



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

Palveluohjauksen toimintamalli Keravan Suojakotiyhdistys ry:n asumispalveluihin

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveystieteiden
YAMK
Kuntoutuksen koulutusohjelma
Kehittämishanke
Kevät 2014
Marjut Pettinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveystieteiden Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Kuntoutuksen koulutusohjelma

PETTINEN, MARJUT: Palveluohjauksen toimintamalli Keravan Suojakotiyhdistys ry:n asumispalveluihin

Kuntoutuksen koulutusohjelman opinnäytetyö, 81 sivua, 3 liitesivua

Kevät 2014

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö toteutettiin työelämälähtöisenä kehittämishankkeena Keravan Suojakotiyhdistys ry:n tuetun asumisen asumispalveluyksikössä. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli kohentaa päihde- ja mielenterveyskuntoutujien arjen hallintaa palveluohjauksen keinoin. Arjen taitojen harjoittelu ja opettelu tukevat asukkaiden elämänhallintaa. Kehittämishankkeen tavoitteena oli luoda Keravan Suojakotiyhdistys ry:n asumispalveluihin palveluohjauksen toimintamalli, jonka avulla asukkaiden palveluprosessit selkeytyvät. Lisäksi hankkeen tavoitteena oli päivittää ja uusia osa asukkaiden palveluohjaukseen liittyvistä lomakkeista.

Kehittämishanke toteutettiin toimintatutkimuksena hyödyntämällä työyhteisössä olevaa osaamista ja tietoa. Kehittämishankkeen toteuttamiseen osallistui osa asumispalveluyksikön asukkaista ja henkilökunta. Hankkeeseen liittyen järjestettiin kuusi ryhmätapaamista asukkaille ja kysely henkilöstölle, joiden tavoitteena oli tuottaa informaatiota siitä, miten palveluohjaus näkyy tällä hetkellä asumispalveluyksikössä ja kuinka toimintaa tulisi kehittää. Lisäksi hankkeessa oli mahdollisuus hyödyntää kahden kehittämispäivän sisältöä.

Toimintamallin kehittämisessä huomioitiin asukkaiden omakohtainen kokemus palveluohjauksesta ja henkilöstön asiantuntijuus. Kehittämishankkeen tulosten pohjalta kehitettiin yksilöllinen palveluohjauksen toimintamalli Keravan Suojakotiyhdistys ry:n asumispalveluihin. Palveluohjausmalli joustaa asukkaan tarvitseman ohjauksen mukaan ja jakaantuu aloitus-, työ- ja lopetusvaiheeseen. Asukasta tuetaan asumisjakson aikana yksilöllisesti sekä yhteisöllisin keinoin. Tavoitteena on asukkaan tukeminen siten, että hän voi jossain vaiheessa siirtyä tuetusta asumisesta itsenäiseen asumiseen ja elämään.

Avainsanat: palveluohjaus, tuettu asuminen, päihde- ja mielenterveyskuntoutuja, palvelusuunnitelma

Lahti University of Applied Sciences
Faculty of Social and Health Care
Master Programme in Rehabilitation

PETTINEN, MARJUT: Case management model at the housing services of
Kerava Shelter Association

Master's Thesis in Rehabilitation, 81 pages, 3 appendices

Spring 2014

ABSTRACT

This thesis was carried out based on working life development project in Kerava Shelter Association and its subsidized housing service unit. The purpose of development project was to improve substance abuse and mental health clients' everyday skills based on case management. Practicing and learning about everyday skills supports residents' life management. The aim of the development project was to create operating model for case management of the housing services in Kerava Shelter that allows the services processes of residents become clearer. In addition the objective of the project was to update the parts of residents' forms for case management.

The development project was carried out as action research by taking advantage of the knowledge and information in the working community. The participants in the development project were some of the residents of the housing service unit and the staff. Six project group meetings for residents were organized and a questionnaire for the staff. The aim was to collect information about how case management is currently seen in the housing services and how activities should be developed. Furthermore, there was an opportunity to benefit from the two development days.

In developing the model residents' personal experience of case management were taken into account and also the staff's expertise. Based on the results of this development project individual case management approach was developed for the housing services of Kerava Shelter. The case management form is flexible based on what kind of guidance residents need and is divided into start, work and end stages. Residents will be supported individually and also with communal efforts while living in shelter. The aim is to support residents so they can easily transfer from supported housing to independent living and life.

Key words: case management, supported housing, substance abuse and mental health clients, service plan

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Yleistä taustaa	1
1.2	Kehittämishankkeen taustaa	3
1.3	Palveluohjauksen historiaa	7
2	KERAVAN SUOJAKOTIYHDISTYS RY.	9
2.1	Kehittämishankkeen kohdeorganisaatio	9
2.2	Suojakotiyhdistyksen arvot	11
2.3	Tuettua asumista asuinyhteisöissä	12
2.4	Asumispalveluiden henkilökunta	15
2.5	Asumispalveluihin ohjautuvat asiakkaat	15
3	KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITE JA TARKOITUS	19
4	KEHITTÄMISHANKKEEN KESKEISET KÄSITTEET	20
4.1	Palveluohjaus käsitteenä	20
4.2	Palveluohjausmallien jaottelu	24
4.3	Palveluohjauksen asiakasprosessi	25
4.4	Palveluohjauksen nykytilanne Suojakotiyhdistyksessä	27
5	TOIMINTATUTKIMUS KEHITTÄMISHANKKEESSA	28
6	HANKKEEN TOTEUTUS, AINEISTON KERUU JA ANALYYSI	31
7	ASUKKAIDEN RYHMÄTAPAAMISET	37
8	HENKILÖSTÖN NÄKEMYKSIÄ PALVELUOHJAUKSESTA	47
9	LOMAKKEIDEN KEHITYSKAARI	53
10	PALVELUOHJAUKSEN TOIMINTATAMALLI ASUMISPALVELUISSA	56
11	POHDINTA	65
11.1	Kehittämishankkeen eettisyys	65
11.2	Kehittämishankkeen arviointi	66
11.3	Jatkokehittäminen	71
11.4	Lopuksi	72
	LÄHTEET	75
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

1.1 Yleistä taustaa

Suomen perustuslaissa (19§) mainitaan, että jokaisella on oikeus sosiaaliturvaan, johon kuuluu julkisen vallan tehtävänä auttaa jokaista, joka ei kykene hankkimaan itselleen ihmisarvoisen elämisen edellyttämää turvaa, kuten välttämätöntä toimeentuloa ja huolenpitoa. Julkisen vallan tehtäviin kuuluu myös edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea omatoimista asunnon järjestämistä.

Kunnan on huolehdittava asunto-olojen kehittämistoimenpiteiden suuntaamisesta erityisesti asunnottomien ja puutteellisesti asuvien asumisolojen parantamiseksi. Kunnan tehtävänä on kehittää alueellaan asunto-oloja niin, että asunnottomaksi jääneelle, joka ei ilman kohtuuttomia vaikeuksia kykene omatoimisesti järjestämään itselleen asuntoa, voidaan järjestää kohtuulliset asumisolot. (Laki asunto-olojen kehittämisestä 1985/919, 5§)

Ympäristöministeriö on kiinnittänyt erityistä huomiota erityisryhmien asumiseen liittyvien ongelmien ratkaisemiseen. Ympäristöministeriö asetti tavoitteeksi puolittaa asunnottomuus vuoteen 2011 mennessä ja poistaa pitkäaikaisasunnottomuus kokonaan Suomesta vuoteen 2015 mennessä. Ohjelman toteutuksessa oli mukana kymmenen suurinta asunnottomuuskaupunkia; Helsinki, Espoo, Vantaa, Tampere, Lahti, Jyväskylä, Oulu, Joensuu, Kuopio ja Turku. Lisäksi ohjelman toteutukseen osallistui useita valtakunnallisia ja paikallisia järjestöjä ja muita palveluntuottajia. (Ohjelmatyöryhmä Ahkerat, 2008, 7.)

Tavoitteena oli puolittaa pitkäaikaisasunnottomuus vuoteen 2011 mennessä kestäväillä ja pysyvillä ratkaisuilla. Ohjelma toteutettiin asunto ensin- periaatteen mukaisesti, joka käsittää oman asunnon ja siihen asuinhuoneistovuokralain (AHVL) mukaisen vuokrasopimuksen sekä yksilölliset tukitoimet tarvittaessa. Asunto ensin- periaatteen mukaan asumisen järjestäminen ja elämän puitteiden kohentaminen herättävät myös motivaation kuntoutumiseen, mikä näkyy esimerkiksi alkoholin käytön vähenemisenä. Vähentämisohjelmassa rakennetut uudet yksiköt ovat

vähentäneet epätarkoituksenmukaisia sijoituksia, kuten laitoshoidtoa, ja tuoneet säästöjä kaupungeille. Samalla tavoitteeksi tuli luopua asuntoloista, jotka ylläpitävät ja pitkittävät asunnottomuutta. Määrällisenä tavoitteena tämä tarkoitti vähintään 1250 uuden asunnon, tukiasunnon tai palveluasunnon osoittamista kohderyhmälle ohjelmassa mukana olevissa kaupungissa. (Kaakkinen 2012, 3.)

Tilastokeskuksen (2013) mukaan asunnottomiin luetaan ulkona, erilaisissa tilapäissuojissa ja yömajoissa olevat sekä laitoksissa asunnon puutteen vuoksi asuvat esimerkkinä ensisuoajat, hoito- ja huoltokodit, psykiatriset sairaalat ja kehitysvammaisten laitokset. Asunnottomaksi luetaan myös vapautuvat vangit, joilla ei ole asuntoa tiedossa vapauduttuaan. Lisäksi asunnottomiksi luetaan tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona asustavat ja kiertelevät. Asunnottomuutta ei ole helppo määritellä, eivätkä viranomaisten ilmoittamat asunnottomuusluvut anna täysin aukotonta tietoa asunnottomien määrästä. Asunnottomuuden määrittely on aina jossain määrin tulkinnanvaraista. (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 146.)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n asuntomarkkinakyselyn mukaan vuoden 2012 lopussa Suomessa oli 7 850 yksinäistä asunnottomia ja 450 perhettä. Yksinäisten asunnottomien määrä lisääntyi edellisvuodesta 300 henkilöllä. Helsingissä asunnottomuus kasvoi 700 henkilöllä, mutta väheni muualla maassa 400 henkilöllä. Yli puolet Suomen asunnottomista oli helsinkiläisiä. Helsingissä vailla vakinaista asuntoa oli marraskuun puolivälissä 4 100 yksinäistä henkilöä ja 300 perhettä. Tilannetta on pahentanut muun muassa Helsingin heikentynyt vuokra-asuntotilanne, joka vaikeuttaa nuorten mahdollisuuksia saada vuokra-asuntoa. (ARA 2013, 2–3.)

ARA:n tilaston mukaan Keravalla oli vuoden 2012 lopussa 75 yksinäistä asunnottomia ja näistä pitkäaikaisasunnottomia oli 40. Asunnottomia perheitä Keravalla oli vain yksi. Pitkäaikaisasunnottomalla tarkoitetaan henkilöä, jonka asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä sosiaalisten tai terveydellisten syiden vuoksi yli vuoden mittaiseksi tai asunnottomuutta on esiintynyt toistuvasti viimeisen kolmen vuoden aikana. (ARA 2013, 5.) Vuoden 2011 loppuun mennessä pitkäaikaisasunnottomuus oli vähentynyt 28 % vuodesta 2008, vuoden 2012 lopussa vä-

hennys on arviolta 40 % ja arvion mukaan pitkäaikaisasunnottomuus puolittuu vuonna 2013. (Kaakkinen 2012, 3.) Riski asunnottomuuden pitkittymiseen kasvaa merkittävästi, jos asunnottomuuteen liittyy yksi tai useampia seuraavista tekijöistä: hallitsematon päihdeiden käyttö, huumeiden aktiivikäyttö, mielenterveysongelmat, neurologiset vammat, taipumus väkivaltaisuuteen, rikollisuus, vankilasta vapautuminen ja velkaantuminen. (Ohjelmatyöryhmä Ahkerat 2008, 6.) Tavalliset asumisratkaisut eivät pitkäaikaisasunnottomien kohdalla useinkaan toimi, vaan he tarvitsevat tukea ja erilaisia tukipalveluja asumisessaan. (ARA 2013, 5.)

1.2 Kehittämishankkeen taustaa

Tämä palveluohjauksen toimintamallin kehittämishanke on jatkoa Keravan Suojakotiyhdistys ry:ssä 1.4.2010–31.3.2013 toteutetulle osittain RAY:n (raha-automaattiyhdistyksen) rahoittamalle Oma ovi-kehittämishankkeelle. Myöhemmin tekstissä Keravan Suojakotiyhdistys ry:stä puhutaan Suojakotiyhdistyksenä. Suojakotiyhdistys mahdollistaa omalta osaltaan tuetun asumisen toteutumisen keravalaisille päihde- ja mielenterveyskuntoutujille sekä elämässään muita kriisejä kohdanneille ihmisille. Suojakotiyhdistyksen asumispalveluiden tiimin ja Oma ovi-kehittämishankkeen ohjausryhmän kanssa todettiin, että kehittämistyön tulee jatkua eri muodoissa Suojakotiyhdistyksessä, vaikka kolmen vuoden projektihanke päättyi.

Oma ovi-kehittämishanke liittyy kiinteästi Suojakotiyhdistyksen investointihankeeseen, jonka myötä Suojakotiyhdistys rakennutti kymmenen tukiasuntoa lisää asumispalveluiden kokonaisuuteen. Investointihankeella ja Oma ovi-kehittämishankkeen toteuttamisella tuettiin paikallisesti Valtioneuvoston 14.2.2008 tekemää periaatepäätöstä pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseksi. Uusi asuinyhteisö nimettiin jo suunnittelu- ja rakennusvaiheessa Vuorela IV:ksi. Aloite rakennushankkeeseen oli tullut Keravan kaupungin asuntotoimelta, jossa oli todettu tarve päihdeongelmaisten tuetun asumisen lisäämiseksi Keravalla. Suunnittelu- ja rakennusvaiheen aikana pidetyissä neuvotteluissa Keravan kaupungin kanssa oli päätetty, että päihdekuntoutujien lisäksi osa asunnoista varataan mielenterveyskuntoutujien asumiseen. (Keravan Suojakotiyhdistys ry. 2013a.) Paasu (2005,

35) toteaa, että tuetusta asumisesta puhutaan silloin kun asiakas saa asumiseensa sosiaalista tai muita tukitoimia. Tuettu asuminen voi tapahtua yksittäisissä tukiasunnoissa tai asumisyksikössä, jolloin asunnon lisäksi on tarjolla erilaisia tukipalveluja palveluntuottajan toimesta.

Suojakotiyhdistyksessä toteutetulla Oma ovi-kehittämiprojektilla oli tavoitteena tuottaa toimintamalli vaikeasti asutettavien ja pitkäaikaisasunnottomien päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asuttamiseksi ja heidän asuinolosuhteiden parantamiseksi. Toimintamallissa oli keskeistä luoda Vuorela IV:n uuteen asuinyhteisöön yksilöllinen tuetun asumisen palvelumalli. (Keravan Suojakotiyhdistys ry. 2013a.)

Oma ovi-kehittämiprojektin aikana luodun toimintamallin prosessointiin osallistui hankkeen ohjausryhmä sekä koordinoitiryhmä. Asukkaiden mielipiteitä kuultiin myös projektin aikana. Palautetta tuetun asumisen toimintamallista ja palveluista kerättiin kirjallisesti puolen vuoden välein kyselylomakkeella, johon asukkaat saivat vastata nimettömästi. Kyselyissä oli huomioitu niin yhteisössä asumassa olevat kuin poismuuttaneetkin asukkaat. Asukkaiden mielipiteillä oli suuri painoarvo kun toimintoja kehitettiin, koska he ovat parhaita asiantuntijoita omien kokemuksiansa kautta. Ohjausryhmän tehtävänä oli toimia projektityöntekijän tukena ja seurata projektin edistymistä projektihankkeen päätöksen mukaisesti. Ohjausryhmä seurasi ja ohjasi omalta osaltaan hankkeen sisällöllisten tavoitteiden saavuttamista, hyväksyivät tarkennetut hankesuunnitelmat, väliraportit ja loppuraportin raha-automaattiyhdistykselle. Ohjausryhmä tuki projektia asiantuntemuksellaan ja antoi asiantuntemuksensa projektin käyttöön.

Ohjausryhmän jäsenet veivät tietoa projektista omiin organisaatioihinsa ja verkostoihinsa sekä toimivat linkkinä sidosryhmiin. Ohjausryhmässä oli edustajia Keravan sosiaali- ja terveystoimen eri yksiköistä kuten A-klinikalta johtaja, terveyskeskuksen yhteydessä toimivasta mielenterveysyksiköstä kuntoutusohjaaja, sosiaalitoimesta kaksi sosiaalityöntekijää ja myöhemmin mukaan tuli Sauma-hankkeen projektikoordinaattori ja palveluohjaaja. (Keravan Suojakotiyhdistys ry. 2013a.)

Poikkihallinnollisen koordinoitiryhmän tavoitteena oli pohtia vaikeasti asutettavien palvelupolkumallia. Käytännössä koordinoitiryhmästä muodostui informatiivinen foorumi eri yksiköiden välille, koska koordinoitiryhmässä oli edustajia Keravan sosiaali- ja terveystoimen eri yksiköistä, kaupungin asuntotoimesta, Sauma-hankkeesta, Keravan seurakunnasta ja Keski-Uudenmaan sopimuskodilta, jonka palveluihin kuuluvat mielenterveyskuntoutujien työ- ja päivätoiminta sekä palveluasuminen. Koordinoitiryhmän avulla kartoitettiin myös vaikeasti asutettavien päihde- ja mielenterveyskuntoutujien palveluketjua Keravalla. (Keravan Suojakotiyhdistys ry. 2013a.)

Ohjaus- ja koordinoitiryhmään osallistuneet totesivat, että hanketyön parasta antia oli kuulla eri yksiköiden kuulumisia ja kokemuksia. Samaan aikaan kun Suojakotiyhdistyksessä oli meneillään Oma ovi-kehittämisprojekti, niin Keravalla käynnistyi Sauma-hanke, joka oli osa valtakunnallista Mielen avain- hanketta. Sauma- hankkeen tavoitteena oli yhdistää Keravan mielenterveys- ja päihdepalvelut, jotka aiemmin olivat toimineet erillisinä yksikköinä, luoda asiakaslähtöinen palveluohjausmalli sekä uudelleen organisoida päivätoiminnan ja kotikuntoutuksen palvelukokonaisuus. (Forell 49, 2012.) Konkreettisesti mielenterveys- ja päihdepalvelut yhdistyivät, kun uudet toimitilat otettiin käyttöön alkukesällä 2012 ja uuden yksikön nimeksi tuli päihde- ja mielenterveysyksikkö Metsola. Tämä toimintojen yhdistäminen oli hyvin merkityksellinen päihde- ja mielenterveyspalveluita tarvitseville asiakkaille, joilla on nyt mahdollisuus saada apua samasta paikasta diagnoosista riippumatta.

Suojakotiyhdistyksen asumispalveluissa on aiemmin toteutettu seuraavia kehittämishankkeita: Savola (2004) on kehittänyt toimintamallin, joka on hyvinvointisuunnitelma päihteettömän asumisen tueksi. Tukeva (2012) on kehittänyt haastattelulomakkeen yhdistyksen työntekijöiden sekä kaupungin palveluohjaajien käyttöön. Lomakkeen avulla voidaan kartoittaa mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden elämäntilannetta ja elämänhallintaa sekä siirtää asiakkaan tietoja eri yksiköiden välillä asiakkaan luvalla. Lomaketta kehitettiin yhteistyössä Suojakotiyhdistyksen ja Keravan kaupungin Sauma-hankkeen kanssa.

Asumispalveluiden tiimin ja hankkeen ohjausryhmän kanssa todettiin jo Oma ovi-kehittämiprojektin aikana, että kehittämistyötä tulee jatkaa työyhteisössä, joko projektihankkeiden kautta tai ilman. Kehittämistyötä tulee tehdä asumispalveluissa sitä mukaan kun se on tarpeellista ja tarkoituksenmukaista. Oma ovi-kehittämiprojektin aikana esille nousi muutamia uusia mahdollisia kehittämis-kohtia. Yksi kehittämiskohde oli juuri tässä opinnäytetyössä aiheena oleva palveluohjauksen toimintamalli, jota lähdettiin kehittämään yhä yksilöllisempään suuntaan ja enemmän asukkaiden tarpeita vastaavaksi. Tavoitteena oli, että uuden toimintamallin avulla asukkaiden palveluprosessit selkeytyvät. Uudistunutta palveluohjauksen toimintamallia tarvitaan myös yhtenäistämään henkilökunnan käsitystä palveluohjauksesta toimivana työvälineenä.

Palveluohjauksen käyttö on perusteltua arjen työssä. Se tukee ajatusta, että asukas ohjataan oikea-aikaisesti tarvittaviin lisä- ja tukipalveluihin. Erityisesti tilanteissa, joissa asumispalveluista saatava tuki ja palvelut eivät ole asukkaalle riittävät. Palveluohjauksen avulla ei kuitenkaan pystytä takaamaan, että asukas saa tarvitsemansa palvelut heti, koska se riippuu muita palveluita tarjoavien organisaatioiden tilanteesta.

