuorten kohtaamis- ja tukipisteisiin ja sinne, missä nuoret ovat, jatkuu. Pandemian aikana nuorten tarpeet ja pahoinvointi ovat jääneet piiloon. On varmistettava, että nuorilla on yhä mahdollisuus päästä palveluiden piiriin.

Tulevaisuudessa tarvitaan enemmän joustavuutta sosiaalityössä. Helsingin kaupunki on jo lähtenyt uudistamaan lähes kaikkea työtä kaupungilla. Toimialauudistus alkoi 1.6.2017. Pelkkä nimenmuutos ei vielä riitä virastomaisuuden ja kankeuden purkamiseen. Hyvää tahtoa on paljon ja monialainen yhteistyö on helpottunut. Ennakoivaan työhön ja asiakkaiden hyvinvoinnin vahvistumiseen tarvitaan resursseja. Uudenlaisia, toiminnallisia menetelmiä tarvitaan ja ne voisivat erityisen hyvin soveltua nuorille. Jalkautuvaa työtä olisi mahdollista tehdä esimerkiksi työpareittain kolmannen sektorin edustajan kanssa. Tulevaisuudessa sosiaaliohjaajan työ voisi painottua psykososiaaliseen työhön, arjen toimiin ja sosiaaliseen kuntoutukseen, palveluntarpeen arvioinnin lisäksi.

On vielä varhaista arvioida, millaista nuorten aikuissosiaalityö on pandemian jälkeen. Toivottavasti jalkautumisia alueille, oppilaitoksiin sekä muiden yhteistyökumppaneiden luo on mahdollista jatkossakin toteuttaa. Maskit kasvoilla toki vaikeuttaa kohtaamisia, mutta aluksi vaikka niin. Uusia toimintamuotoja kohtaamisen edistämiseksi on tarpeen edelleen kehittää. Virastomaisuutta on hyvä häivyttää, etenkin kun pyritään luomaan mahdollisimman helposti löytyviä palveluja nuorille. Asiakkaan lähiympäristössä tehtävää työtä on tarpeen konkretisoida. Pandemia vähensi osaltaan toimistoissa tehtävää työtä, vaikka etäännyttikin asiakkaita.

Digitaalisia apuvälineitä sosiaalityössä on jatkuvasti kehitettävä. Nuoret asiakkaat eivät käytä puhelinta puhumiseen, vaan viestivät toisin tavoin. Osa heistä haluaa vastauksen heti, eikä malta jäädä sitä odottamaan. Chattikanavat ovat tulleet jäädäkseen. Ajanvarauksettomat palvelut ja liikkuvat neuvonta- ja ohjauspalvelut ovat osoittautuneet tarpeellisiksi ja niitä on jatkettava. Työkulttuuria tulisi yhdenmukaistaa, vuorovaikutusmenetelmien tulisi olla samantapaiset tai vastaavat, vaikka työntekijä välillä vaihtuisikin.

Olen pohtinut paljon asunnottomien ja luottotiedottomien nuorten elämää. Olisi hyvä kehittää jokin malli, jonka avulla yksityiset vuokranantajat ja asunnontarpeessa olevat nuoret kohtaaisivat toisensa. Mallin avulla voitaisiin lisätä vuokranantajien luottamusta nuoriin. Kaupunki voisi kehittää nuorille jonkin oman vuokravakuusmallin, joka turvaisi yksityisten vuokranantajien asemaa.

Lisäksi yhteistyötä vuokra-asunnonvälittäjien kanssa tulisi kehittää. Nuorten ajatuksia erilaisista asumismuodoista on hyvä selvittää. Etsivä nuorisotyö voisi kerätä nuorten näkemyksiä ja toiveita tarpeidensa suhteen. Nuoria on hyvä osallistaa heille itselleen kohdennettuihin hankkeisiin. Asiakaslähtöisyyttä ja osallisuuden kokemusta on lisättävä. Palveluihin hakeutumisen kynnys madaltuu, kun palvelut ovat nuorten itsensä kehittämiä ja näköisiä.

Pandemia todennäköisesti on lisännyt kotiin jumittuneiden nuorten määrää. Työskentelyä nuorten suosimien sosiaalisten medioiden parissa on lisättävä. Kotiinsa lukkiutuneet nuoret eivät hakeudu palvelujen piiriin eivätkä tartu puhelimeen. Heidän tavoittamisensa on haaste, johon on vastattava.



## Lähteet

### Painetut

Hiila, I. & Tukiainen, M & Hakola I. 2019. Tiimiäly. Opas muuttuvaan työelämään. Otava. Keuruu.

Huhtala, M. & Villanen, J. 2021. Kehittäjän oppiva asenne. Value Books.

Junttila, N. 2015. Kavereita nolla. Lasten ja nuorten yksinäisyys. Tammi. Helsinki.

Lipponen, K. 2020. Resilienssi arjessa. Duodecim, Helsinki

Liukko, E & Nykänen E. 2019. Sosiaalityön tulevaisuus: Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:47.

Malm, K. 2018. ”Kadulla me ollaan niiden nuorten paikolla”. Raidenuorisotyö julkissa ja puoli-julkisissa tiloissa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura.

Mäkinen, P. & Raatikainen E. & Rahikka A. & Saarnio T. 2011. Ammattina sosionomi 1.-2 painos. Helsinki WSOY

Rauhala. I. 2020. Keskustelun voima. Otava. Keuruu.

Tilastokeskus. Suomen tilastollinen vuosikirja 2019. Tampere 2019.

Vaalavuo, M. & Haula, T. & Bakkum B. 2020. Nuoret aikuiset, terveys ja toimeentulotuki. Raportti 4/2020. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, THL. Helsinki.

Valtakunnallinen nuorisotyön ja -politiikan ohjelma 2020-2023. Tavoitteena nuoren merkityksellinen elämä ja osallisuus yhteiskunnassa. 2020. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö

Vilka, H. 2020. Akateemisen lukemisen ja kirjoittamisen opas. Keuruu: PS-kustannus.

## Sähköiset

Aikuissosiaalityö: tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. 2021. 1. Johdanto (e-kirja)

Suomen Mielenterveys ry. 2020. Ammattilaisetkin tarvitsevat tietoa, kuinka itsemurha ehkäistään. Viitattu 1.11.2020. <https://mieli.fi/fi/tukea-ja-apua/itsemurhien-ehk%C3%A4isykeskus/ammattilaisetkin-tarvitsevat-tietoa-kuinka-itsemurha>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Viitattu 18.4.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. Selvitys sosiaalityössä viranomaistehtäviä on vaikea eriyttää asiakastyössä. Viitattu 5.1.2021. <https://stm.fi/-/selvitys-sosiaalityossa-viranomaistehtavia-on-vaikea-eriyttaa-asiakastyosta>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021a. Nuorten syrjäytymisen ehkäisy. Viitattu 18.4.2021. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/hyvinvointi-ja-terveys/nuorten-syrjaytymisen-ehkaisy>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021b. Koronavirus COVID-19. viitattu 20.4.2021. <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19>

Yle. 2016. Uutiset. Näin rauhoitat kiihtyneen henkilön puhejudolla. Viitattu 18.4.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-9184149>

## Julkaisemattomat

Luennoitsija Harri Sihvolan luentomateriaali (viitattu 1.11.2020)