Yhteiskunta asukkaiden ympärillä muuttuu jatkuvasti, kuten myös asukkaiden toimintaympäristössä olevat palvelut ja rakenteetkin muuttuvat. Muutokset heijastuvat asukkaiden arkeen. Tuen ja ohjauksen tarve muuttuvat ympärillä olevien muutoksien myötä. Suojakotiyhdistyksessä on todettu, että asukkaiden ongelmien monimuotoisuus ja ohjaustilanteet ovat entistä haastavampia sekä tarve- ja tilansidonnaisia. Palveluohjauksen toimintamallin kehittäminen on ajankohtaista, koska asukkaiden palveluiden tulee olla yksilöllisiä ja vastata muutoksiin sekä asukkaiden sen hetkisiin tarpeisiin. Suojakotiyhdistykselle asumispalvelumaksua maksaa useimmissa tapauksissa Keravan kaupunki. Kaupungin kanssa olevat sopimukset määrittelevät, mitä palveluja kaupunki ostaa kuntalaisille ja mitä palveluja Suojakotiyhdistys tuottaa ja tarjoaa. Palveluiden rajaamistakin joudutaan tekemään, koska Suojakotiyhdistys ei tarjoa ympärivuorokautista hoiva- ja palveluasumista, vaan tuettua asumista.

Palveluohjauksen nimikkeellä tehdään monenlaista neuvontaa ja palvelutyötä eri paikoissa. Tässä kehittämishankkeessa palveluohjauksella tarkoitetaan toimintamallia, jossa palveluohjaaja työskentelee vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä asukkaan kanssa. Näkökulma painottuu enemmän päihdekuntoutujien asumiseen, vaikka asumispalvelujen kohderyhmänä ovat myös mielenterveyskuntoutujat sekä muiden syiden takia tuettua asumista tarvitsevat henkilöt.

1.3 Palveluohjauksen historiaa

Palveluohjauksen juuret ulottuvat Yhdysvaltoihin 1920-luvulle, jossa sitä on käytetty yksilökohtaisen asiakastyön menetelmänä. Yhdysvalloista menetelmä on levinnyt muun muassa Australiaan, Kanadaan, Britanniaan ja Suomeen. Suomessa ensimmäiset palveluohjauksoikeudet käynnistettiin 1990-luvulla. Suomessa palveluohjauksen kehittäminen ja tarve palveluohjaukselle ovat heijastuneet yhteiskunnan yleisestä epävarmuudesta ja ihmisten sosiaalisten suojaverkkojen heikentymisestä. Työttömyyden lisääntyminen ja muut yhteiskunnalliset rakennemuutokset ovat nopeasti muuttaneet sosiaalisiakin rakenteita. Suomessa yksilökohtaiselle palveluohjaukselle on ollut tarvetta. Sosiaalitoimen palveluita käyttävät asiakkaat ovat jo pitkään eri selvitysten mukaan olleet sitä mieltä, että järjestelmä on monimutkainen ja asiointi on työlästä. Viime vuosikymmeninä palvelu- ja hoitojärjestelmien painopisteet ovat siirtyneet laitoshoidosta avohoitoon. Muutoksien myötä palveluja tarvitsevien asiakkaiden tarpeet ovat muuttuneet monimutkaisemmiksi ja entistäkin haasteellisemmiksi. Yhteistyötä tarvitaan yhä enemmän yli hallintorajojen, joita esimerkiksi palveluohjaaja voi koordinoita. (Hänninen, 2007, 8.)

Palveluohjausta on toteutettu muun muassa pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja heidän perheiden, vanhusten, maahanmuuttajien, vankilasta vapautuvien, vammais-, mielenterveys-, päihde- ja kriminaalihuollon asiakkaiden sekä työikäisten vaikeasti työllistettävien ns. moniongelmaisten henkilöiden kanssa työskennellessä. (Suomen palveluohjausyhdistys ry.) Suomessa henkilökohtaista palveluohjausta on käytetty mielenterveystyössä yli kymmenen vuoden ajan. Palveluohjaus ei kuitenkaan tavoita läheskään kaikkia asiakkaita, joilla olisi tarvetta ohjaukseen, eikä sitä ole tarjolla valtakunnallisesti. Useissa tutkimuksissa, kuten sosiaali- ja

terveysministeriön rahoittamassa palveluohjauksoikeilussa (2001–2003) ja Kuntoutussäätiön Casetti-projektissa (1998–2001) on palveluohjaus kuitenkin todettu hyödylliseksi ja asiakaslähtöiseksi työksi. Tutkimustuloksista huolimatta palveluohjaus ei ole vakiintunut työmuodoksi sosiaali- tai terveydenhuollossa. (Piipponen 2012, 58.)

Suomessa palveluohjaus on mainittu esimerkiksi vuoden 2008–2011 hallitusohjelmassa. Sosiaali- ja terveysministeriön (STM:n) ensimmäinen hanke palveluohjauksoikeiluun toteutettiin vuosina 2001–2003 ja se kosketti pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten, nuorten ja heidän perheidensä palveluohjausta kolmentoista kokeilukumppanin kanssa. Palveluohjauksen käytön laajentaminen oli STM:n sosiaalialan painopistealue vuosina 2004–2007. Keskeisenä tavoitteena oli saada tietoa palveluohjauksen sisällöistä, vaihtoehtoista, mahdollisuuksista sekä vaikuttavuudesta eri toimijoilta. Lisäksi tarkoituksena oli levittää suomalaiseseen käytäntöön perustuvia hyviä käytäntöjä palveluohjauksesta. Vuonna 2007 käynnistyi ns. PARAS-hanke (2007–2012). PARAS-hankkeen ajatuksena oli luoda toimivat rakenteet laajalle kuntakentän yhteistyölle ja palveluohjaus oli osa tätä kokonaisuutta. Palveluohjaushankkeet ovat saaneet kehittämiseen rahoitusta muun muassa lääninhallitusten myöntäminä valtionapuna, Raha-automaattiyhdistykseltä (RAY) ja joidenkin hankkeiden rahoittajana on toiminut Euroopan sosiaalirahasto (ESR). RAY on rahoittanut eniten mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden palveluohjaushankkeita. (Hänninen 2007, 19.)

2 KERAVAN SUOJAKOTIYHDISTYS RY.

2.1 Kehittämishankkeen kohdeorganisaatio

Keravan Suojakotiyhdistys ry. on sitoutumaton 40 vuotta toiminut yhdistys, joka on perustettu kansainvälisenä asunnottomien vuonna 1973. Yhdistystä on ollut perustamassa Keravan kaupungin sosiaalitoimessa silloin työskennelleitä henkilöitä yhteistyössä Keravan seurakunnan kanssa. Perustamisajankohtana yhdistyksen ensisijaisena tavoitteena oli vaikuttaa keravalaisten asunnottomien alkoholisten asuntoasioiden ratkaisemiseen. Saavuttaakseen tavoitteensa yhdistys antoi viranomaistahoille sekä kansalaisille tietoa päihdeongelmista, päihdeongelmaisista sekä aloitti ensisuoja- ja suojakotitoiminnan. Vuonna 1975 aloitti toimintansa ensimmäinen 11 paikkainen hoitokoti. Sen tehtävänä oli kohdata ja auttaa ihmisiä muuttuvissa elämäntilanteissa. (Keravan Suojakotiyhdistys ry. 2013b.)

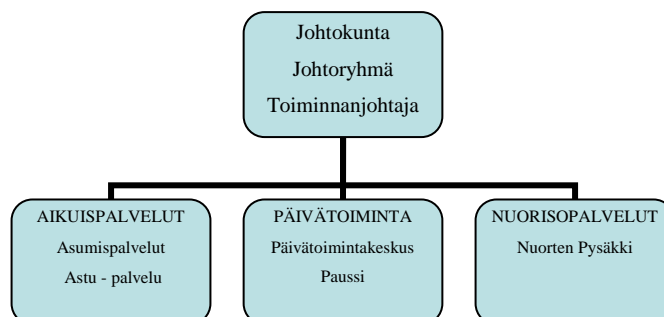
Tänä päivänä Suojakotiyhdistys on kolmannen sektorin toimija, joka toimii yksityisiä sosiaalipalveluja tuottavana ja toteuttavana palveluorganisaationa (kuvio 1). Suojakotiyhdistyksen tuottamat palvelut jakautuvat aikuisille ja nuorille suunnattuihin palveluihin. Nuorille suunnattua palvelua toteutetaan Nuorten Pysäkillä, joka on erikoistunut nuorten päihdepalveluihin. Nuorten Pysäkin tilat sijaitsevat lähellä Keravan keskustaa ja rautatieasemaa. Pysäkki tarjoaa muun muassa yksilö- ja perhetapaamisia, päihderiippuvuusarvioita, vertaisryhmiä vanhemmille sekä monia erilaisia toiminnallisia ryhmiä. Tavoitteena on tarjota kokonaisvaltaista hoidon tarpeen arviointia ja hoitoa alle 18-vuotiaille päihde-, mielenterveys- tai erilaisista sosiaalisista ongelmista kärsiville nuorille ja heidän sosiaalisille verkostoilleen. (Keravan Suojakotiyhdistys ry. 2013,c.)

Aikuispalvelut jakautuvat matalankynnyksen Päivätoimintakeskus Paussiin ja tuettua asumista päihde- ja mielenterveyskuntoutujille tarjoavaan asumispalveluyksikköön Vuorelanmäellä. Päivätoimintakeskus Paussi sijaitsee Keravan keskustan tuntumassa vanhassa omakotitalo kiinteistössä Tuusulantien varressa. Paussi tarjoaa edullista aamiaista ja lounasta sekä erilaisia ryhmätoimintoja asiakkailleen.

Tarjolla on erilaisia keskusteluryhmiä, käsityöharrastuksia aina kutomisesta puutöihin. Lisäksi Paussissa järjestetään monenlaisia tapahtumia ja retkiä eri teemojen ympärille esimerkkinä keväällä grillijuhlat ja jouluna ilmainen joululounas vähävaraisille. (Keravan Suojakotiyhdistys ry. 2013c.)

Suojakotiyhdistyksen toiminnasta ja taloudesta vastaa johtokunta, jossa on kahdeksan jäsentä. Johtokunta kokoontuu kuusi-kahdeksan kertaa vuodessa. Johtokunnan jäsenet työskentelevät muissa organisaatioissa ja osittain muilla kuin sosi-aali- ja terveystalalla. Johtokunnasta osa toimii johtoryhmässä, joka kokoontuu tarvittaessa yksi-kolme kertaa vuodessa. Johtokunnan ja johtoryhmän ero on muun muassa siinä, että johtoryhmän kokouksissa on myös työntekijöiden edusta- ja läsnä. Tällä hetkellä johtoryhmän kokoonpanossa on viisi henkilöä. Johtoryh- mässä käsitellään asioita, jotka eivät välttämättä vaadi johtokunnan käsittelyä. Johtokunta voi asettaa johtoryhmälle tehtäviä, mitkä johtoryhmä selvittää ja tuo sitten esitykset johtokunnalle, joka tekee asioista lopullisen päätöksen.

Aikaisemmin aikuis- ja nuorisopalveluilla oli omat tiimijohtajat. Organisaatio- muutos tuli ajankohtaiseksi vuoden 2012 lopussa kun aikuispalveluiden johtaja irtisanoutui tehtävästään. Sen seurauksena yhdistykselle haettiin uutta koko yhdis- tyksen vastuulle ottavaa toiminnanjohtajaa, jonka vastuulla on nuoriso- ja ai- kuispalvelut. Yhdistyksen uusi toiminnanjohtaja aloitti tehtävässään huhtikuussa 2013.



KUVIO 1. Keravan Suojakotiyhdistys ry:n organisaatio.

Suojakotiyhdistyksen perusajatuksena on aina ollut parantaa keravalalaisten päihdeidenkäyttäjien asumisolosuhteita sekä ehkäistä päihdeidenkäytön aiheuttamia ongelmia. Päihdekuntoutujien lisäksi kohderyhmään on tullut vuodesta 2010 lähtien mukaan yhä selkeämmin mielenterveyskuntoutujat, joilla ei välttämättä ole päihdeongelmaa. Ensisijaisena tavoitteena on syrjäytyneiden ja erilaisista ongelmista kärsivien ihmisten parissa työskenteleminen ja auttaminen. Kohderyhmää ei pysty rajaamaan vain päihde- ja mielenterveyskuntoutujiin, koska yhteydenottoja tulee monista eri syistä johtuen. Asunnon hakijoiden taustat ovat hyvin yksilöllisiä, mutta kaikkia hakijoita yhdistävänä tekijänä on asunnottomuus. Asunnottomuus voi olla asunnonhakijan kohdalla pitkään jatkunut tila tai yllättävän tapahtuman seurauksena syntynyt. (Keravan Suojakotiyhdistys 2013,b.)

2.2 Suojakotiyhdistyksen arvot

Suojakotiyhdistys tarjoaa ja toteuttaa ammatillista ja laadukasta ennaltaehkäisevää sekä korjaavaa työtä päihde- ja mielenterveyskuntoutujille. Suojakotiyhdistyksessä on käyty vuosien kuluessa arvokeskustelua, jonka pohjalta ovat syntyneet ne arvot, jotka ovat yhä lähtökohtana tämän päivän toiminnassa.

Suojakotiyhdistyksen arvoina ovat laadukkaat palvelut, toimiva yhteistyö sekä ihmisarvon kunnioitus. Laadukkailla palveluilla tarkoitetaan palveluiden tuottamista siten, että huomioidaan muun muassa lakisääteiset velvoitteet kuten oma-avontasuunnitelma, jota sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira valvoo. Lisäksi toimitaan Terveysten- ja Hyvinvoinnin laitoksen (THL) kokoaman mielenterveys- ja päihdetyön suositusten sekä hyvien käytäntöjen mukaisesti. Lakisääteisten ja virallisten standardien lisäksi toimintaa kehitetään koko ajan asiakaslähtöisesti palvelun ja laadun turvaamiseksi yhdessä koko henkilöstön kanssa. Toimiva yhteistyö on edellytyksenä niin organisaation sisällä kuin yhteistyökumppaneiden kanssa. Verkostoyhteistyötä kehitetään jatkuvasti erilaisten yhteistyömallien avulla. Yhdistyksen tehtävänä on tukea ja auttaa ihmistä erityisesti vaikeissa elämäntilanteissa. Päämääränä on yksilöllisen tai yhteisöllisen tuen ja toiminnan avulla saada yksilö kiinnittymään takaisin yhteiskuntaan hallittuun ja itsenäiseen elämään. (Keravan Suojakotiyhdistys ry. 2012.)

Kolmannella sektorilla toiminnan lähtökohtana on se, että voittoa ei tavoitella. Suojakotiyhdistyksen tuottamat palvelut ovat suunniteltu siten, että ne täydentävät ja tukevat Keravan kunnallista päihdehuoltoa. Asumispalvelua tuotetaan pääsääntöisesti Keravan kaupungin kanssa olevien ostopalvelusopimusten puitteissa. Suojakotiyhdistyksen toiminnan pääasiallinen rahoitus tulee palvelujen myynnistä kunnalle. Toimintaa on rahoitettu vuosien kuluessa testamenttien ja lahjoitusvarojen turvin.

2.3 Tuettua asumista asuinyhteisöissä

Suojakotiyhdistys tarjoaa tuettua asumista neljässä asuinyhteisössä Vuorelanmäellä, Ali-Keravan kaupunginosassa. Asumisyksiköissä on yhteensä 38 asuntoa, joista kahdeksan on asuntolapaikkoja, yksi asunto on solukaksio ja loput yksiöitä. Asunnot ovat pääosin nykyaikaisia rivitaloyksiöitä. Kaikkiaan asukkaita voi kerralla olla korkeintaan 39. Lähtökohtana on, että asunnot ovat päihteettömiä ja savuttomia. Poikkeuksen muodostaa Vuorela II:n asuinyhteisö, joka on rivitalo ikääntyneille päihdeongelmallisille. Asunnon lisäksi kussakin asumisyksikössä on yhteisessä käytössä oleva kokoontumistila, sauna ja vaatteiden huoltotila.

Yhteisöt on nimetty talojen valmistumis järjestyksessä seuraavasti Vuorela I, II, III ja IV. Vuorelassa tuetussa asumisessa ei tarjota terveyden-, henkilökohtaisen hygienian- tai kodinhoitoon liittyviä palveluita eli kyseessä ei ole palveluasuminen. Asukkaat käyttävät kunnan julkisia palveluita. Tarvittaessa he ostavat kodinhoidolliset palvelut ulkopuolelta esimerkiksi siivouspalvelua voi saada kaupungin työllisyysyksiköstä tai yksityiseltä palvelun tuottajalta. Keravan kaupungin terveyskeskus on tarjonnut asukkaille kokeiluna sairaanhoitajan palveluita, jotka on jalkautettu asumispalveluyksikköön. Kyse on ollut ennaltaehkäisevästä terveydenhuollosta, jossa asukkaille on tehty terveystarkastus. Sairaanhoitajalla on ollut mahdollisuus ohjata asukkaita lääkärille ja laboratorioon, jos siihen on ollut tarvetta.

Vuorela I asuntola (entinen tukikoti) on aloittanut toimintansa 1990. Toiminnan perusajatuksena on tarjota lyhytaikaista tuettua asumista kriisitilanteessa, johon on voinut johtaa monet eri syyt, esimerkiksi päihteiden ongelmallinen käyttö. Asumisaika vaihtelee kunkin asukkaan tarpeiden mukaan. Asuntolassa asuminen ei ole pysyvä ratkaisu, vaan siirtyminen eteenpäin pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Siirtymiseen vaikuttavat muun muassa asukkaan sitoutuminen asumiseen ja päihteettömyys sekä vallitseva asuntotilanne Vuorelassa kuin myös koko kaupungissa. Asuntolassa on kaksi solua, joissa kummassakin on neljä huonetta ja yksi yhteinen keittiötila. Jokaisella on oman huoneen lisäksi oma kylpyhuone wc- ja suihkutiloineen. Oleskelutila ja sauna ovat yhteiskäytössä kaikkien kahdeksan asukkaan kesken. Asukkaille tehdään asumissopimus, joka on voimassa toistaiseksi ja asumisen hinta määräytyy vuorokausien mukaan sekä asumispalvelumaksusta. (Keravan Suojakotiyhdistys 2013a.)

Vuorela II on tarjonnut ikääntyneille eläkkeellä oleville päihdeongelmallisille tukea ja apua arkielämän hallintaan vuodesta 1999. Vanhin asukas on tällä hetkellä lähes 80-vuotias mies, joka on asunut talossa sen valmistumisesta lähtien. Toiminnan perusajatuksena on tarjota ikääntyneille alkoholisoituneille henkilöille siedettävät asumisen puitteet ja ihmisarvoinen kohtelu, joiden kautta elämänlaatu koheenee. Asumisen tukeminen perustuu asukkaiden perustarpeista huolehtimiseen ja apuun päivittäisten asioiden hoitamisessa. Jokaisella asukkaalla on käytössä oma yksio, yhteinen ryhmätila ja sauna. Vuorela II:n yhteisössä alkoholin käyttö on sallittua vain asukkaan omassa asunnossa. Yhteisissä tiloissa ja pihamaalla alkoholin nauttiminen on kielletty. Vaikka alkoholin käyttö on sallittua kyseisessä yhteisössä, niin silti asukkaita motivoidaan päihteettömään elämäntapaan. Asumisen hinta muodostuu kuukausivuokrasta ja asumispalvelumaksusta. Asukkaille tehdään toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus. (Keravan Suojakotiyhdistys 2013a.)

Vuorela III asuinyhteisö on otettu käyttöön vuonna 2004. Päihteettömässä talossa toiminnan perusajatuksena on ollut tukea täysin päihteetöntä elämäntapaa yksilöllisin ja yhteisöllisin keinoin. Asukkaiden käytössä on 37–39 m² yksiöt, yhteinen ryhmätila ja sauna. (Keravan Suojakotiyhdistys 2013a.)

Maaliskuun lopussa 2010 otettiin käyttöön Vuorela IV päihtetön talo. Asunnot ovat tarkoitettu hankalassa tilanteessa oleville asunnottomille päihde- ja mielenterveyskuntoutujille, jotka tarvitsevat tuettua asumista ennen itsenäiseen asumiseen siirtymistä. Asunnot ovat 39 m² yksiöitä. Asukkaiden käytössä on Vuorela III:n kanssa yhteinen ryhmätila ja sauna. (Keravan Suojakotiyhdistys 2013a.)

Käytännössä Vuorela III:n ja IV:n toiminnot ovat viime vuosina muuttuneet samankaltaiseksi ja molemmissa yhteisöissä asuu hyvin erilaisissa elämäntilanteissa olevia asukkaita. Asuminen perustuu asukkaan kanssa solmittuun määräaikaiseen vuokrasopimukseen, johon liittyy asukkaan kanssa tehtävä tukisopimus. Tukisopimuksella määritellään asukkaan oikeudet ja velvollisuudet. Tukisopimus on verrattavissa talon järjestyssääntöihin. Vuokrasopimuksessa noudatetaan asuinhuoneiston vuokrauksesta annettua lakia. Asukkaat ovat oikeutettuja hakemaan Kelasta asumistukea. Vuokran lisäksi asumisesta maksetaan asumispalvelumaksua. Asumisen tavoitteena on päihteettömyyden tukeminen ja normaali arki päihde- tai mielenterveysongelmasta huolimatta.

Lisäksi Suojakotiyhdistys tuottaa Astu-palvelua (Asumisen tukea uuteen alkuun), joka on asiakkaan kotiin vietyä palvelua. Astu-palvelu tarjoaa tukea ja neuvontaa itsenäisen asumisen alkutaipaleella tai mahdollisessa elämän solmukohdassa. Astu-palvelu on toiminut elokuusta 2009 alkaen ja on osa asumispalveluiden kokonaisuutta. Asiakkaita on kerrallaan kymmenen. Asiakasvalinnat tehdään yhteistyössä Keravan kaupungin sosiaali- tai terveystoimen kanssa. Asiukkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissa Keravalla. Asuntojen vuokranantajana toimivat pääasiassa Keravan kaupungin vuokra-asumisesta vastaava Nikkarinkruunu ja VVO:n vuokra-asunnot. Astu-palvelu on asiakkaille ilmaista palvelua. Vuorelan asumispalveluista pois muuttavat asukkaat siirtyvät usein itsenäiseen asumiseen Astu-palvelun kautta, josta saavat aluksi tukea uuteen elämänvaiheeseen. (Keravan Suojakotiyhdistys 2013a.)

2.4 Asumispalveluiden henkilökunta

Asumispalveluissa työskentelee yhdistyksen toiminnanjohtajan lisäksi kaksi sosiaaliohjaajaa, päihdeohjaaja, palveluohjaaja ja asumisohjaaja (Astu-palvelu). Nämä edellä mainitut ohjaajat toiminnanjohtaja mukaan lukien muodostavat asumispalveluiden tiimin. Tiimi kokoontuu säännöllisesti viikkopalaveriin ja muihin soveltuihin tapaamisiin, tekee yhdessä päätöksiä ja kehittää tarvittaessa asumispalveluiden toimintaa. Tiimistä jokainen ohjaaja saa tukea omalle työlleen. Toki jokaisen on mahdollista käydä myös työnohjauksessa. Oma tehtävänimikkeeni on tällä hetkellä palveluohjaaja ja vastaan Vuorela IV:n asumisyhteisöstä. Olen aikaisemmin työskennellyt Oma ovi-kehittämiprojektissa projektityöntekijänä.

Henkilökunta on asukkaiden käytettävissä pääasiassa virka-aikaan. Muutamana päivänä viikossa ohjaajat ovat paikalla myös virka-ajan ulkopuolella. Työtehtäviin kuuluu asukkaiden päivittäinen yksilöllinen ohjaus ja arjen tuki. Sen lisäksi tehdään verkostoyhteistyötä asukkaan asioissa, järjestetään erilaisia ryhmiä- ja tapahtumia sekä huolehditaan arjen sujumisesta myös kiinteistöjen osalta. Jokaisessa asumisyhteisössä on oma työntekijä, jonka vastuulla on 8-10 asukasta. Iltaisin ja viikonloppuisin asukkailla on käytössä päivystäjän puhelinnumero, josta he tavoittavat tarvittaessa päivystäjän. Päivystäjä käy ennalta ilmoittamatta tarkastuskäynneillä iltaisin ja viikonloppuisin.

2.5 Asumispalveluihin ohjautuvat asiakkaat

Suojakotiyhdistykseen kuten myös muihin vastaaviin tuetun asumisen yksiköihin muuttavat asiakkaat ovat useimmiten yhteiskunnassa huono-osaisia tai heikoissa asemassa olevia. Asukkaat ovat moniongelmaisia, syrjäytymisuhan alaisia tai jo osittain syrjäytyneitä. Usein asukkaat kokevat olevansa ns. normaalin yhteiskunnan ja palveluiden ulkopuolella. Elämän hyvinvointia ja perusturvallisuutta heikentävät monet eri asiat ja tapahtumat yhteiskunnassa, jotka vaikuttavat ihmisiin yksilötasolla. Asunnottomuuden on kokenut yhä useampi. Epävarmuutta ja syrjäytymistä aiheuttavat köyhyyden lisääntyminen, pitkäaikaistyöttömyyden kääntymisen uudelleen kasvuun ja epätyypillisten työsuhteiden yleistyminen. Syrjäytymi-

sen riski kasvaa henkilöillä, joilla on pitkäaikaisia toimintakykyyn vaikuttavia ja alentavia sairauksia, päihde- ja mielenterveysongelmia sekä matala toimeentulotaso. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 10.)

Pohjoismaisia elinolotutkimuksia aineistona käyttävässä tutkimuksessa sosiaalista syrjäytymistä aikaansaavina hyvinvoinnin ongelmina pidettiin taloudellisia ongelmia, huonoa asumistasoa, työttömyyttä ja terveysongelmia. Näiden lisäksi mainittiin läheisten ystävien puuttuminen ja sitä kautta sosiaalinen eristäytyminen. Tutkimuksessa mainittiin myös väkivalta tai väkivallan uhan kokeminen. Tutkimuksessa todettiin, että syrjäytyneitä ovat ne, joilla on samanaikaisesti kaksi tai useampi hyvinvointiongelmia. Syrjäytymisen syvyys on erilainen, jos ongelmia on enemmän kuin kaksi. Syrjäytyminen on sitä syvempää, mitä useampia ongelmia esiintyy samanaikaisesti. (Raunio 2010, 29.) Mikään yksittäinen ongelma ei sinänsä aiheuta syrjäytymistä, vaan kysymys on kasaantuvista ongelmista ja eräänlaisesta huono-osaisuuden kehän muodostumisesta. Syrjäytymisessä on siten kyse moniulotteisista ja pitkäaikaisista ongelmista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 5.) Raunio (2010, 150) toteaaakin, että syrjäytymiselle on keskeistä ongelmien kasaantuminen ja syrjäytyminen voi alkaa hallita ihmisen elämää, jos ongelmia esiintyy kaikilla elämänalueilla.

Asumispalveluihin tulevia asiakkaita yhdistää asunnottomuus, johon on voinut johtaa monet eri syyt ja tapahtumat. Asunnottomuuden syyt ovat aina yksilöllisiä ja moniulotteisia. Aukkaiden tyypillisimpiä ongelmia ovat päihdeongelmat, mielenterveysongelmat, häätö edellisestä asunnosta vuokratien tai muiden häiriöiden takia, fyysiset sairaudet, köyhyys, ylivelkaantuminen ja sitä kautta luottotietojen menettäminen, työpaikan menetys, pitkittynyt työttömyys, parisuhdeongelmat, ero perheestä, sosiaalisten suhteiden ja verkostojen puuttuminen, yksinäisyys, rikostausta sekä muut riippuvuusongelmat esimerkiksi peliriippuvuus.

Moniongelmaisiksi miellettyillä asiakkailla on usein ongelmia, joita he eivät itse pysty ratkaisemaan. Ongelmat eivät aina välttämättä johdu asiakkaasta itsestään, vaan ongelmat ovat voineet kasaantua jo pidemmän aikaa ja omat selviytymiskeinot eivät enää ole riittävät. Johnsonin ja Chamberlainin (2008, 343) ovat tarkastelleet tutkimuksessaan päihteiden käyttöä selviytymiskeinona, joka auttaa asunnot-

tomia kestämään epävarmuutta ja kaaosta. Päihteitä ei nähdä asunnottomuuden syynä vaan seurauksena. Tutkijat toteavat myös, että asunnottomaksi päädytään, kun asioista huolehtiminen jää päihteidenkäytön seurauksena ja joutuu hädetyksi asunnosta. Samaan lopputulokseen voi päätyä kun perhesuhteet hajoavat tai päihteidenkäyttö heikentää merkittävästi taloudellista tilannetta. Asiakas on saattanut olla vuosia erilaisten palveluiden piirissä ja hakea apua. Lopputuloksena on kuitenkin voinut olla, että hän ei ole saanut omien tavoitteidensa ja tarpeidensa mukaista tukea tai suoranaista apua. Asiakas on voinut syrjäytyä palveluiden väliin tai niiden ulkopuolelle. Syyllisyyden tunteet ja asiakkaan kyvyttömyys vastata erilaisiin vaatimuksiin voivat omalta osaltaan lisätä asiakkaan syrjäytymistä. (Suomen palveluohjausyhdistys ry.) Raunio (2010, 151) mainitsee syrjäytymiskiarteessä olevien suhtautuvan varauksellisesti viranomaisiin ja vaikeuden sitoutua kuntoutusta tarjoaviin toimenpiteisiin. Granfelt (2005, 119–158) käsittelee samaa aihetta artikkelissaan vapautuvien vankien tuetusta asumisesta.

Suojakotiyhdistyksessä asukkaiden asumisajat voivat vaihdella muutamasta päivästä ja viikosta useisiin vuosiin. Asumisaikaan vaikuttavat asukkaan sitoutuminen päihteettömään asumiseen ja asukkaan kuntoutuminen omien tavoitteiden mukaisesti. Asumisaikaan vaikuttavat myös Keravan jo koko Keski-Uudenmaan heikko ja kallis vuokra-asuntotarjonta. Kaupungin vuokra-asuntoihin on pitkät jonot eikä muillakaan vuokra-asuntoja tarjoavilla tahoilla ole vuokra-asuntoja merkittävästi tarjolla. Monen asukkaan kohdalla maksuhäiriö merkinnät, luottotietojen puuttuminen sekä entiset vuokrarästit vaikeuttavat asunnon vuokrausta ja siirtymistä tuetusta asumisesta itsenäiseen asumiseen.

Paasu (2005, 39) toteaa, että tuettua asumista leimaa määräaikaisuus. Tukiasunnot tarjoavat väliaikaisen ratkaisun, jonka jälkeen asukkaan olisi oltava kykenevä siirtymään normaaliin asumismalliin esimerkiksi kunnan vuokra-asuntoihin tai vapaille asuntomarkkinoille. Kaikkien asukkaiden kohdalla tämä ei kuitenkaan ole itsestään selvää, jos kuntoutumista ei ole tapahtunut tai asukas ei ole kykenevä asumaan yksin ja ottamaan vastuuta asioiden hoidosta. Esteinä ovat myös mahdolliset taloudelliset ongelmat esimerkiksi luottohäiriömerkintä, joka vaikeuttaa asunnon saantia tai tekee siitä jopa täysin mahdotonta. Usein näissä ja vastaavissa tilanteissa asumisaikaa tuetussa asumisessa jatketaan. Jatkosta päättää pitkälti so-

siaalitoimisto, joka myöntää maksusitoumukset asumispalveluun. Tämä ei ratkaise asukkaan kohdalla pysyvästi asumisongelmaa, mutta mahdollistaa asukkaalle asumisen jatkumisen ja antaa lisää aikaa rakentaa jatkosuunnitelmaa.

Määräaikaisuus voi vaikeuttaa asukkaan sitoutumista asumiseen ja kuntoutumiseen. Asukas on määräaikaaisesti aina jossakin, aina matkalla johonkin, eikä psyykkistä sitoutumista asuntoon uskalleta välttämättä tehdä epävarmuuden vallitessa. Tähän näkökulmaan viitaten asukkaan kannalta olisi parasta, jos hänellä olisi mahdollisuus asua tukiasunnossa ilman määräaikoja. Asukkaan kannalta olisi merkittävää, jos asuminen olisi pysyvää ja vain tukipalvelut vaihtelisivat asukkaan psyykkisten ja fyysisten tarpeiden mukaisesti. (Paasu 2005, 39.)

Kantoluodon (2001, 81) tutkimuksen mukaan päihteistä toipuva ja vaikeassa elämäntilanteessa oleva ihminen saattaa jäädä tuetun asumisen yksiköstä lähdön jälkeen aivan yksin. Raittiuden lisäksi vaarassa saattaa olla elämän mielekkyyden katoaminen. Tämä voi osaltaan johtaa takaisin päihteiden liikakäyttöön ja palaamiseen samaan tilanteeseen mikä oli ennen tuettua asumisjaksoa. Tutkimustulokset viittavat siihen, että sosiaalisella tuella ja sosiaalisilla suhteilla on merkitystä päihdeongelmasta toipumisessa. Sosiaaliset suhteet joko tukevat päihteiden käytön lopettamista tai mahdollistavat ongelmakäytön jatkumisen, riippuen suhteen luonteesta. (Lahti & Pienimäki 2012, 142–143.)

Kantoluoto (2011,81) myös kyseenalaistaa miksi yhteisöllisen tuetun asumisen pitää olla väliaikainen ratkaisu, jos se on todettu toimivaksi tukimuodoksi. Samassa yhteydessä hän ehdottaa, eikä voitaisi kehittää sellaisia kevyesti tuettuja asuimuotoja, joissa olisi henkilökuntaa auttamassa ja voisi asua pitkäaikaisesti omassa asunnossa.

3 KEHITTÄMISHANKKEEN TAVOITE JA TARKOITUS

Kehittämishankkeen tavoitteena on luoda Keravan Suojakotiyhdistyksen aikuispalveluiden tuettuun asumiseen palveluohjauksen toimintamalli, jonka avulla asukkaiden palveluprosessit selkeytyvät. Toimintamalli avaa asumispalveluiden tiimille yhteistä ymmärrystä siitä, mitä palveluohjauksella tarkoitetaan ja selkeyttää ohjaajan roolia palveluohjaajana. Toimintamallin avulla asukkaiden kanssa tehtävä ohjaustyö täsmentyy ja tehostuu. Lisäksi hankkeen tavoitteena on päivittää osa asukkaiden palveluohjaukseen liittyvien lomakkeiden sisällöstä.

Kehittämishankkeen tarkoituksena on kohentaa päihde- ja mielenterveyskuntoutujien arjenhallintataitoja palveluohjauksen keinoin. Palveluohjaus auttaa asukasta ymmärtämään omaa elämäntilannettaan ja rohkaisee tuomaan myös erilaisia haasteita esille. Arjen taitojen harjoittelu ja opettelu tukevat asukkaiden elämänhallintaa ja parantaa omalta osaltaan elämänlaatua. Palveluohjaus on asukkaiden kohtaamista, rinnalla kulkemista ja tukemista. Ohjausprosessin kautta pyritään siihen, että asukkaat itsenäistyvät ja siirtyvät tuetusta asumisesta itsenäiseen asumiseen.

4 KEHITTÄMISHANKKEEN KESKEISET KÄSITTEET

4.1 Palveluohjaus käsitteenä

Palveluohjauksen yhteydessä käytetään joskus englannin kielen käännöstä case management. Palveluohjaus ja case management käsitteiden käyttö on vakiintumatonta ja palveluohjauksesta sekä case managementista puhutaan välillä termejä sekoittaen. Case management on käännetty monissa eri teoksissa asiakaskeskeiseksi yksilötyöksi, kuntoutusluotsaukseksi sekä yksilökohtaiseksi palveluohjaukseksi. Case managementin ja palveluohjauksen lähtökohta on kuitenkin sama, asiakkaan tukeminen.

Suominen ja Tuominen (2007, 34–35) erottelevat palveluohjauksen ja case managementin seuraavasti. Palveluohjauksessa tuetaan asiakkaan itsenäistä elämää ja voimavaroja. Työskentely tapahtuu asiakkaan itse määrittelemien tavoitteiden toteuttamiseksi. Case management on enemmän hoitojärjestelmän sisällä tehtävää asiakkaan avohoitoa varmistavaa työtä sekä hoidon ja tukipalveluiden yhteensovittamista. Palveluohjauksen tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä elämää ja varmistaa siihen tarvittava tuki. Näkökulmana palveluohjauksessa on myös keskittyä rakenteellisiin ongelmiin ja työhön niiden vähentämiseksi. Palveluohjauksessa painottuu asiakkaan ja palveluohjaajan yhteinen prosessi, luottamuksen rakentaminen ja turvallisuuden varmistaminen, mikä edesauttaa palveluohjausprosessin onnistumista.

Hännisen (2007) mukaan palveluohjaukselle on yritetty löytää kattavaa määritelmää jo vuosien ajan. Tehtävä on haastava, koska palveluohjausta toteutetaan monien erilaisten asiakasryhmien kanssa erilaisissa ympäristöissä. Hänninen toteaa palveluohjauksen olevan kattokäsite, jonka alla ovat palveluohjauksen eri ulottuvuudet. Hänninen puhuu erilaisista työotteista, asiakkaista ja heidän tarpeista, eri auttajatahoista, palvelujen tuottajista ja eri tukimuodoista sekä palveluista. (Hänninen 2007, 13 -14.)

Piipponen (2012, 38) toteaa palveluohjauksen olevan asiakaslähtöistä toimintaa, jossa tarkastellaan maailmaa asiakkaan silmin. Palveluohjaus on asiakkaan etua korostava työtapa. Palveluohjauksen kesto voi vaihdella lyhytaikaisesta tuesta, jopa vuosia kestävään ohjaukseen. Palveluohjaus käynnistyy aina asiakkaan vapaaehtoisesta halusta muuttaa jotakin elämässään ja asiakkaan toiveesta saada johonkin asiaan tai ongelmaan apua.

Palveluohjaus perustuu Suomisen ja Tuomisen (2007, 24) mukaan asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja asiakkaan mahdollisimman itsenäisen elämän tukemiseen erilaisin keinoin. Palveluohjauksella palvelut pyritään kokoamaan asiakkaan tueksi ja lievittämään palveluiden hajanaisuutta. Asiakkaan tukiverkostoa rakennetaan asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa, palveluohjaajan ja muiden palveluntuottajien yhdistettyjen voimavarojen varaan.

Palveluohjauksessa asiakkaan ja palveluohjaajan välille muodostuu luottamuksellinen suhde. Asiakkaan aito kohtaamisen luo edellytykset avoimelle dialogille. Parhaillaan dialogisuus on läsnäoloa, avointa kommunikaatiota eikä asiakkaalla tai ohjaajalla ole valmiita vastauksia. Kun palveluohjaus käynnistetään varhaisessa vaiheessa, on asiakkaan ongelmiin mahdollista löytää ratkaisuja ennen kuin asiat kärjistyvät ja kasaantuvat tai asiakkaasta tulee ns. väliinpuotoaja. Palveluohjaus on prosessi, jossa palveluohjaaja ja asiakas määrittelevät yhdessä asiakkaan kannalta keskeiset palvelutarpeet ja voimavarat sekä asiakkaalle parhaiten sopivat palvelut ja tukimuodot. (Hänninen 2007, 11.)

Pietiläinen ja Seppälä (2003, 10) ovat kuvanneet palveluohjauksen suomalaisia sovelluksia, ”niiksi toiminnoiksi, joilla asiakkaan ja viranomaisia edustavan palveluohjaajan yhteistyönä suunnitellaan, organisoidaan, yhteen sovitetaan ja arvioidaan palveluja, joita asiakas tai hänen perheensä tarvitsevat nykyisessä elämänsä vaiheessaan elämäntilintansa tueksi”.

Ruotsissa palveluohjauksesta käytetään termiä ”personligt ombud”, joka painottaa asiakkaan lähellä oloa ja henkilökohtaista tukemista. Ruotsalaiset Börjesson ja Brusén (2003, 8) nimeävät palveluohjauksen tehtäväksi tukea yksilöitä, joiden kyky huolehtia omista asioista on heikentynyt. Börjessonin ja Brusénin mukaan

eri toimijat ovat tulkinneet palveluohjauksen keinoksi vahvistaa yksilöiden elämänlaatua, itsenäistä elämää ja oman elämän hallintaa.

Järvikoski ja Härkäpää (2004, 238) toteavat kuntoutuksen palveluohjauksen tarkoittavan prosessia tai tapahtumaketjua, jossa asiakasta autetaan määrittelemään palvelutarpeet ja valitsemaan palvelut. Työntekijä varmistaa, että palveluista muodostuu asiakkaan tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukainen kokonaisuus sekä arvioi palveluista saatua hyötyä yhdessä asiakkaan kanssa. Laajemmin ajatellen kuntoutus sisältää kaikki ne toiminta-alueet missä palveluohjausta käytetään.

Notko (2006, 61) puhuu kuntoutus- ja palveluohjauksen koordinoinnista asiakkaalle. Notkon mielestä asiakkaat, jotka eivät kykene itse arvioimaan palvelujen tarpeita ja asettamaan omia tavoitteita tarvitsevat paneutuvaa ohjausta. Tarkoituksenmukaisia ja toimivia kuntoutussuunnitelmia rakennetaan ja toteutetaan toimintoja koordinoimalla ja yhteistyöllä. Asiakaslähtöisyys tuessa ja ohjauksessa antaa kuntoutujalle mahdollisuuden ottaa käyttöönsä omat voimavarat kuntonsa ja elämänlaatunsa ylläpitämiseksi ja parantamiseksi. Notkon (2006, 65) mukaan kuntoutus- ja palveluohjaus ovat olennainen osa nykyaikaista palvelujärjestelmää ja ne ovat välttämätön osa sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Käytännön toteutus ja tavoitteet ovat kuitenkin pirstaleisia ja ne eivät ole selkeitä. Käsitteiden käyttöä tulisi selkeyttää nykyisestä. Kuntoutus- ja palveluohjaus termeille ei löydy sisällöllisesti periaatteellista eroa. Kyse on eri määritelmienkin jälkeen asiakkaan ja hänen perheensä tukemisesta ja ohjaamisesta, jossa haetaan eri toimintavaihtoehtoja sekä kehitetään eri toimijoiden välistä yhteistyötä.

Eloranta (2006) on tutkinut asiakkuuden ja osallisuuden rakentumista palveluohjausprosessissa. Palveluohjaus näyttäytyi tässä Elorannan tutkimuksessa hyvin monimuotoisena erilaisten asiakkaiden kohdalla. Asiakkaat kokivat palveluohjauksen merkityksellisenä ja tärkeänä silloin, kun palveluohjaus rakentui asiakkaiden tarpeiden ja valmiuksien mukaisesti. Palveluohjaus voi helposti luisua asiakkaan puolesta tekemiseksi, jolloin se ylläpitää asiakkaan avuttomuuden tunteita ja osaamattomuutta sekä heikentää asiakkaan kokemia osallisuuden tunteita.

Palveluohjauksen avulla autetaan asiakasta löytämään omia voimavarojaan ja tavoitteena on, että asiakas selviää jatkossa ilman palveluohjausta. Palveluohjaus on

prosessi, jossa määritellään asiakkaan yksilölliset voimavarat, palvelutarpeet sekä etsitään tarpeisiin parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot. Asiakslähtöisessä palveluohjauksessa asiakas nähdään kokonaisuutena ja yksilöllisenä persoonana. (Eloranta, 2006, 70–74.)

Elorannan (2006) tutkimusta varten haastattelemat henkilöt olivat kokeneet palveluohjauksesta olevan hyötyä itselleen. Palveluohjaus koettiin merkityksellisenä asiana ja sen avulla asiat olivat lähteneet etenemään hyvään suuntaan. Palveluohjaus oli tuonut myös uutta toiveikkuutta tulevaisuuden suhteen. Tiedon saanti erilaisista mahdollisuuksista ja vaihtoehdoista oli helpottunut palveluohjauksen myötä. Osa haastatteluun osallistuneista oli ollut sitä mieltä, että ilman palveluohjausta he olisivat jääneet kokonaan ilman apua tai apua olisi saattanut saada, mutta sen saanti olisi kestänyt kauemmin. Palveluohjauksen mukana tuomiin hyviin asioihin lukeutuivat myös suunnitelmallisuus ja yhteistyö. (Eloranta 2006, 70–74.)

Ruotsissa on tehty tutkimus (Björkman & Hansson 2000) palveluohjauksen vaikutuksesta pitkäaikaisista mielenterveysongelmista kärsivien henkilöiden terveyspalveluiden käyttöön. Seurantajakso oli 18 kuukautta ja sen jatkeeksi tehtiin viiden vuoden seurantatutkimus, jonka aiheena oli psyykkisesti toimintarajoitteisten henkilöiden palveluohjaus. Tutkimus on käännetty suomeksi (Suominen ja Viljamaa 2004). Tutkimuksessa todetaan, että palveluohjaajan asiakkaan talousasioihin, tukitoimien ja huolenpidon koordinointiin liittyvät toimenpiteet vähensivät psykiatristen sairaalapalvelujen käyttöä. Tiivis yhteys palveluohjaajaan johti psykiatrisen avohoidon vähentyneeseen käyttöön. Psyykkisesti toimintaesteiset henkilöt itse ilmoittivat saaneensa seurannan aikana parempaa hoitoa ja tukea kuin aikaisemmin. He olivat erittäin tyytyväisiä henkilökohtaiseen palveluohjaukseen. Asiakkaiden elämäntilanteissa oli tapahtunut positiivisia muutoksia, parantumista oli havaittu psykososiaalisessa toimintakyvyssä päivittäisten toimintojen ja sosiaalisten suhteiden osalta. Suurin osa tutkimukseen osallistuneita sai tukea asumiseen ja päivittäisiin toimintoihin.

Edellä mainittuja palveluohjauksen käsitteitä ja tutkimuksia tarkasteltaessa voidaan todeta, että niissä on yhteneväisyyksiä. Palveluohjauksesta puhuttaessa korostuu työ, joka lähtee asiakkaan tarpeista ja jota toteutetaan asiakslähtöisesti.

Palveluohjauksessa huomioidaan asiakkaan omat voimavarat ja autetaan asiakasta määrittelemään palveluntarpeet. Asiakkaan osallisuuden kokemukset lisääntyvät, kun hän huomaa, että voi vaikuttaa omiin asioihinsa. Palveluohjauksen keinoin asiakkaiden elämäntilanteissa tapahtuu positiivisia muutoksia.

4.2 Palveluohjausmallien jaottelu

Palveluohjausmalleista löytyy hieman erilaisia jaotteluja. Järvikoski, Kokko ja Kauhaluoma (2000, 90–91) toteavat, että erilaisia palveluohjausmalleja käytetään harvoin täysin puhtasoppisesti, mutta jaottelut helpottavat hahmottamaan, mikä eri malleissa on keskeistä ja millaisiin asiakastilanteisiin niitä voidaan soveltaa.

Järvikoski ym. (2000, 90–91) jaottelevat palveluohjausmallit perusmalliksi, intensiiviseksi yhteisömalliksi, kuntoutus- ja voimavaraorientoituneeksi malliksi. Perusmallissa palveluohjaaja toimii palveluverkoston asiantuntijana, jonka tehtävänä on etsiä ja koordinoida oikeat palvelut ja yhteen sovittaa eri järjestelmien toiminta. Asiakkaalle räätälöidään sopivia palveluita ja elementtejä. Yhteisöllisessä mallissa palvelut voidaan järjestää asiakkaan kotoa tai lähiyhteisössä siten, että palveluohjaaja tai tiimi, jossa palveluohjaaja työskentelee toteuttaa palvelut suurimmalta osalta. Palvelu voi sisältää tukea käytäntöihin ja opastusta arkisissa asioissa. Voimavaramallissa huomio kiinnittyy asiakkaan omien voimavarojen tukemiseen ja vahvuuksien esille tuomiseen. Heikkoudet jätetään taka-alalle.

Perttula (2003, 63–67) jaottelee palveluohjauksen kahteen tyyppiin: moderniin ja postmoderniin. Modernissa palveluohjauksen mallissa työntekijä koordinoi ja järjestää asiakkaan tarvitsemia palveluja onnistuneen tiimityön kautta. Postmoderni malli on erityisesti asiakaslähtöisyyttä korostavaa ohjausta, jossa työntekijä kulkee asiakkaan rinnalla ja on käytettävissä yksilöllisessä prosessissa ja jossa asiakas itse ottaa kantaa ja vaikuttaa omaan kuntoutumiseensa.

Suominen ja Tuominen (2007, 31–33) jaottelevat palveluohjauksen yleiseen tai perinteiseen palveluohjaukseen, voimavarakeskeiseen ja intensiiviseen palveluohjaukseen. Tässä kehittämishankkeessa käytetään pääasiassa pohjana tätä Suomisen

ja Tuomisen (2007) jaottelua palveluohjauksesta. Jaottelu on rakenteeltaan selkeä ja se sopii hyvin suunnan näyttäjäksi Suojakotiyhdistyksen palveluohjauksen toimintamalliin, jossa huomio keskittyy asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin.

Yleisessä tai perinteisessä palveluohjausmallissa ei korosteta palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta. Mallissa korostuu asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen. Palveluohjaajan tulee osata ja hallita palvelujärjestelmä sekä ohjata asiakas tarpeenmukaisten palveluiden piiriin. Palveluohjaaja osallistuu palveluiden linkittämiseen ja koordinoimiseen sekä pitää yhteyttä asiakkaan eri palveluntuottajiin. (Suominen & Tuominen 2007, 32.)

Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa korostuvat asiakkaan itsemääräämisykyisyys, asiakkaan omat tavoitteet ja voimavarat. Huomiota ei kiinnitetä asiakkaan ongelmiin ja sairaudenkuvaan, vaan sellaisiin rakenteellisiin tekijöihin, jotka voivat vaikeuttaa asiakkaan kuntoutumista. Asiakkaan ja työntekijän välillä on luottamuksellinen suhde. Tukeminen, edunvalvonta ja neuvonta kuuluvat kuntoutusmalliin kuten asiakkaan integroiminen yhteiskuntaan. (Suominen & Tuominen 2007, 32–33.)

Intensiivisessä palveluohjausmallissa asiakkaan vaikea elämäntilanne vaatii intensiivistä työtä. Palveluohjaajan rooliin kuuluu asiakkaan tukeminen ja motivoiminen, palveluiden ja suunnitelmien yhteensovittaminen sekä linkittäminen. Intensiivisessä mallissa palveluohjaaja voi tarvittaessa toteuttaa yhdessä asiakkaan kanssa omia hoito- ja kuntoutustoimenpiteitä, esimerkiksi harjoitella asiakkaan kanssa sosiaalisia taitoja asiointitilanteissa. (Suominen & Tuominen 2007, 33.)

4.3 Palveluohjauksen asiakasprosessi

Asiakasprosessi kuvataan usein viisi- tai kuusivaiheisena prosessina. Monissa eri tutkimuksissa viitataan Ala-Nikkolan ja Sipilän prosessikuvaukseen. Ala-Nikkola ja Sipilä (1996, 22) esittävät kansainväliseen kirjallisuuteen viitaten palveluohjauksen viisivaiheiseksi prosessiksi. He perustavat esitystavan erityisesti Bleddyn

Daviesin esityksiin. Davies on johtanut toistakymmentä vuotta Canterburyssä sijaitsevaa tutkimuslaitosta (PSSRU), jonka tehtävänä on yksilökohtaisen palveluohjauksen tutkiminen ja kehittäminen. Viisivaiheiseen prosessiin liittyy asiakkaiden valikointi, asiakkaan palvelutarpeiden arviointi, palveluiden suunnittelu ja järjestäminen, palvelutavoitteiden seuranta sekä hoivajärjestelyn korjaaminen.

Suominen ja Tuominen (2007) kuvaavat palveluohjauksen kolmivaiheiseksi prosessiksi, joka rakentuu aloitusvaiheesta, työvaiheesta ja lopetusvaiheesta. Kolmivaiheinen prosessi on looginen ja yksinkertaisuutensa ansiosta erittäin käyttökelpoinen. Aloitusvaiheessa tärkein seikka on palveluohjaajan ja asiakkaan välille rakentuva luottamuksellinen suhde. Eteneminen tapahtuu asiakkaan määräämän tahdin mukaan ja asiakasta kuunnellen. Koko ajan palveluohjauksen ”punaisena lankana” on asiakkaan mahdollisimman itsenäisen elämän tukeminen. (Suominen & Tuominen 2007, 41–42.)

Työvaiheeseen siirtyminen edellyttää, että palveluohjaajalla on selkeä kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja suhde asiakkaaseen on luottamuksellinen. Työvaiheessa selvitetään ja päätetään asiakkaan tarvitsemista palveluista ja pohditaan mitkä tavoitteet asiakkaan on mahdollista saavuttaa omalla aktiivisuudellaan. Luottamuksellinen suhde asiakkaaseen mahdollistaa sen, että voidaan arvioida tavoitteiden saavuttamista sekä ottaa esille yhdessä sovitut asiat, jotka asiakas on jättänyt tekemättä. (Suominen & Tuominen 2007, 42.)

Yhteisesti sovittujen tavoitteiden saavuttamisen jälkeen voidaan ottaa puheeksi suhteen lopettaminen. Tässä kohtaa asiakkaan arki sujuu jo paremmin, tapaamiskerrat ovat harventuneet ja muuttuneet enimmäkseen selviytymistä tukeviksi varmistuskerroiksi. Asiakkaan aktiivisuus on vahvistunut ja hänelle on luotu arkea vahvistavia tukitoimia sekä sosiaalisia verkostoja. Kuitenkin vasta, kun asiakas itse kykenee asettamaan omalle elämälleen tavoitteita ja työskentelemään niiden toteuttamiseksi, on hän valmis lopettamaan palveluohjauksen. Palveluohjauksen päämääränä ei voi olla, että suhde kestäisi asiakkaan koko elämän ajan, mutta asiakkaat voivat kokea turvattomuutta lopettamisvaiheessa. Lopetusvaiheen tehtäviin kuuluu asiakkaan saattaminen osaksi sosiaalisia tukiverkostoja sekä toiminnan arvioiminen. (Suominen & Tuominen 2007, 42–43.)

Palveluohjaajan ammatillinen ja asiakaslähtöinen työote edustavat palveluohjauksessa sosiaalityön asiantuntijuutta. Asiakkaaseen otetaan heti alussa hyvä kontakti, josta edetään luottamukselliseen suhteeseen. Palveluohjaajalta vaaditaan hyviä vuorovaikutustaitoja, jotka edesauttavat palveluohjauksen onnistumista. Palveluohjaajan ammattitaitoon kuuluvat palvelujärjestelmien ja viranomaisverkostojen tunteminen sekä kyky selvittää tarvittavat palvelut asiakkaan hyväksi. Asiakkaat eivät välttämättä aina tiedä mistä etsisivät tai saisivat tarvittavaa tietoa ja palveluita. Välillä myös omaan sairauteen liittyvät voinnin muutokset voivat hankaloittaa asiakkaan omatoimisuutta ja omien asioiden edistämistä. (Piipponen 2012, 56.)

4.4 Palveluohjauksen nykytilanne Suojakotiyhdistyksessä

Suojakotiyhdistyksessä on tehty asukkaiden ohjaustyötä koko yhdistyksen olemassaolon ajan. Aluksi asumispalveluissa työtä on tehty vapaaehtoisvoimin ja matkan varrella työ on muuttunut ammatilliseksi palkkatyöksi, jonka myötä työtä on tullut tekemään sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset.

Asukkaan saama ohjaus ja tuki sekä apu arkielämän hallintaan perustuvat yksilölliseen palvelusuunnitelmaan. Suojakotiyhdistyksessä ei ole erikseen linjattu, että asukkaiden kanssa tehtävä työ on puhtaasti palveluohjausta, mutta viime vuosina työ on painottunut ja siinä on ollut yhä enemmän palveluohjauksellisia elementtejä. Asukkaalle ei välttämättä riitä pelkkä asunto, joka toki katkaisee asunnottomuuden, vaan hän tarvitsee muita tukipalveluita tuetun asumisen lisäksi selviytyäkseen arjesta. Palveluohjauksella asukkaalle voidaan yhdessä etsiä vaihtoehtoja ja lisätukea arkeen sekä toimia tarvittaessa asukkaan verkostojen yhteyshenkilönä.

Tällä hetkellä asumassa olevien asukkaiden mielestä Suojakotiyhdistyksen tuetun asumisen palveluissa ja palveluohjauksessa ei ole erityisesti kehittämistä, vaan asukkaat ovat tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseen. Tilanne voi toki muuttua kun asukkaat vaihtuvat. Henkilökunnan keskuudessa on sen sijaan ollut välillä ristiriitaisia näkemyksiä perustyöstä ja siitä mitä palveluohjaus on. Tästä syystä palveluohjauksen toimintamallin jäsentämistä ja kehittämistä pidettiin tiimissä tärkeänä.

5 TOIMINTATUTKIMUS KEHITTÄMISHANKKEESSA

Tässä työelämälähtöisessä palveluohjauksen toimintamallin kehittämishankkeessa sovellettiin toimintatutkimuksen menetelmää. Toimintatutkimuksen avulla oli mahdollista tuottaa uutta tietoa käytännönläheisesti ja käytännön tarpeista. Samalla etsittiin vastausta hankesuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin.

Toimintatutkimus (action research) on Kurt Lewinin (1951) kenttäteorian ja ryhmädynamiikan pohjalta kehittynyt suuntaus, joka korostaa todellisuuden muuttamista osana tutkimusprosessia (Toikka & Rantanen 2009, 29). Toimintatutkimuksessa yritetään muuttaa jotakin käytännön toiminnassa havaittua ongelmaa ja tutkia vallitsevia käytäntöjä sekä etsiä ratkaisuja ongelmiin. Toimintatutkimuksen avulla voidaan myös kehittää jo olemassa olevaa käytäntöä paremmaksi. Toimintatutkimus on yleensä ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti, jossa suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja. Tutkijan osallisuus voi vaihdella ulkopuolisesta asiantuntijasta tasavertaiseen toimijaan. Tutkijan rooli on osallistuva ja aktiivinen. Yhteistyötä tehdään aktiivisesti tutkimisen ohessa. Olennaista on, että tutkittavat otetaan aktiivisiksi osallistujiksi mukaan tutkimukseen. (Heikkinen 2006, 17, 19.)

Toimintatutkimus on yleisnimitys sellaisille lähestymistavoille, joissa tutkimuskohteeseen pyritään tavalla tai toisella vaikuttamaan. Toimintatutkimuksellisia lähestymistapoja on ainakin kolmenlaisia. Puhutaan yhteistoiminnallisesta tutkimuksesta, osallistuvasta toimintatutkimuksesta tai pelkästään toimintatutkimuksesta. Toimintatutkimukseen ei päde perinteiset näkemykset tutkimuksen objektiivisuudesta. Tutkimus nähdään avoimena toimintana, jossa avoimesti selvitetään tutkimuksen tarkoitus, tehdään yhteistyötä ja pyritään vaikuttamaan positiivisesti ihmisten elämään. Tutkittavaan asiaan ei oteta etäisyyttä, vaan päinvastoin sekaannutaan siihen. Toimintatutkimus voidaan nähdä ideaalitalanteessa muutoksena parempaan. (Eskola & Suoranta 2000, 127.)

Toimintatutkimuksella voidaan tuottaa uutta tietoa toiminnasta, mutta samalla myös kehittää toimintaa. Toimintaa kehitettäessä oleellista on hyödyntää jo olemassa olevaa tietoa. Savola (2004) toteaa, että yhdessä kehitetty ratkaisu on usein

parempi ja mieluisampi kuin ulkopuolisten kehittämä, sillä yhteisön jäsenet tuntevat ongelman ja ratkaisun vaihtoehdot parhaiten. Itse löydettyt ja oivalletut ratkaisut toteutuvat paremmin ja sitouttavat suunnittelussa mukana olevat yhteisöön. Kun kehittämisellä tavoitellaan olemassa olevien toimintatapojen tai menetelmien parantamista, on oleellista tietää vallitsevasta nykytilasta mahdollisimman paljon. Tietoa voi kerätä eri tavoin, kuten esimerkiksi havainnoimalla toimintaa, keräämällä tietoa muistioista tai muista vastaavista virallisista lähteistä tai haastatteleamalla toiminnan parissa työskenteleviä. Tietoa tarkastellaan ja analysoidaan sekä sovelletaan jatkossa hankkeen tavoitteen mukaisesti. (Heikkilä, Jokinen & Nurminen 2008, 104 -105.)

Kehittämisen suositellaan tapahtuvan siinä ympäristössä, missä kehitettävä ja tutkittava toiminta tapahtuu, kun käytetään toimintatutkimuksellista lähestymistapaa. Kehittämistyötä tehdään siellä, missä käytännön työn haasteet ja ongelmat ovat esillä. (Toikka & Rantanen, 2009, 95–96.) Toimintatutkimuksessa pyritään tutkimisen avulla mahdollisimman reaaliaikaisesti erilaisten asiointilojen muutokseen parantamalla ja edistämällä niitä eri tavoin. Kyseessä on tutkimus, jossa tuotetaan aineistoa ja sen pohjalta uutta tutkimuksellista tietoa, vaikka aina aiotut käytännön muutokset eivät onnistuisikaan. (Kuula 2009, 40.) Kehittämisprosessissa itse tutkimusprosessia ei voi suunnitella tarkasti etukäteen, vaan prosessin aikana tehdyt havainnot määrittävät miten prosessit etenevät. Toimintatutkimuksellinen tiedontuotanto on prosessimaista. Heron ja Reasonin (1997) mukaan toimintatutkimuksen tavoitteena on käytännöllisen tiedon tuottaminen. (Toikko & Rantanen, 2009, 30.) Kehittämisessä kaikkia tavoitteita ja tuloksia ei voida tietää tai nimetä etukäteen, koska kyseessä on avoin prosessi, jossa asiat määrittyvät yhteisen prosessin aikana. Prosessin aikana on olennaista kuulla eri mielipiteitä. (Toikko & Rantanen 2009, 97.)

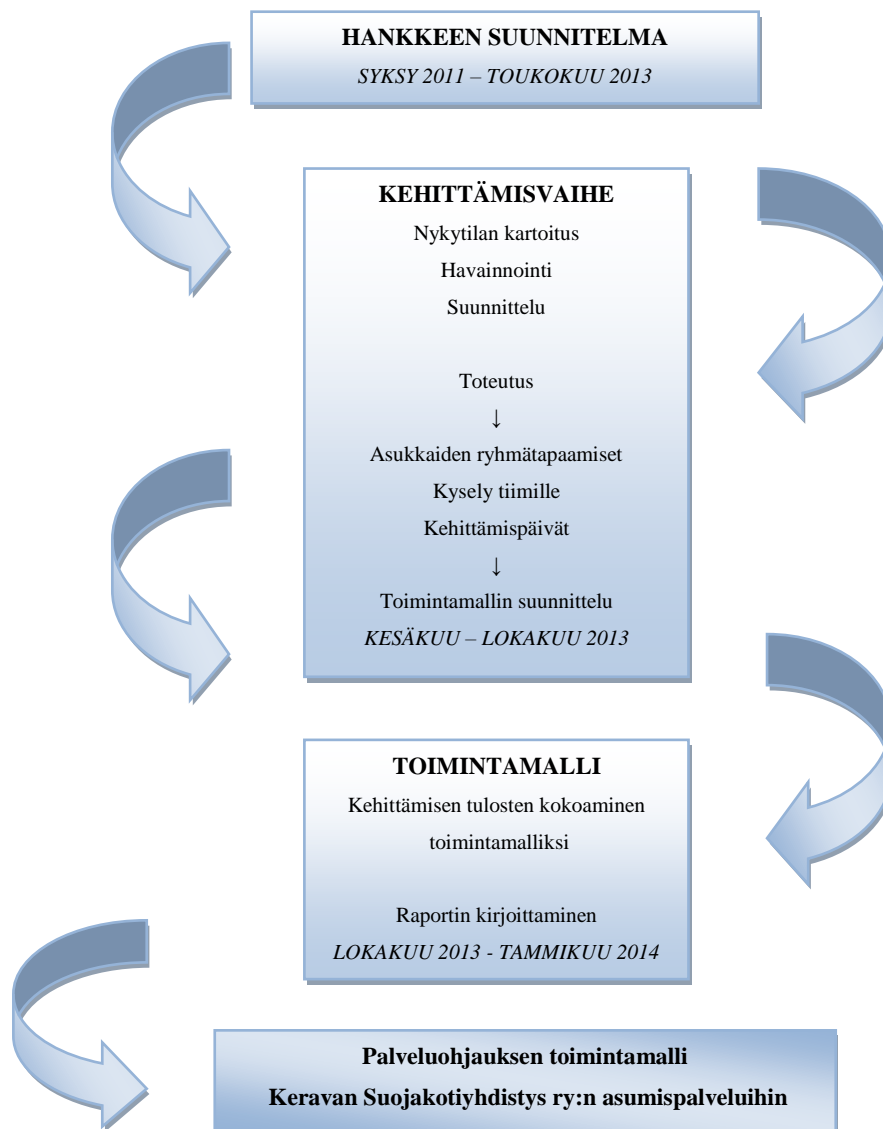
Toimintatutkimuksen kehittämisprosessin etenemistä voidaan kuvata jatkuvana syklinä eli spiraalina. Spiraali kulkee toiminnan suunnittelusta muutoksen toteutukseen, jonka jälkeen seuraa muutoksen vaikutusten seuranta ja arviointi, joka johtaa taas toiminnan suunnitteluun. Arvioinnin edetessä hanketta usein täsmennetään, organisoidaan uudelleen ja jopa muutetaan toteuttamista. Spiraalimallin mukainen kehittäminen edellyttää pitkäjänteistä prosessia, jonka aikana kehittä-

mistoiminnan perusteluja, organisointia, toteutusta ja arviointia koetellaan jatkuvasti. Kehittämistoiminta on jatkuva prosessi, joka täsmentyy prosessin aikana. (Toikko & Rantanen 2009, 66–67.)

Toimintatutkimus yhdistää käytännön ja teorian ja on hyvä lähestymistapa työyhteisössä, jossa kehittäminen tapahtuu arjen työn lomassa. Heikkisen (2006) mukaan toimintatutkimus ei ole varsinaisesti tutkimusmenetelmä, vaan asenne tai lähestymistapa, jossa tutkimus liitetään työn tai toiminnan kehittämiseen. Toimintatutkimuksessa voidaan käyttää niin laadullisia kuin määrällisiäkin tiedonkeruumenetelmiä. (Heikkinen 2006, 36 - 37.)

6 HANKKEEN TOTEUTUS, AINEISTON KERUU JA ANALYYSI

Kehittämishanke eteni suunnitelmasta kehittämisvaiheen kautta lopulliseen tuotokseen, joka oli palveluohjauksen toimintamalli asumispalveluyksikköön. Hankkeessa kartoitettiin palveluohjauksen nykytilannetta asumispalveluissa, havainnointiin toimintaa ja toteutettiin asukkaiden ryhmätapaamiset sekä kuultiin henkilöstön ajatuksia. Hankkeen toteutus on kuvattu alla olevassa kuviossa 2.



KUVIO 2. Hankkeen toteutus.

Tuomen ja Sarajärven (2009, 81–82) mukaan tutkimuksissa, joissa käytetään havainnointia aineistonkeruumenetelmänä, voidaan havainnointi jakaa neljään eri luokkaan. Havainnoinnissa voidaan käyttää piilohavainnointia, havainnointia ilman osallistumista, osallistuvaa havainnointia ja osallistavaa havainnointia. Tässä hankkeessa käytettiin osallistuvaa ja osallistavaa havainnointia. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkijalla oli aktiivinen rooli asukkaiden ohjaajana sekä tiimin jäsenenä. Lisäksi osallistavalla havainnoinnilla pyrittiin siihen, että asioiden eri puolet tulevat esille ryhmäkeskusteluissa. Kaikkien hankkeessa mukana olevien näkökulmat asioihin olivat tärkeitä ja asukkaiden sekä henkilökunnan kokemuksen kautta syntynyttä tietoa arvostettiin.

Kehittämishankkeen suunnittelun aloitin työyhteisössä syksyllä 2011 Oma ovi-kehittämishankkeen yhteydessä, jossa tämän kehittämishankkeen aihe nousi esille ensimmäistä kertaa. Aihetta tarkennettiin työyhteisössä silloisen esimiehen kanssa syksyllä 2012. Monista eri syistä johtuen tämä palveluohjauksen toimintamallin kehittämishanke jäi ”lepäämään” ja aktivoitiin uudelleen helmikuussa 2013. Yhteistyösopimus tehtiin maaliskuussa 2013 vs. esimiehen kanssa. Työyhteisön ja asukkaiden kanssa oli käyty alkukeskustelua kehittämishankkeesta helmi- ja maaliskuussa 2013. Kehittämishankkeen suunnitelmanteko jatkui toukokuulle. Kehittämishankkeen suunnitelman esitin suunnitelmaseminaarissa kesäkuussa. Asukkaiden ja henkilökunnan hanketta koskevat yhteiset kokoontumiset alkoivat kesäkuussa 2013 ja jatkuivat kesän ajan sekä syksyllä. Toimintamallia rakennettiin kehittämishankkeen aikana loppukesästä ja syksyllä. Lopullisen raportin ja toimintamallin kokosin syksyllä 2013 ja alkuvuodesta 2014.

Kehittämishanke toteutettiin Suojakotiyhdistyksen asumispalveluiden tiimin ja Vuorela IV:n asuinyhteisön asukkaiden yhteistyönä. Kehittämisessä ei ollut mukana muiden yhteisöjen asukkaita. Sitä ei nähty tarpeelliseksi, koska hankkeeseen osallistujilla oli kokemusta asumisesta myös muissa Vuorelan asumisyhteisöissä. Osallistuvien asukkaiden näkökulma oli siis laajempi, kuin pelkästään omasta nykyisestä asumisyhteisöstä tarkasteltuna.

Yhteisöperustaisessa toimintatutkimuksessa mahdollisimman moni työyhteisön jäsen osallistuu työn kehittämiseen alun suunnittelusta lähtien, edeten aineiston

keruusta päätelmien tekemiseen. (Heikkinen 2006, 32–33.) Tässä kehittämishankkeessa hyödynsin asumispalveluiden tiimillä olevaa ammattitaitoa ja kokemusta päihde- ja mielenterveyskuntoutujien parissa tehtävästä ohjaustyöstä tuetussa asumisessa. Asukkaiden ohjauksesta ja tuen tarpeesta on käyty vuoropuhelua asumispalveluiden tiimin jäsenten kanssa tiimipalavereissa sekä työn ohessa. Lisäksi syys- ja lokakuussa 2013 asumispalveluiden tiimillä oli kaksi kehittämispäivää, joissa keskusteltiin työn toiminnallisista muutoksista. Kehittämispäiviä ei järjestetty tämän kehittämishankkeen puitteissa vaan liittyen uudistuksiin, joita on tulossa uuden toiminnanjohtajan ja organisaation muutoksien myötä. Kehittämispäivien anti oli osittain hyödynnettävissä myös tässä hankkeessa.

Kehittämishankkeen keskeinen aineisto koostui asukkaiden ryhmätapaamisten keskusteluista ja havainnoista sekä henkilökunnan ajatuksista hankkeen aikana ja kyselyistä. Toki hankkeen lopputulokseen vaikutti kaikki aineisto mitä oli käytettävissä. Kehittämishanketta varten kävin läpi ja hyödynsin mahdollisuuksien mukaan Suojakotiyhdistyksessä olemassa olevaa aineistoa, muun muassa toimintakertomuksia, tehtyjä asukaskyselyjä ja asumispalveluihin kehitettyjä toimintamalleja sekä Oma ovi-kehittämiprojektin aikana kerättyä ja kehitettyä aineistoa. Erilaiset dokumentit esimerkiksi projektiraportit, erilaiset muistiot, www-sivut ja vuosikertomukset sisältävät usein käyttökelpoista tietoa kehittämisen kohteesta. Yleensä dokumenttianalyysi tuo lisänäkökulmaa kehitettävään asiaan ja sitä käytetään yhdistettynä muihin tiedonkeruumenetelmiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 43.)

Toimintatutkimuksessa tutkijan rooli on osallistuva ja tutkijalla on oltava kiinnostusta havainnoida, analysoida ja ymmärtää muutoksia. On oltava valmis työskentelemään yhdessä tutkittavan yhteisön kanssa kehityksen eteen. Tutkija tarkastelee toimintaa sisältäpäin, jolloin myös hänen omat havaintonsa ovat aineistoa. (Heikkinen 2006, 19–20.) Kun havaintoja kerää koko kehittämisprosessin ajan esimerkiksi hankepäiväkirjaan, niin havainnoinnista muodostuu keskeinen kehittämisen menetelmä (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2009, 42). Toimintatutkimuksellisessa lähestymistavassa haasteena nähdään se, miten tutkijan toiminnasta erotetaan tutkimus ja muu toiminta. Rajanveto tutkimuksen ja osallistumisen välille on vaikeaa, koska tutkija, joka on myös kehittäjän roolissa, on myös osallistujana toimin-

nan muutoksessa. (Eskola & Suoranta 2000, 130.) Tässä hankkeessa oma roolini oli olla toimintaan osallistuva työntekijä sekä tutkija ja kehittäjä. Saaren (2007, 128) mukaan toimintatutkimuksessa tutkijan mahdollisuutta olla vaikuttamatta ja osallistumatta tutkittavaan käytäntöön pidetään mahdottomana ja siihen pyrkimystäkin tutkimusta vääristävänä tavoitteena.

Hankkeen aikana olen havainnoinut ja kirjannut henkilöstön ajatuksia hankepäiväkirjaan. Kesän lopussa tein vielä sähköpostin välityksellä pienen kyselyn asuinpalveluiden henkilöstölle, jolla hain lisäajatuksia sekä tukea omille muistiinpanoilleni. Kyselyn lähetin kaikille viidelle tiimin jäsenelle. Kyselyyn vastasi kolme. Kysely sisälsi kuusi kysymystä, jotka liittyivät palveluohjaukseen asumis- palveluissa sekä käytössä oleviin lomakkeisiin.

Asukkaiden kokemuksia ja ajatuksia keräsin ryhmätapaamisissa, jotka toteutin kesä- ja heinäkuussa 2013. Olin valmistautunut ryhmätapaamisiin miettimällä aihealueet etukäteen valmiiksi. Jokaisen tapaamisen alussa kerroin aiheesta lyhyesti ja annoin asukkaiden keskustella ja tuoda omia mielipiteitään asiasta julki. Aineiston keruuseen asukkailta ryhmätapaamisen keinoin päädyin, koska esimerkiksi kyselylomakkeeseen verrattuna etuna oli joustavuus ja vuorovaikutuksellinen lähestymistapa keskustellen. Ryhmätapaamisten aikana minun oli mahdollista havainnoida myös sanatonta viestintää ja tehdä tarkentavia kysymyksiä, sekä keskustella syvemmin juuri jostain tietystä aiheesta. Pyrin kirjoittamaan asukkaiden kommentit sellaisenaan hankepäiväkirjaan. Palautetta mukana olleilta asukkailta keräsin suullisesti, enkä kirjallisesti, kuten olin alun perin suunnitellut. Muutos tuli asukkaiden toiveesta, koska he eivät halunneet antaa kirjallista palautetta. Asukkaat kokivat kirjallisen palautteen antamisen hankalaksi, lähinnä kirjallisen ilmaisun vaikeuden takia.

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä mahdollisimman tiheään analyysiin, mutta kehittämistoiminnassa joudutaan usein tyytymään huomattavasti karkeampaan jäsenystapaan (Toikko & Rantanen 2009,140). Alasuutari (2011, 39–48) on todennut laadullisen analyysin koostuvan havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Aineistossa huomiota kiinnitetään vain tutkimuksen kannalta olennaiseen tietoon, jolloin aineisto pelkistyy hallittavammaksi. Aineis-

toa tarkastellaan vain tietyistä näkökulmista käsin. Pelkistämisen jälkeen havainnot ja vielä yhdistellään, joko yhdeksi havainnoksi tai useammaksi havaintojen joukoksi. Arvoitusten ratkaisussa (vrt. tulosten tulkinta) etsitään asioiden yhteyksiä ja tehdään tulkintoja. Laadullisissa tutkimuksissa tulkinta liittyy läheisesti ymmärtämiseen. Yleinen tieto muodostuu tutkijan, aineiston ja teorian välillä, jotka tutkija yhdistää yhdeksi kokonaisuudeksi. (Vilka 2006, 86–87.) Laadullisen tutkimuksen analyysillä pyritään siis selkeyttämään aineistoa ja saamaan sitä kautta tietoa tutkittavasta asiasta tai ilmiöstä.

Yksi tapa analysoida aineistoa on teemoittelu, jota käytin tässä työssä. Teemoittelua suositellaan käytettäväksi aineiston analysointitapana, kun ratkaistaan käytännöllistä ongelmaa. Teemoittelemalla voi poimia käytännöllisen tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa. (Eskola & Suoranta 1998, 176.) Teemoittelun avulla oli mahdollista saada tiettyjä palveluohjauksen prosesseja kuvaavia näkemyksiä esille. Tässä kehittämishankkeessa aineiston analyysin tarkoituksena oli saada ne asukkaiden ja henkilökunnan kokemukset ja näkemykset selkeästi esille, jotka liittyivät nykyiseen palveluohjauksen prosessiin sekä tulevaan toimintamalliin. Eskola (2007, 43) on todennut, että kaikki se mitä aineistosta esitetään, on tutkijan aktiivisen toiminnan tulosta. Tutkijan on itse nostettava aineiston keskeiset asiat esiin, koska ei voi olettaa, että aineistosta itsestään nousisi jotakin esille.

Aineiston runsaus ja elämänläheisyys tekee analyysivaiheen mielenkiintoiseksi ja haastavaksi, mutta samalla ongelmalliseksi ja työlääksi (Hirsjärvi & Hurme 2004, 135). Tämä haasteellisuus nousi esille myös tämän hankkeen aineiston käsittelyvaiheessa. Olin kirjannut asukkaiden ryhmätapaamisten keskustelut ja omat havaintoni hankepäiväkirjaani. Aineiston käsittelyn aloitin lukemalla aineistoa läpi ja kirjoittamalla mieleeni nousseet kysymykset ylös. Kävin jokaisen tapaamiskerran sekä muut muistiinpanot läpi ja kirjoitin ne auki. Sen jälkeen teemoittelin ja pelkistin sekä tiivistin aineistoa. Pelkistämällä aineistoa saadaan karsittua tutkimuksen kannalta epäolennainen pois. Pelkistäminen voi olla tiivistämistä tai aineiston pilkkomista pienempiin osioihin. (Sarajärvi, Tuomi 2009, 109.) Teemoittelun avulla saadaan esille kokoelma erilaisia vastauksia tai tuloksia esitettyihin kysymyksiin (Eskola & Suoranta 1998, 180). Teemoittelemalla, pelkistämällä ja tiivistämällä aineistoa sain parhaiten esille tämän hankkeen kannalta keskeisiä

asioita. Näin toimimalla sain vastauksia, jotka vastasivat sisällöllisesti kehittämiss-hankeeni kysymyksiin ja muodostivat käsitystä tulevasta toimintamallista.

Henkilöstölle tehdyn sähköpostikyselyn, kehittämispäivien havainnot ja muut hankepäiväkirjan merkinnät käsittelin samalla tapaa kuin asukkaiden ryhmäta-paamiset. Merkinnät hankepäiväkirjassa olivat hyvin laajat ja jouduin tiivistämään aineistoa paljon ja palauttamaan mieleen, mikä tieto oli merkityksellistä tämän hankkeen kannalta. Eskola & Suoranta (1998,180) ovat todenneet, että laadullises-ta aineistosta riittää kirjoittamista loputtomiin vaikka aineistoa olisi jäsennetty miten tahansa. En yhdistänyt asukkailta ja henkilökunnalta saamiani vastauksia. Halusin pitää ne erillään, koska tarkoituksena oli saada molempien osapuolien näkemykset ja kokemukset selkeästi esille. Aineiston käsittelyn ja olennaisten asioiden esille tuomisen jälkeen tein johtopäätöksiä, miten palveluohjaus ja sen prosessit näkyvät asukkaiden arjessa ja henkilökunnan työssä ja mitä puutteita siinä on. Saatua tietoa hyödynsin palveluohjauksen toimintamallin rakentamisessa sekä palveluohjauksessa käytettävien lomakkeiden uudistamisessa.

7 ASUKKAIDEN RYHMÄTAPAAMISET

Asukkaiden ryhmätapaamisia oli kesän aikana viisi, joissa käsiteltiin palveluohjauksen prosessiin kuuluvia asioita. Ryhmätapaamisissa asukkaiden kanssa osallistuin keskusteluihin ja kannustin heitä kertomaan omat mielipiteensä, niin negatiiviset kuin positiivisetkin. Pidin hankepäiväkirjaa kaikesta toiminnasta, mikä liittyy tähän kehittämishankkeeseen ja kirjasin ylös keskustelut ja havainnot. Asukkaille tarjosin mahdollisuuden käydä henkilökohtaisia keskusteluja kehittämishankkeeseen liittyen, mutta asukkailla ei ollut siihen tarvetta.

Kuudes tapaamiskerta pidettiin syksyllä, jossa kävin yhdessä asukkaiden kanssa läpi luonnosta uudesta palveluohjauksen toimintamallista. Sen jälkeen keskustelimme vielä uudesta toimintamallista asumispalveluiden tiimin kanssa, jonka jälkeen viimeistelin lopullisen mallin.

Kaikilla kehittämisessä mukana olleilla asukkailla on omanlainen elämäntarina iloineen ja suruineen. Yhdistävänä tekijänä ovat asunnottomuuden kokemukset eripituisina ja erilaisina ajanjaksoina, sekä pitkät päihdehistoriat, niin alkoholin kuin huumausaineidenkin osalta. Suurimmalla osalla päihteidenkäyttö on ollut sekakäyttöä, jossa mukana ovat olleet myös lääkkeet, lähinnä bentsodiatsebiinit ja voimakkaat morfiinipohjaiset kipulääkkeet, huumausaineet miedosta kannabiksesta heroiniin sekä alkoholi, miedoista juomista väkeviin. Kahdeksan asukkaan joukossa on mukana muutama, joilla on takana pitkät vankilatuomiot väkivaltarikoksista, jotka on tehty päihteiden vaikutuksen alaisena. Osalla on mielenterveydellisiä ongelmia. Diagnoosit vaihtelevat muun muassa lievästä masennuksesta vakavaan masennukseen sekä skitsofreniaan. Univaikeuksia ja erilaisia kiputiloja esiintyy ajoittain lähes kaikilla.

Yhdessä yhteisössä asuu kahdeksan - kymmenen asukasta erilaisilla taustoilla ja heillä on monentasoisia ongelmia. Asumassa olevien asukkaiden erilaiset lähtökohdat ja kuntoutumisen vaiheiden eri aikaisuus asettavat omat haasteensa niin asukkaille kuin ohjaustyölle. Asukkaat joutuvat sietämään aika ajoin muiden asukkaiden retkahtelua ja häiriökäyttäytymistä, mikä helposti sotkee heidän omaa kuntoutumista ja asumisrauhaa. Yksilöllisessä ohjaustyössä kuin myös ryhmäti-

lanteissa ohjaajat joutuvat huomioimaan asukkaiden erilaiset elämäntilanteet ja miettimään monesti syitä asukkaiden erilaisille käyttäytymismalleille.

Kehittämisessä mukana olleista asukkaista kaikki asuivat Vuorela IV:n asuinyhteisössä. Asuinyhteisössä asuu kymmenen asukasta, joista hankkeen toteuttamishetkellä kaksi oli naisia ja loput miehiä. Nuorin asukas oli 32 vuotias ja vanhin 53 vuotta. Hankkeeseen osallistui yhteensä kahdeksan asukasta. Neljä asukasta, joista kolme miestä ja yksi nainen osallistuivat kaikille viidelle kesän aikana järjestetyille tapaamiskerroille. Tämä neljän joukko oli kehittämisessä mukana alusta lähtien. Kahdella oli kokemusta Vuorelan asuntolassa asumisesta ennen siirtymistä omaan yksioön ja yksi oli asunut Vuorelassa aikaisemmin muutamia vuosia sitten. Toinen naisasukas osallistui neljälle tapaamiskerralle. Kaksi asukasta osallistui kahdelle tapaamiskerralle ja yksi asukas oli mukana yhdellä tapaamisella.

Kaksi asukasta ei osallistunut hankkeeseen millään lailla. Kyseiset kaksi asukasta eivät olleet aikaisemminkaan osallistuneet viikoittaisiin yhteisön kokoontumisiin. Toinen näistä kahdesta asukkaasta ei ollut sitoutunut päihteettömään asumiseen ja oli hyvin vähän paikalla asunnollaan. Toisella asukkaalla elämäntilanne oli hyvin erilainen muihin verrattuna ja hän oli asumassa vain lyhytaikaisesti sekä muuttamassa pois tuetusta asumisesta eikä näin ollen kokenut kehittämishanketta omakseen. Syksyllä järjestettyyn kuudenteen ryhmätapaamiseen osallistui viisi asukasta. Tästä viiden joukosta kaksi oli naisia ja kolme miestä, jotka olivat osallistuneet myös kehittämiseen kesän aikana.

Ensimmäinen hankkeeseen liittyvä tapaaminen asukkaiden kanssa oli yhteisön viikkokokoon-tumisen yhteydessä. Viikkokokoon-tumiset ovat aina säännöllisesti kerran viikossa maanantaisin. Yhteisökokoon-tuminen on kaikkien asukkaiden vaikuttamisen väline. Kokoon-tumiset toimivat sosiaalisen kanssakäymisen forumina ja liittyvät omalta osaltaan asukkaiden vertaistukeen. Asukkaita oli informoitu ensimmäisestä hanketapaamisesta etäkäteen kaikille henkilökohtaisesti lähetetyllä tiedotteella.

Ensimmäinen tapaamiskerta

Ensimmäisellä tapaamiskerralla perehdytin paikalle tulleet neljä asukasta kehittämishankkeeseen ja kävimme läpi tämän hetkistä tilannetta palveluohjauksen osalta. Keskustelua oli käyty jo alkuvuodesta hankkeeseen liittyen, mutta sen jälkeen osa asukkaista oli vaihtunut ja oli tarpeenmukaista käydä asiaa uudelleen läpi.

Asukkaiden kanssa tarkennettiin tulevien tapaamisten sisältöä ja sovittiin tulevat tapaamiskerrat sekä todettiin, että tutkijan roolissa infoan poissaolleita asukkaita käynnissä olevasta kehittämishankkeesta. Asukkaiden toiveesta hankkeeseen liittyvät tapaamiset pidettiin viikkokokoonantumisten yhteydessä, koska se oli kaikille tuttu aika ja helppo muistaa. Tapaamiskerrat olivat viikon välein ja seuraava tapaaminen sovittiin aina kunkin tapaamiskerran yhteydessä.

Ensimmäisen tapaamiskerran teemana oli pohtia mitä on palveluohjaus ja miten palveluohjaus toteutuu asumispalveluissa tällä hetkellä. Asukkaiden mielestä palveluohjauksella on monta merkitystä ja aihe herätti vilkasta keskustelua. Asukkaiden mielestä palveluohjaus on opastamista, neuvontaa ja henkilökohtaista apua. Jos ei osaa jotain saa apua tai ”katsotaan päältä” eli ohjaaja puuttuu asioihin, jos näkee, että ei itse osaa. Jos menee hyvin, niin ohjaajan ei tarvitse puuttua. Asukkaat kokivat palveluohjauksen sisältävän myös opastamista ja opettelua talousasioissa, rahan käytössä, asioimisessa sosiaalitoimistossa, Kelassa sekä muissa virallisissa asioissa auttamisessa. Palveluohjauksen koetaan ohjaavan ja opastavan muiden palveluiden piiriin sekä olevan avain, reitti ja asioita helpottava väylä erilaisiin toimintoihin, jotka tukevat arkea. Jos arki on kunnossa, niin se tukee koko elämää.

Asukkaiden mielestä palveluohjaus toteutuu asumispalveluissa hyvin. Asukkaat kokevat, että jo pelkästään tuettu asumismuoto Vuorelassa on palveluohjausta. He pitivät itsestään selvänä kyseiseen asumismuotoon kuuluvan ohjauksen. Erityisesti asukkaat antoivat positiivista palautetta henkilökunnalle siitä, että ohjausta ja apua saa tarvittaessa, eikä tekemisiä kytätä liikaa. Henkilökunta ei ole asukkaiden mukaan liian virkaintoisia. Tärkeäksi koettiin, että kohdellaan aikuisina ja henkilökunta ymmärtää sen, että asukkaat eivät tarvitse koko ajan apua tai perään katso-

mista. Palveluohjauksen koettiin helpottavan arkea ja jaksamista, koska ei tarvitse yksin pohtia ihan kaikkea. Nykyistä palveluohjauksen määrää pidettiin sopivana. Asukkaat pohtivat, että jos ohjausta olisi enemmän, niin ei ehtisi harjoitella ollenkaan omaa elämää, eikä ymmärtäisi ottaa vastuuta omista asioista.

Toinen tapaamiskerta

Toisella tapaamiskerralla paikalla oli seitsemän asukasta. Kolme mukaan tullutta asukasta ei ollut päässyt edelliseen kokoontumiseen, mutta he olivat tietoisia kehittämishankkeesta, koska olin heille asiasta kertonut jo etukäteen. He olivat kyselleet myös muilta yhteisön jäseniltä mitä ensimmäisellä kerralla oli tehty.

Toisella tapaamiskerralla oli tarkoitus keskittyä palveluohjauksen aloitusvaiheen kartoittamiseen asukkaiden näkökulmasta. Tarkoituksena oli käydä läpi asukkaille tehtävää lähtötilannekartoituslomaketta ja siinä olevia kehittämistarpeita sekä keskustella, mikä on asukkaiden mielestä luottamuksellinen suhde työntekijään. Aihealue herätti asukkaiden keskuudessa paljon keskustelua. Keskustelu nostatti asukkaille esiin ajanjaksot ennen Vuorelaa, kun asui kadulla tai kavereiden nurkissa ja elämä oli sekaisin päihteistä sekä muista ongelmista. Tapaamisen kuluessa sovimme, että käsittelemme vain osan aihealueesta ja jatkamme seuraavalla kerralla samasta teemasta.

Palveluohjauksen aloitusvaiheeseen kuuluu oleellisena osana ensimmäinen kontakti asukkaaseen. Usein ensimmäinen konkreettinen kontakti asukkaaseen tapahtuu, kun hän tulee mahdollista asumisjaksoa varten haastatteluun. Asumispalvelun ohjaajat haastattelevat tiiminä kaikki hakijat ja pyrkivät löytämään asiakkaan elämäntilanteeseen parhaiten sopivan asumisratkaisun. Vaihtoehtoina ovat yhteisöasuminen asuntolassa tai muutto suoraan yksiöön. Alkuhaastattelussa arvioidaan asiakkaan valmiuksia selviytyä asumispalveluissa ja arjessa sekä arvioidaan soveltuvuutta yhteisöasumiseen. Alkuhaastattelussa käydään läpi asiakkaan kokonaistilannetta sekä kerrotaan perusasiat Suojakotiyhdistyksessä asumisesta ja käytännöistä. Alkuhaastattelussa käydään läpi muun muassa asumishistoriaa, asunnottomuutta, päihde- ja mielenterveyshistoriaa, terveystilannetta, taloudellista tilannetta ja sosiaalisia suhteita. Asiakkaalle kerrotaan, millaisia sääntöjä tuettuun

asumiseen liittyä, muun muassa päihitteettömyys ja väkivallattomuus, miten henkilökunta on paikalla, minkä hintaista asuminen on ja mitä asioita tulee selvittää sosiaalitoimesta ennen asumisjakson alkamista.

Päätöstä asumisen alkamisesta ei tehdä alkuhaastattelun aikana, vaan asiakkaalle kerrotaan jatkoyhteydenotosta. Aina sovitaan selkeästi se, kuka ottaa yhteyttä ja milloin. Asukasvalinnoissa otetaan huomioon asiakkaan asunnon tarpeen kiireellisyys, motivoituneisuus päihitteettömyyteen ja soveltuvuus kyseiseen tuettuun asumiseen.

Asukkaat kokivat alkuhaastattelutilanteen erittäin positiiviseksi ja käytäntöä ei heidän mielestä saa muuttaa. Asukkaiden mielestä on tärkeää käydä haastattelussa. Tällöin henkilökunta näkee ihmisen persoonallisuuden, eikä tee päätöksiä pelkkien papereiden perusteella. Haastattelussa käyminen helpottaa myös muuttamista uuteen paikkaan, kun on jo kerran käynyt ja nähnyt henkilökuntaa sekä asunnon. Haastattelussa käyminen vahvisti luottamusta ”viranomaisiin”. Pohjalla oli huonoja kokemuksia asioimisesta asuntotoimistossa, sosiaalitoimistossa ja monessa muussa virastossa. Negatiiviset kokemukset olivat johtaneet jopa asiointin lopettamiseen ja sitä kautta asukkaat eivät olleet saaneet heille kuuluvia lakisääteisiä etuuksia.

Asukkaat kokivat pääsääntöisesti positiivisena sen, että haastattelutilanteeseen osallistuu koko asumispalvelun työryhmä. Etuna pidettiin sitä, että näkee henkilökunnan yhdellä kertaa ja on helpompi tulla uudestaan muuttopäivänä. Pohdittiin myös olisiko haastateltavalta hyvä kysyä, voiko koko työryhmä olla paikalla. Asukkaat päätyivät kuitenkin siihen, että henkilökunta osaa kyllä arvioida keiden läsnäolo on välttämätöntä.

Ensimmäistä käyntikertaa asumispalveluissa pidettiin jännittävänä. Jännitystä aiheutti henkilökunnan tapaaminen, uusi tilanne, asiointi selvänä ja epävarmuus saako asunnon. Jännityksen takia asiat, mitä oli haastattelussa puhuttu, olivat jo unohtuneet siinä vaiheessa kun pääsi muuttamaan. Osalla asukkaista oli jo pidemmältä aikaväliltä kokemusta asumispalveluista ja he antoivat henkilökunnalle kiitosta. Henkilökuntaa pidettiin yleisesti hyvänä ja mukavana. Asukkaiden mie-

lestä asumispalveluissa on huomioitu entistä paremmin asukkaat ja yksilöllistä ohjausta saa aiempaa enemmän.

Asukkaat halusivat tuoda esiin myös ajatuksiaan, miltä tuntuu, kun muuttaa uutena asukkaana asumispalveluihin. Keskustelussa korostui selkeästi muuttamisen hankaluus ja asettuminen paikoilleen sekä sitoutuminen uuteen elämäntilanteeseen ilman päihteitä. Uudet ihmiset, niin muut asukkaat kuin työntekijätkin, tuovat uuden asetelman asumiseen. Vuorelan asumispalveluissa voi olla jo ennestään paljon tuttuja entisistä kuvioista eli ajalta jolloin käytti päihteitä. Alussa voi joutua vakuuttelemaan muille sekä itselleen, että ei enää halua vanhaa elämäntapaa. Paljon riippuu myös lähtökohdista, mistä tulee ja miten asuminen lähtee sujumaan. Yksin oleminen ei aina ole helppoa, kun saa oman asunnon. Asuntolasta on tavallaan helpompi aloittaa, kun ei tarvitse välttämättä muuta kuin repussa olevat henkilökohtaiset tavarat, koska asuntolan huoneet ovat valmiiksi kalustettuja. Oma yksiö motivoi enemmän päihteettömyyteen kuin asuntola. Tulee halu pitää enemmän kiinni asumismuodosta, kun on nähnyt aikaa ja vaivaa laittaa asunto kuntoon. Oma asunto, joka on yksiö, vaikkakin tuetussa asumisessa herättää asukkaiden mielestä enemmän itsekunnioitusta kuin asuntolapaikka.

Hankaluuksia asumisen alkuvaiheeseen tuo muiden asukkaiden retkahtelu. ”Härröilyn”, väkivallan ja alkoholin ei pitäisi kuulua asumiseen, ei edes asuntolassa vaikka asuntola onkin ”ensisuoja”. Muiden asukkaiden häiriökäyttäytymisestä tai retkahduksista on hankala kertoa henkilökunnalle, kun on tottunut toisenlaiseen toimintamalliin. Entisessä elämäntavassa on ollut itsestään selvää, että ei voi olla ”vasikka” eli kertoa muiden asioista ulkopuoliselle. Taustalla on myös osittain oman asunnon menettämisen pelko erityisesti tilanteissa, joissa on itse ”mokannut” ja jos joku kertoo siitä henkilökunnalle.

Asukkaiden kanssa pohdimme, kuinka muuttamiseen liittyvää muutosta voisi tukea siten, että se helpottaisi asukkaan sopeutumista uuteen. Yhtenä konkreettisena toimenpiteenä päädyimme asukkaille tehtävään infopakettiin. Infopaketti olisi kirjallinen ja siinä olisi tiivistetyssä muodossa tarvittavia yhteystietoja esimerkiksi sosiaalitoimeen, terveyskeskukseen, päihde- ja mielenterveysyksikkö Metso- laan. Infopaketista löytyisi tiivistetyssä muodossa tärkeimmät perusasiat asumi-

seen liittyen, kuten esimerkiksi asumisen säännöt, saunavuorot, ryhmät, henkilökunnan, päivystäjän ja huoltoyhtiön yhteystiedot.

Kolmas tapaamiskerta

Kolmannella tapaamiskerralla paikalla oli seitsemän asukasta. Edellisellä tapaamiskerralla pilkoimme aiheen kahteen osaan, koska emme olisi ehtineet käsitellä kaikkea suunniteltua. Nyt jatkoimme palveluohjauksen aloitusvaiheen käsittelyä, peilaten asiaa asukkaille tehtävään lähtötilannekartoitukseen.

Ohjaaja tekee yhdessä asukkaan kanssa ensimmäisen asuinviikon aikana lähtötilannekartoituksen. Lähtötilannekartoituksessa pyritään kartoittamaan asukkaan elämäntilannetta ja syventämään alkuhaastattelussa saatuja tietoja sekä hahmottamaan yksilöllisen tuen tarpeita. Lähtötilannekartoitus selventää asukkaan tarvitseman palveluohjauksen ja tuen määrän asukkaalle itselleen, kuin myös työntekijälle sekä mahdolliselle verkostolle.

Asukkaiden mielestä on erittäin hyvä käytäntö, että hänen oma ohjaaja tapaa kaikessa rauhassa asukkaan ja he käyvät asukkaan sen hetkistä tilannetta läpi. Alkuhaastattelussa käynnistä voi olla kulunut aikaa, koska usein asukas on joutunut odottamaan vapautuvaa asuntoa. Asukkaat toivoivat, että henkilökunta ottaa kyselemällä selville kaiken mahdollisen tarvitsemansa tiedon. Monesti ensimmäisten viikkojen aikana asukkaalla on täysi työ sopeutua uuteen asumismuotoon, eikä välttämättä ymmärrä tai muista kertoa kaikkea oleellista henkilökunnalle.

Palveluohjauksen aloitusvaiheeseen liittyen pohdimme, mikä on asukkaan näkökulmasta luottamuksellinen suhde työntekijään ja ohjaukseen sekä, miten se syntyy. Tärkeimpänä asiana esiin nousi, että omat asiat pysyvät työntekijöiden ja asukkaan välisinä. Vain niistä asioista, joista asukas on antanut luvan, voi kertoa eteenpäin muille asukkaille tai esimerkiksi sosiaalitoimistoon. Asukkailla oli tieto, että heidän asioita voidaan käsitellä asumispalveluiden tiimissä kaikkien työntekijöiden kesken. Tämä käytäntö tuntui asukkaista järkevältä, koska jos oma nimetty ohjaaja ei ole paikalla, niin voi tarvittaessa kääntyä toisen työntekijän puoleen. Luottamuksellisuutta pohtiessa asukkaat myös totesivat, että kun on itselleen re-

hellinen ja tunnistaa omassa elämässään riskit, niin voi myös luottaa siihen, että työntekijän kanssa syntyy luottamuksellinen ohjaussuhde.

Neljäs tapaamiskerta

Neljännellä tapaamiskerralla paikalla oli viisi asukasta. Teemana oli käsitellä palvelusuunnitelmaprosessia sekä palvelusuunnitelmaan käytettävää lomaketta ja siihen mahdollisesti tulevia kehittämissuhteita.

Palvelusuunnitelma pyritään tekemään yhteistyössä asukkaan verkoston kanssa. Käytännössä useimmiten mukana on vain sosiaalitoimen edustaja tai kaupungin kuntoutusohjaaja, joka koordinoi mielenterveyskuntoutujien kohdalla asumispalveluita. Asukkaiden mielestä on hyvä, että sosiaalitoimesta sosiaalityöntekijä osallistuu palvelusuunnitelman laadintaan. Moni on asioinut vain paperien kanssa, eikä ole tavannut henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijää. Asukkaiden mielestä on hyvä, että maksavan tahon edustaja näkee ihmisen ja ei ole pelkällä paperilla ”pahis” tai toivoton tapaus, vaan oikeasti uutta elämää aloittava ihminen. Palvelusuunnitelman koetaan toimivan pohjana asioiden hoidossa ja helpottavan arjen rytmittämistä sekä jäsentelyä. Tulee tunne, että tietää mitä tekee ja mihin suuntaan. Monesti palvelusuunnitelmassa tulee esiin sellaisia asioita, mitä ei välttämättä muuten tulisi ajateltua eikä ehkä hoidettuakaan. Sen lisäksi palvelusuunnitelman koetaan ohjaavan kuntoutumista kohti itsenäistä elämää ja asumista ilman tukea.

Pääsääntöisesti asukkaat olivat tyytyväisiä nykyiseen palvelusuunnitelman teko-prosessiin, mutta he myös esittivät kehittämissuhteita nykyiseen käytäntöön. Yksimielisesti asukkaat totesivat, että on raskasta joutua toistamaan samoja asioita itsestään monessa paikassa ja monta kertaa. Olisi hyvä, jos asumispalveluiden henkilökunta saisi taustatietoja ja historiatietoja itselleen uudesta asukkaasta, niin ei tarvitsisi aina kertoa menneistä. Tosin siihen pitäisi olla asukkaalta lupa. Voisi myös miettiä enemmän yksilöllisesti, tarvitseeko verkostoa mukaan tai kenen kohdalla se on välttämätöntä. Palvelusuunnitelmassa voisi olla erikseen pitkän ja lyhyen tähtäimen tavoitteet. Välillä on vaikea asettaa pitkälle meneviä tavoitteita, kun aina ei pysty miettimään edes lyhyen tähtäimen tavoitteita tai koko tavoitteita.

Asukkaat olivat erittäin yksimielisiä siitä, että on asukkaasta itsestään kiinni haluaako ottaa apua ja tukea vastaan henkilökunnalta.

Asukkaat kokevat palvelusuunnitelman teon omalla tavallaan mielekkääksi, mutta myös haasteelliseksi tilanteeksi. On vaikea keskittyä miettimään ja suunnittelemaan tulevaa, kun on elänyt vailla suunnitelmia. Asumisen alkuaikoina pahan olon tunnetiloja esiintyy useammin, koska asiat ovat vielä suhteellisen sekaisin tai ainakin tunteet. Kun asuminen on jatkunut pidempään ja asiat selkenevät, niin voi paremmin jäsenellä asioita ja omia tunteitakin. Tosin helposti joku vastoinkäyminen muuttaa taas tilannetta.

Viides tapaamiskerta

Viidennellä tapaamiskerralla paikalla oli kuusi asukasta. Käsiteltävänä aiheena oli palveluohjauksen lopetus. Tässä vaiheessa asukkaan kuntoutuminen on edennyt suunnitelman mukaisesti ja asukas muuttaa tuetusta asumista itsenäiseen asumiseen. Jälleen kerran asukkaan elämässä tapahtuu suuri mullistus, kun hän muuttaa tutusta ja turvallisesta yhteisöstä pois.

Asukkaiden mielestä on hyvin yksilöllistä, minkä verran tulee tarvitsemaan tukea, kun asuu taas täysin yksin ilman työntekijöitä ja yhteisön tukea. Eniten asukkaita mietitytti, muistaako hoitaa kaikki velvoitteet asumiseen liittyen, kuten vuokramaksun ja miten virastojen kanssa asiointi sujuu, kun ei ole välttämättä ketään keneltä kysyä neuvoa. Suurin osa oli sitä mieltä, että on erittäin hyvä, jos muutettuaan uuteen paikkaan on mahdollista saada vielä tukea. Luo tietynlaista turvallisuutta, kun tietää, että joku käy katsomassa, että kaikki on kunnossa. Kaikki olivat yksimielisiä siitä, että tuki ei kuitenkaan voi jatkua ikuisesti, vaan on myös luotettava ja pärjättävä omin avuin. Jos tuntuu, että ei pärjää, niin silloin pitää pyrkiä asumaan takaisin sellaiseen paikkaan, missä on henkilökuntaa ja apu lähellä. Riski sortua taas käyttämään päihteitä kasvaa, kun ei ole enää sääntöjä, joita pitäisi noudattaa. Jos ei ole mitään tekemistä, voi helpommin ajautua takaisin entisiin juttuihin ja hakeutua päihteitä käyttävien kaverien keskuuteen. Jokainen päättää lopulta itse, mitä tekee ja vastuu on ihmisellä itsellään eikä muilla.

Kuudes tapaamiskerta

Paikalla oli viisi asukasta. Heidän kanssa kävimme läpi tulevaa palveluohjauksen toimintamallia. Asukkaat olivat tyytyväisiä toimintamalliin, eikä heiltä tullut kehittämistä tai korjausehdotuksia. Totesivat lähinnä, että jos he asuvat tulevaisuudessa vielä Vuorelassa, niin näkevät sitten, miten palvelut ja ohjaus toimivat.

8 HENKILÖSTÖN NÄKEMYKSIÄ PALVELUOHJAUksesta

Tähän kohtaan on koottu henkilöstön näkemyksiä asiakastyöhön, palveluohjaukseen ja kehittämiseen liittyen. Asumispalveluiden tiimin jäsenten kanssa on käyty avointa vuoropuhelua tiimipalavereissa ja työn ohessa liittyen asukkaiden ohjaukseen sekä tuen tarpeeseen. Työntekijöillä ei aina ole yhteneväistä käsitystä palveluohjauksesta ja toteutettavasta asiakastyöstä. Välillä kaiken kiireen keskellä hämärtyy eniten perustehtävä eli mitä palveluita asukkaille tarjotaan ja mitä ei, sekä mikä kuuluu peruspalveluihin ja mikä ei. Henkilöstön ajatuksia ja näkemyksiä olen kirjannut hankepäiväkirjaan hankkeen aikana niin keskusteluiden pohjalta kuin kehittämispäiviltä. Omille havainnoilleni ja muistiinpanoilleni hain lisätukea asumispalveluiden tiimille osoitetulla kyselyllä, jonka toteutin sähköpostin välityksellä.

Luottamus asukkaan ja ohjaajan välillä helpottaa asukkaan sitoutumista tuettuun asumiseen. Parhaiten luottamus saavutetaan kohtaamalla asukas yksilöllisesti, jolloin asukkaan yksilöllinen tuen ja ohjauksen tarve otetaan huomio. Ohjauksessa tulee huomioida asukas yksilönä ja tarvittaessa säännöistä on joustettava, jos tilanne sitä edellyttää, mutta silti perusraamit ja säännöt on oltava, jolloin se tuo myös turvaa ja takaa toimivat sekä yhdenmukaiset palvelut kaikille asukkaille.

Luottamusta ja asukkaan sitoutumista päihdeongelmaan asumiseen voidaan alkaa valmistelemaan jo ennen asumisjakson alkua, koska asukkaat haastatellaan etukäteen. Asukkaan onnistumista ja sitoutumista asumiseen tukee riittävän pitkä päihdeongelman jakso ennen asumisjakson alkua. Vaikka asumispalvelut kohdentuvat pitkälti asukkaisiin, joiden elämä on syystä tai toisesta kriisissä, niin asuminen ei onnistu päihdeongelmasessa talossa, jos on akuutti päihdeongelma. Päihdeongelmaisuus luo edellytyksiä asumiselle ja asuminen taas tukee omalta osaltaan päihdeongelmaa elämäntapaa. Pelkkä asunnottomuuden ratkeaminen ei tosin kaikkien kohdalla riitä syyksi lopettaa päihdeongelman käyttö. Usein näissä tilanteissa asukasta ohjataan haastatteluvaiheessa hakeutumaan päihdepalveluihin, lähinnä katkaisuhoidon, jonka jälkeen asumisen alku voi onnistua paremmin. Toimiva yhteistyö asukkaan verkoston kanssa tukee asukkaan selviytymistä tuetussa asumisessa. Asukkaan kuu-

luu saada muut palvelut kunnan peruspalveluista ja siinä kohtaa ohjaaja voi olla asukkaan tukena ja osallistua myös verkostotapaamisiin.

Työn sisältö on hyvin monimuotoista ja laaja-alaista Vuorelan asumispalveluissa kaikkine elämisen vivahteiden kera, niin hyvien kuin huonojenkin asioiden parissa. Asumispalvelut tarjoavat asukkaalle tuen asumiseen ja sujuvaan arjen hallintaan. Työntekijän rooli painottuu palveluohjaukseen, jossa luodaan asukkaalle erilaisia verkostoja ja yhteyksiä jo olemassa oleviin tai uusiin palveluihin. Unohdettamatta asukkaan lähiomaisia tai ystäviä, jotka voivat olla tärkeä voimavara asukkaan elämässä ja auttaa asioiden eteenpäin menossa sekä elämänhallinnassa. Tavoitteena on asukkaan elämänhallinnan ja hyvinvoinnin lisääntyminen, asumisen onnistuminen ja asukkaan kuntoutuminen siten, että hän pärjää arjessa ja voi muuttaa itsenäiseen asumiseen.

Ohjaajan rooliin sisältyy myös puuttuminen ei-toivottuun käyttäytymiseen, jonka asukkaat monesti kokevat käyttämiseksi ja kontrolloimiseksi, erityisesti sillä hetkellä, kun tilanne on akuutti esimerkiksi retkahtamistilanteessa. Näidenkin tilanteiden jälkeen työntekijä kannustaa, motivoi ja yrittää ohjata asukasta selvittämään asian ja menemään eteenpäin tai hakemaan apua ongelmaansa. Ohjaajan tärkeä rooli asumispalveluissa on olla läsnä ja saatavilla, kun asukas tarvitsee kuuntelijaa ja kokee tarvetta keskustella.

Yhteenvedo sähköposti kyselystä henkilökunnalle

Kysely sisälsi kuusi kysymystä, jotka liittyivät palveluohjaukseen asumispalveluissa sekä käytössä oleviin lähtötilannekartoitus- ja palvelusuunnitelmalomakkeisiin. Kyselyssä pyysin henkilökuntaa ensiksi määrittelemään, mitä on palveluohjaus ja miten se toteutuu asumispalveluissa tällä hetkellä sekä käyttäkö kyselyyn vastaaja palveluohjausta omassa työssään ja jos käyttää niin miten. Sen lisäksi pyysin pohtimaan alkuhaastattelutilannetta. Mielenkiintoni kohdistui siihen toimiiko nykyinen käytäntö ja mitä hyviä tai huonoja puolia siinä on. Kyselyyn vastaajista kahdella oli yhtenevä näkemys siitä, mitä palveluohjaus on ja näkökulma oli hyvin asiakaslähtöinen sekä kuntoutumista tukeva. Kolmas vastaaja näki pal-

veluohjauksen enemmän organisaatioiden välisenä toimintana ja näkökulmassa ei korostunut asukkaan vaan työntekijän rooli.

Asiakaslähtöisemmässä näkökulmassa palveluohjaus nähtiin asukkaan tarpeiden pohjalta toteutettavaksi yksilölliseksi tueksi, jonka tarkoituksena on asukkaan elämänhallinnan edistäminen sekä riittävien ja tarvittavien tukiverkostojen luominen. Työn tavoitteena on, että asukas saa tarpeenmukaista ja oikea aikaista tukea ja pystyy ottamaan yhä enenevässä määrin vastuuta omien asioiden hoidosta. Yhteistyö muiden asukkaan kanssa toimivien tahojen kanssa korostui ja erityisen tärkeäksi koettiin, että asukas osataan ohjata oikeisiin palveluihin. Vastuu tavoitteiden saavuttamisesta on pitkälti asukkaalla itsellään, toki hän saa siihen tukea.

Organisaatiota painottavassa näkökulmassa työntekijä kokee palveluohjauksen pyrkimyksenä olevan yhteistyön edistämisen eri organisaatioiden välillä. Palveluohjauksen mainitaan kyllä olevan myös luottamuksellista ja asiakaslähtöistä toimintaa, mutta vastaus painottuu enemmän organisaatioiden väliseen yhteistyöhön. Ohjaajan tehtäväksi nähdään arvioida palveluiden tarve sekä huolehtia palveluiden suunnittelusta, hankkimisesta ja yhteensovittamisesta. Sen lisäksi ohjaajan tehtäväksi jää huolehtia, että suunnitelmat etenevät sovitulla tavalla.

Vastaajat näkivät palveluohjauksen eri tavalla, mutta silti kaikki olivat yksimielisiä siitä, että palveluohjausta toteutetaan asumispalveluissa ja jokainen työntekijä toteuttaa palveluohjausta omalla yksilöllisellä tavallaan asiakastyössä. Tuetussa asumisessa ohjaajan tarjoamaa tukea ei nähdä pelkästään palveluohjauksena, vaan kokonaisvaltaisempana asukkaan tukemisena, joka sisältää yksilötyöskentelyä asukkaan kanssa sekä ryhmätapaamisia pienryhmissä tai kaikkien asukkaiden kanssa. Askel palveluohjaukseen toteutuu jo siinä vaiheessa, kun asukas on ensimmäisen kerran yhteydessä asumispalveluihin. Sitä ennen joku toinen taho on jo ohjannut asukkaan ottamaan yhteyttä Vuorelaan. Palveluohjaus alkaa alkuhaastattelusta, jossa jo tarkastellaan tuen ja ohjauksen tarvetta. Palveluohjaus jatkuu, kun asukkaan kanssa tehdään tavoitteellisia suunnitelmia, mitkä tukevat asukkaan kuntoutumista ja tietyin väliajoin keskustellaan tavoitteiden toteutumisesta.

Asukasta ohjataan erilaisten viranomaisasioiden hoidossa ja erilaisten tukien hakemisessa sekä palveluiden käytössä. Jatkuvasti on tilanteita, joissa asukkaat eivät osaa käyttää tai eivät tiedä kaikista palveluista, jotka hänelle kuuluisivat. Verkostoyhteistyötä tehdään eri toimijoiden, virastojen ja viranomaisten kanssa. Verkostoyhteistyön koetaan sujuvan pääsääntöisesti hyvin, vain joidenkin tahojen kanssa toimimisessa on ajoittain omat vaikeutensa, johtuen organisaatioiden omista sisäisistä ongelmista.

Palveluohjauksen käyttö omassa työssä on hyvin yksilöllistä. Vastauksista ilmenee sama ristiriita kuin tarkasteltaessa palveluohjausta yleisesti. Palveluohjaus nähdään asiakaslähtöisesti, mutta toisaalta työväliseenä, jossa työntekijä ottaa täyden vastuun asukkaan asioita eikä asukas itse. Tällöin asukas on passiivinen ja työntekijä aktiivinen toimija. Vastauksista ilmenee se, että asumispalveluissa työskenneltäessä tulee olla laaja tietämys muista käytettävissä olevista palveluista ja verkostoista, joita asukas tarvitsee sekä osaamista ohjata asukas hakemaan eri etuuksia.

Kehittämistarpeitakin ilmeni palveluohjauksen käytöstä omassa työssä. Työssä voisi käyttää aktiivisemmin eri menetelmiä, esimerkiksi ratkaisukeskeistä ja motivoivaa haastattelua aktivoitakseen asukkaita omien tavoitteiden suuntaiseen työskentelyyn. Haasteena koettiin omien tietojen ajan tasalla pitäminen, esimerkiksi tilanteissa, kun tukien myöntämisperusteet tai laki ja asetukset muuttuvat jonkin asian suhteen.

Nykyisen käytännön mukaan kaikki mahdolliset uudet asukkaat haastatellaan koko työryhmän toimesta. Kyselyssä tiedustelin toimiiko nykyinen käytäntö ja mitä hyviä tai huonoja puolia siinä on. Nykyistä käytäntöä henkilökunta piti hyvänä erityisesti siitä syystä, että haastattelu suoritetaan työryhmänä ja pohdimme sijoittelua yhdessä. Asukkaan kannalta katsottuna meitä on varmaankin liian monta haastattelemassa, mutta silti kyseessä on tulevan asukkaan etu. On hyödyllistä pohtia tulevan asukkaan kokonaistilannetta koko tiimin voimin ja sitä kautta löytää asukkaalle parhaiten sopiva asumisratkaisu Vuorelan neljästä eri yksiköstä. Tilanteissa, joissa sijaistamme toisiamme on hyvä tietää jo valmiiksi asukkaan taustoja, vaikka asukas ei asuisi omalla vastuulla olevassa asuinyhteisössä. Har-

voin tulla muuten jututettua niin perusteellisesti muita kuin omia asukkaita. Haastattelut etenevät luontevasti, eivätkä ole sidottu lomakkeeseen. Välillä voi tosin unohtua kysyä jotain oleellista, kun ei ole sama kaava kaikissa haastatteluissa. Nykykäytäntö on tällä hakijamäärällä toimiva, mutta jos hakijoita olisi enemmän, niin haastattelut veisivät liikaa kaikkien työaika.

Yhteenveto kehittämispäivistä

Asumispalveluiden tiimillä oli kaksi kehittämispäivää syksyn aikana, joiden keskeisenä sisältönä olivat toiminnalliset muutokset asumispalveluissa. Kehittämispäivien sisältö oli osittain hyödynnettävissä tähän kehittämishankkeeseen.

Suojakotiyhdistyksessä keväällä aloittanut toiminnanjohtaja linjasi lähiajan tavoitteiksi vastata palvelun kehittämisen haasteisiin, toimintamallien tarkoituksenmukaisuuteen sekä toiminnan tuloksellisuuden parantamiseen. Kehittämispäivien tavoitteena oli yhteisen osallistumisen kautta saada aikaiseksi sitoutumista siihen, että toiminnan kehittäminen on koko tiimin tehtävä ja tulevaisuuden haaste. (Helenius 2013.)

Ensimmäinen kehittämispäivä oli syyskuussa. Silloin pohdimme, mikä on asumispalveluiden perustehtävä ja kuinka määrittelimme, ketkä ovat asumispalveluiden asiakkaita. Pohdinnassa nousi esille Keravan kaupungin rooli asumisen maksajatahona, asukkaat asiakkaina (niin asumassa olevat, kuin asumaan hakeutuvat asiakkaat). Keskustelimme myös asiakkuuksista verkostoyhteistyön näkökulmasta sekä asiakaspalvelun laadullisista kriteereistä asumispalveluissa. Luottamuksellisuus, vuorovaikutus, tasapuolisuus ja yksilöllisyys nousivat asiakastyötä keskeisesti kuvaaviksi laatumääreiksi. (Helenius 2014, 42.)

Kehittämispäivän päätteeksi pohdittiin hyvän esimiehen, hyvän alaisen ja hyvän työkaverin roolia. Erityisesti keskustelussa nousi esille kaikilta osapuolilta edellytettävä luottamus ja luottamuksellisuus, joita pidettiin ehkä tärkeimpinä ominaisuuksina. Jalava (2010) toteaa, että luottamus mahdollistaa hyvän yhteistoiminnan. Jos työntekijät eivät luota toisiinsa, on heidän vaikea toimia yhteistyössä tai he eivät edes halua toimia yhdessä. Epäluottamus voi lisätä kustannuksia ja tehot-

tomuutta. Luottamus sen sijaan voi jopa vähentää kustannuksia, aktivoida ihmisiä ja olla energiaa tuottavaa. Työntekijöiden välinen luottamus vaikuttaa työn suorittamiseen ja edesauttaa hyviin suorituksiin. Työntekijöiden luovuus voi kadota, jos luottamus työyhteisöön puuttuu ja etenkin, jos uusien ajatusten esille tuomiseen suhtaudutaan sarkastisesti tai kriittisesti. Keskeistä on, että työyhteisössä pystytään keskustelemaan ilman varauksellisuutta tai suojautumista. (Jalava 2010, 158–159.)

Toisen kehittämispäivän ajankohta oli lokakuussa ja päivä aloitettiin pohtimalla tiimityötä. Toiminnanjohtajan tarkoituksena oli erityisesti haastaa asumispalveluiden tiimin työntekijät pohtimaan tiimityötä yhteistyön välineenä. Pyrkimyksenä olisi tulevaisuudessa päästä omista asiakkaista lähemmäksi yhteisiä asiakkaita eli tunnistaa asiakkuuksien yhteisvastuu. Toisen kehittämispäivän tavoitteena oli myös konkreettisesti sopia joidenkin toiminnan osa-alueiden muutoksista, kuten työaikajärjestelyistä ja tarkastella nykyisen toiminnan tuloksellisuutta. Mietimme muun muassa ryhmätehtävänä miten toimisimme, jos yhdistys olisikin yritys ja tavoitteena olisi ratkaista tuloksellisuuden takaaminen asumispalvelujen toiminnassa. (Helenius 2013.)

Ryhmätehtävä purettiin keskustellen esimiehen kanssa. Totesimme, että vaikka kyseessä on yhdistys, niin palvelujen markkinoinnilla on merkitystä kuin myös verkostoitumisella sekä kulloinkin ajankohtaisilla kehittämisen suunnilla. Hyvin koulutettu henkilökunta, työhyvinvointi, luottamus henkilöstöön ja demokratia nousivat erityisesti esiin unohtamatta inhimillisyyttä ja pehmeitä arvoja. Toisen kehittämispäivän yhteenvedona todettiin muun muassa, että muutoksia asumispalveluissa tarvitaan ja muutoksiin päästään kiinni kehittämisen kautta. (Helenius 2013.)

9 LOMAKKEIDEN KEHITYSKAARI

Tämän kehittämishankkeen kuin myös edellisen yksikössä olleen Oma ovi-kehittämiprojektin aikana oli noussut tarve päivittää ja uusia lähtötilannekartoitus- ja palvelusuunnitelmalomakkeet. Asumispalveluiden tiimi toivoi, että lomakkeet uusitaan tämän kehittämishankkeen myötä. Sovimme, että teen lomakkeiden sisällön muutokset osana tätä palveluohjauksen toimintamallin kehittämishanketta.

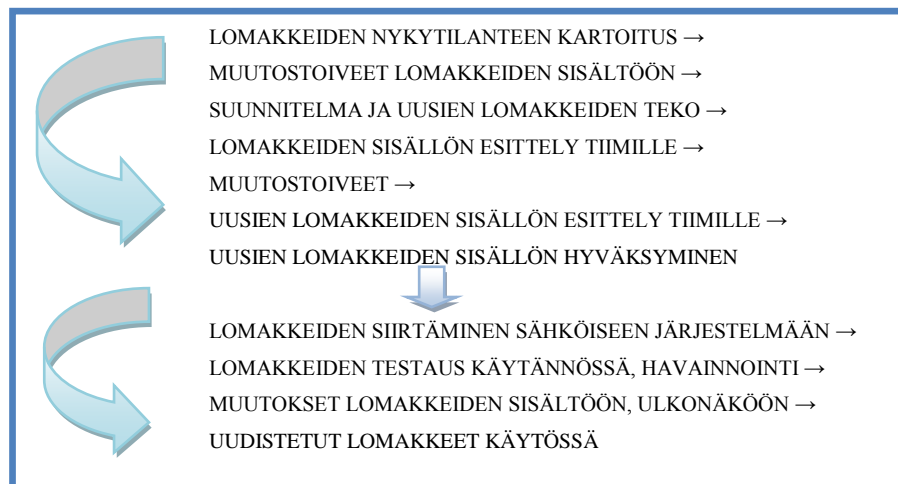
Asumispalveluiden tiimin kanssa on keskusteltu käytössä olevien lähtötilannekartoitus- ja palvelusuunnitelmalomakkeiden toimivuudesta ja toimimattomuudesta niiden koko olemassaolon ajan. Lomakkeet ovat olleet käytössä kolmisen vuotta. Käytössä olevat lomakkeet ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla sähköisessä asiakastietojärjestelmässä. Asiakastietojärjestelmän ylläpito on ulkoistettu paikalliselle yritykselle. Lomakkeet täytetään ja tallennetaan sähköisesti asiakastietojärjestelmään. Lomakkeet kuuluvat kiinteästi asiakastyön dokumentointiin. Aluksi nykyiset käytössä olevat lomakkeet vaikuttivat toimivilta, mutta käytännössä on huomattu, että lomakkeiden sisältö ei palvele tarkoitustaan kaikilta osin. Vuosien varrella myös osa asukkaista on antanut negatiivista palautetta lomakkeista.

Ohjaaja tekee yhdessä asukkaan kanssa ensimmäisen asuinviikon aikana lähtötilannekartoituksen. Lähtötilannekartoituslomakkeelle kirjataan asukkaan tilannesiten, kun asukas sen itse kertoo. Tämän hetkinen lähtötilannelomake on sisältänyt tiedot asukkaan asumishistoriasta, päihteidenkäytöstä, psyykkisestä ja fyysisestä tilanteesta, taloudellisesta tilanteesta, sosiaalisista suhteista, arkielämän taidoista, mielekkästä tekemisestä ja rikostaustasta. Lopussa on kohta muille esille tuleville asioille ja työntekijän arviolle. Asukkaalla on aina oikeus lukea lähtötilannekartoitus ennen kuin täytetty lomake toimitetaan asukkaan sosiaalityöntekijälle. Lähtötilannekartoitus avaa sosiaalityöntekijälle paperilla asiakkaan tilannetta, koska voi olla, että asiakas ei ole entuudestaan tuttu sosiaalityöntekijälle. Lähtötilannekartoitus luo pohjaa palvelusuunnitelman teolle.

Noin kuukauden sisällä asumisjakson alkamisesta asukkaan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma. Suunnitelmaa rakentamassa on yleensä asukkaan sosiaalityönte-

kijä sekä muita keskeisiä toimijoita asukkaan verkostosta. Palvelusuunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään yhdessä asukkaan kanssa kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa. Nykyinen palvelusuunnitelmalomake on sisältänyt seuraavat osa-alueet: arkielämän taidot ja voimavarat, asuminen, päihteiden käyttö, terveys, talous, sosiaaliset suhteet, mielekäs tekeminen ja muu palveluiden tarve. Palvelusuunnitelmassa eritellään myös tarkemmin erityistä tukea ja apua vaativat asiat. Lomakkeessa on jokaisen osa-alueen kohdalle kirjattava tavoite ja suunnitelma siitä, kuinka tavoite saavutetaan tai mitä toimenpiteitä tavoitteeseen pääsy vaatii.

Tiimissä päädyimme ratkaisuun, jossa lähtötilannekartoituslomakkeen sisältö päivitetään ja siihen tehdään muutamia lisäyksiä. Palvelusuunnitelmalomakkeen sisältö uusitaan kokonaan. Toiveissa oli saada lomakkeet, jotka ovat selkeät ja asiassisällöltään tarkoituksenmukaiset. Lomakkeiden kehittämisprosessi on esitelty kuviossa 3.



Kuvio 3. Lomakkeiden kehittämisprosessi.

Tiimin kehittämis- ja muutosehdotukset lähtötilanne- ja palvelusuunnitelmalomakkeiden uusimiseen olivat seuraavanlaisia. Teknisiä muutoksia toivottiin esimerkiksi siihen, miten teksti sijoittuu paperille tulostettaessa. Lähtötilanne raporttiin toivottiin myös kohtaa, johon voi kirjata asukkaan sosiaaliturvatunnuksen, puhelinnumeron ja lähimaisen sekä ehdotettiin lähtötilanne nimen korvaamista

jollakin muulla. Palvelusuunnitelmalomakkeeseen toivottiin kohtaa, johon voisi kirjata asukkaan tämän hetkisen tilanteen, tavoitteen ja suunnitelman sen toteuttamiseksi. Lomakkeen alussa toivottiin aivan ensiksi olevan asukkaan perustiedot. Psykkisen ja fyysisen voinnin kartoittamiseen toivottiin omia kohtia sekä taloudelliselle tilanteelle, päihteidenkäytön kartoittamiselle kuin myös arjen sujumiselle ja voimavaroille. Tavoitteista ja suunnitelmista todettiin, että niitä on turha eritellä joka kohdassa, niin kuin nykyisessä lomakkeessa. Riittää, kun lopussa on keskeiset tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Asiakkaan suostumus tietojen vaihtamiseen voisi olla molemmissa lomakkeissa sekä allekirjoituskohdat, jotka nyt puuttuvat.

Tiimiläisten kommentteja lomakkeisiin liittyvistä muutoksista olin kerännyt hankepäiväkirjaan arjen työn yhteydessä. Toiveita ja korjausehdotuksia tuli esille myös tiimille tehdyn kyselyn yhteydessä. Asukkailta oli tullut joitakin muutosehdotuksia lomakkeisiin liittyen ryhmätapaamisissa sekä muissa tapaamistilanteissa. Nämä ehdotukset olin kirjannut myös hankepäiväkirjaan ja huomioin ne uusien lomakkeiden suunnittelussa.

Tein vanhoihin lomakkeisiin päivitykset ja sisällön muutokset ja esittelin ne tiimissä. Tiimissä sain korjausehdotuksia, jonka perusteella tein muutokset tuleviin uusiin lomakkeisiin. Kysyin välillä kommentteja sisällöstä muutamalta tiimin jäseneltä. Kun lomakkeet valmistuivat, niin katsoimme ne vielä tiimissä yhdessä läpi. Uudistettuja lomakkeita tullaan testaamaan käytännön työssä, kun ne saadaan sähköiseen muotoon asiakastietojärjestelmään. Lomakkeiden testikäytön jälkeen käydään vielä tiimissä läpi lomakkeiden toimivuus tai toimimattomuus ja tehdään tarvittavat korjaukset sisältöön sekä ulkonäköön. Lomakkeiden testausta ja toimivuutta ei raportoida tässä hankkeessa. Lomakkeiden sisällöt ovat liitteenä (liite 1 ja 2) tässä hankeraportissa. Lomakkeiden ulkonäkö ja tekstin asettelu muuttuvat, kun lomakkeet siirretään asiakastietojärjestelmään. Lomakkeisiin päivittyy järjestelmästä myös automaattisesti ainakin Suojakotiyhdistyksen nimi, logo sekä päivitys.

10 PALVELUOHJAUKSEN TOIMINTATAMALLI ASUMISPALVELUISSA

Suojakotiyhdistyksessä toteutetaan yksilöllistä palveluohjauksen toimintamallia, jossa huomioidaan asukkaiden yksilölliset tarpeet ja tavoitteet sekä muuttuvat elämäntilanteet. Asukasta ohjataan käyttämään hänen tarvitsemiaan palveluja suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Palveluohjaus voi olla myös asukkaan verkoston aktivointia.

Suojakotiyhdistyksessä palveluohjaus on ohjaavaa, kannustavaa ja se haastaa asukkaan toimimaan omista lähtökohdista käsin. Pitkänen (2010, 28) toteaa, että ei tule tehdä, mitä asiakas haluaa, vaan mitä hän tarvitsee. Ohjaajan tulee havainnoida ja vaistota asiakkaan tilanne ja tarve palveluihin paremmin kuin asiakas itsen hahmottaa. Ohjaaja voi käyttää työvälineenä erilaisia olemassa olevia keinoja. Ohjaajan tulee ainakin kuunnella asiakasta, olla yhteistyökykyinen ja yhteistyössä asiakkaan kanssa ja pyrkiä eläytymään asiakkaan tilanteeseen. (Helenius 2014, 42.)

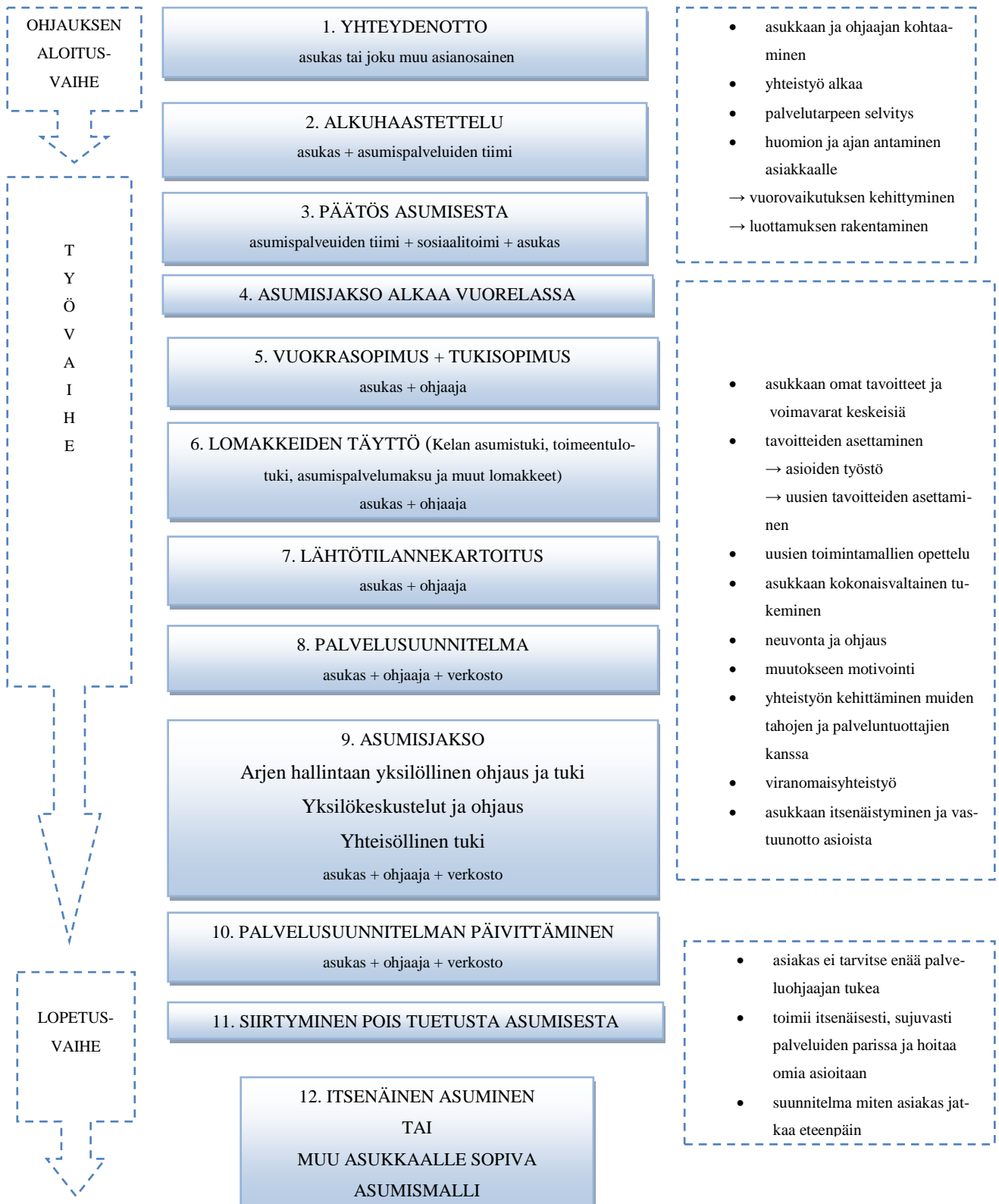
Käytössä on yksi palveluohjausmalli, joka joustaa asukkaan tarvitseman ohjauksen mukaan. Tässä mallissa palveluohjaus on jaettu kolmivaiheiseen prosessiin, kuten myös Suominen ja Tuominen (2007) ovat sitä kuvanneet. Palveluohjaus jakaantuu aloitusvaiheeseen, työvaiheeseen ja lopetusvaiheeseen. Aloitusvaiheessa tapahtuu asukkaan ja ohjaajan ensimmäinen kohtaaminen, jolloin yhteistyö alkaa. Aloitusvaiheessa on keskeistä kiinnittää huomiota asiakassuhteen luottamuksen rakentamiseen ja aloittaa asukkaan palvelutarpeen selvittelyä. Työvaiheeseen siirryttäessä asukkaan palvelutarpeet, tavoitteet ja suunnitelmat tulevat yhä enemmän tutuksi ohjaajalle. Tässä vaiheessa työskentely asukkaan kanssa on jo käynnistynyt ja ohjaajalla voi olla heti alussa selkeä kuva siitä, kuinka intensiivistä tukea asukas tarvitsee. Neuvonta ja ohjaus korostuvat työvaiheen alussa, koska asukkaalla on varmasti paljon kysymyksiä asumiseen liittyen, eri tukien hakemiseen sekä ylipäättänsä omien asioiden selvittelyä. Ohjaajaa joutuu myös motivoimaan asukasta muutokseen esimerkiksi päihitteettömään asumiseen. Työvaiheen aikana yhteistyötä asukkaan asioissa tehdään eri viranomaisten ja muiden palveluntuottajien kanssa. Tuen tarve ja asumisjakson pituus ovat aina yksilöllisiä asukkaan kohdalla. Kun asukkaan kanssa päädytään ratkaisuun, että tuettuun asumi-

seen ei ole enää tarvetta niin voidaan alkaa valmistelemaan siirtymistä eteenpäin. Yleensä tässä vaiheessa asukkaan verkosto pyydetään kokoon ja asukkaan jatko-suunnitelma rakennetaan yhdessä. Näin toimimalla varmistetaan, että asukkaan mahdollisesti tarvitsemat tuki- ja avopalvelut jatkuvat vaikka asuinpaikka vaihtuu.

Käytännössä työvaiheen ja lopetusvaiheen välille on vaikea vetää rajaa, koska monesti työvaihe jatkuu vielä vaikka asukaan kohdalla olisi jo tehty päätös siirtymisestä eteenpäin. Lopetusvaiheessa asukas on valmis muuttamaan pois tuetusta asumisesta ja asukas kykenee ottamaan vastuuta omien asioiden hoitamisesta. Jokaiselle asukkaalle tehdään jatkosuunnitelma, johon kirjataan ainakin mihin asukas muuttaa ja mitä palveluja hän käyttää jatkossa.

Palveluohjauksen toimintamallissa (kuvio 4.) asukkaan ohjaus etenee aloitusvaiheesta lopetusvaiheeseen eli alkaa asukkaan yhteydenotosta ja päättyy asukkaan poismuuttoon. Kuvion vasemmassa reunassa on kuvattu palveluohjauksen eri vaiheet. Kuvion oikeassa reunassa olevissa laatikoissa on keskeisiä asioita liittyen palveluohjauksen aloitus-, työ- ja lopetusvaiheisiin. Toimintamallissa kuvataan asukkaan palveluprosessi myös yksityiskohtaisemmin vaihe vaiheelta (vaiheet numeroitu 1-12). Toimintamallissa laatikoihin on merkitty prosessin kannalta keskeiset toimijat. Prosessin eri vaiheissa voi olla myös muita toimijoita, joita ei ole mainittu kuviossa.

Asukkaan palveluohjauksessa käytettävä työote joustaa ja muuttuu asukkaan tilanteesta riippuen. Palveluohjauksessa voidaan käyttää soveltavin osin yleisiä, voimavarakeskeistä tai intensiivistä palveluohjausta. Palveluohjauksessa työotteena voi olla pelkkä neuvonta ja ohjaus. Tarvittaessa asukkaan kohdalla voidaan toteuttaa voimavarakeskeistä ohjausta tai palveluohjaus voi olla yksilökohtaista ja intensiivistä ohjausta, jos asukkaan tilanne sitä edellyttää. Toimintamallissa ohjauksen intensiivisyys voi vaihdella asukkaan tilanteen mukaan. Malli on joustava ja sitä voidaan soveltaa asukkaan elämäntilanteen mukaan. Kuntoutumisessa ja arjen hallinnassa tulee välillä vaihteita, jolloin asukas palaa lähtötilanteeseen tai lähelle lähtötilannetta, tällöin prosessi alkaa jälleen alusta. Palveluohjauksen ei ole tarkoitus olla pysyvä ratkaisu, vaan sillä on myös alku ja loppu, kuten yleensäkin asiakassuhteissa ja tuetussa asumisessa.



KUVIO 4. Palveluohjauksen toimintamalli.

Asukkaan palveluohjausprosessi asumispalveluissa alkaa ensikontaktista asumispalveluihin ja päättyy siinä vaiheessa kun asukas muuttaa pois. Asiakkaat voivat itse ottaa yhteyttä (1.) Suojakotiyhdistykseen, kun heillä on asunnon tarve tai yhteydenoton voi tehdä asukkaan kanssa työskentelevät tahot sekä ystävät ja lähiomaiset. Asiakas voi laittaa asuntohakemuksen vireille internetistä saatavilla olevalla lomakkeella tai soittaa ja kertoa tarvitsevansa asuntoa. Ensimmäinen kontakti tapahtuu useimmiten puhelimen välityksellä, jolloin asiakkaalle sovitaan aika alkuhaastatteluu. Usein asiakkaat ovat kuulleet asumispalveluista tuttavilta ”puskaradion” kautta tai yhteistyöverkoston edustajilta. Monesti asunnon tarvitsija voi olla myös entinen asukas. Suurin osa asukkaista ohjautuu tuetun asumisen palveluiden piiriin sosiaali- tai terveystoimen ohjaamina, useimmiten Keravan sosiaalityötoimen kautta. Asiakkaita ohjautuu jonkin verran myös päihde- ja mielenterveysyksikkö Metsolan, erikoissairaanhoidon esimerkiksi Peijaksen sairaalan tai psykiatrian poliklinikoiden kautta sekä seurakunnan diakoniatyön kautta.

Asumispalvelun ohjaajat haastattelevat tiiminä kaikki hakijat ja pyrkivät löytämään asiakkaan elämäntilanteeseen parhaiten sopivan asumisratkaisun. Suojakotiyhdistys voi tarjota mahdolliselle uudelle asiakkaalle yhteisöasumista asuntolassa tai suoraan yksiosassa asumista. Tarjolla on myös yksi kriisiasunto, johon sijoitetaan kiireellisissä tapauksissa sosiaalityötoimen päätöksellä, mikäli asunto on vapaa.

Alkuhaastattelussa (2.) kartoitetaan asiakkaan valmiuksia selviytyä tuetun asumisen keinoin arjesta ja arvioidaan soveltuvuutta yhteisöasumiseen. Alkuhaastattelussa käydään läpi asiakkaan kokonaistilannetta melko yksityiskohtaisesti sekä kerrotaan perusasiat Suojakotiyhdistyksessä asumisesta ja käytännöistä. Alkuhaastattelussa käydään läpi muun muassa asumishistoriaa, onko asukkaalla vuokrarästejä kaupungin tarjoamiin asumisratkaisuihin, asunnottomuutta ja sen kestoa sekä siihen johtaneita syitä, päihde- ja mielenterveyshistoriaa, sen hetkistä terveydentilannetta, taloudellista tilannetta ja sosiaalisia suhteita. Asiakkaalle kerrotaan millaisia sääntöjä tuettuun asumiseen liittyy mm. päihde- ja väkivallattomuus, miten henkilökunta on paikalla, mitä asuminen maksaa ja mitä asioita tulee selvittää sosiaalityötoimesta, ennen mahdollisen asumisjakson aloittamista.

Päätöstä asumisen alkamisesta (3.) ei tehdä alkuhaastattelun aikana, vaan asiakkaalle kerrotaan kuinka prosessi etenee ja kuka ottaa yhteyttä, kun asuntoja vapautuu tai myönteinen päätös asumisesta on tehty. Aina sovitaan selkeästi, kuka ottaa yhteyttä ja milloin, ettei asukkaalle jää epätietoinen olo, kuinka hänen asia etenee. Päätös asumisjaksosta ja aloituspäivästä tehdään yhteistyössä asumispalvelun maksavan tahon kanssa. Lopullisen päätöksen asunnon vastaanottamisesta tekee aina mahdollinen tuleva asukas. Asukkaan asumisjakso alkaa yhteisesti sovittavasta muuttopäivästä (4.).

Asukasvalinnoissa otetaan huomioon asunnon tarpeen kiireellisyys, motivoituneisuus päihteettömyyteen ja soveltuvuus kyseiseen tuettuun asumisen malliin. Keskeisiä huomioitavia asioita asukasvalintoja tehtäessä on, että asuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja asukkaan omaan haluun sitoutua asumisen sääntöihin sekä työskentelyyn työntekijöiden kanssa. Asukkaalla tulee olla vastuunottokykyä sen verran, että hän selviytyy arjesta itsenäisesti sekä pääsääntöisesti ilman jatkuvaa henkilökunnan paikalla oloa ja tukea iltaisin sekä viikonloppuisin. Asukkaan täytyy pystyä huolehtimaan omasta hygieniastaan, vaatehuollosta, ruokien valmistuksesta ja asunnon siisteydestä. Asukkaan on kyettävä liikkumaan itsenäisesti ja käyttämään julkisia kulkuvälineitä hoitaessaan arkiaskareita ja asioidessaan asumispalveluiden ulkopuolella. Tuettu asuminen ei tarjoa kuljetuspalvelua henkilökunnan omilla autoilla eikä hoida asukkaan puolesta kauppa-asiointia kuin erityistilanteissa. Tuettu asuminen ei tarjoa hoidollisia palveluita. Tästä syystä asukas vastaa itse omasta lääkehoidostaan ja lääkkeiden ottamisesta ajallaan. Asukkaalla toivotaan olevan ajan tasalla oleva kuntoutus- tai hoitosuunnitelma asukkaan tilanteesta riippuen.

Asukkaalle tehdään aluksi kuukauden vuokrasopimus ja tukisopimus asumisen tueksi (5.). Vuokrasopimusta jatketaan aina kolmen kuukauden jaksoissa. Tukisopimus on voimassa koko asumisen ajan. Asukasta autetaan heti asumisjakson alussa täyttämään asumistukihakemus Kelalle, asumispalvelumaksu- ja toimeentulotukihakemus sosiaalitoimistoon sekä muut mahdolliset lomakkeet (6). Tuetussa asumisessa vuokran lisäksi asukas maksaa asumispalvelumaksua. Päätöksen asumispalvelumaksusta tekee sosiaalitoimisto. Keravan kaupunki perii asumispalveluista maksua sosiaali- ja terveydenhuollon voimassaolevan lainsäädännön mukai-

sesti (ks. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/92 ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 912/92). Lain periaatteena on, että kunnallisista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista voidaan peria maksua käyttäjiltä, jollei toisin säädetä. Maksua voidaan periä henkilön maksukyvyyn mukaan. Tuloina huomioidaan asumispalvelun käyttäjän säännölliset nettokuukausitulot. Asumispalvelujen käyttäjälle on maksun määräytymisen jälkeen jätävä omaan käyttöön vähintään toimeentulotuen laskennallinen perusosa. (Keravan sosiaali-keskus 2013.)

Ohjaaja tekee yhdessä asukkaan kanssa ensimmäisen asuinviikon aikana lähtötilannekartoituksen (7). Lähtötilannekartoituksessa pyritään kartoittamaan asukkaan sen hetkistä elämäntilannetta ja tapahtumia, mitkä ovat johtaneet tuetun asumisen tarpeeseen. Asukas voi täsmentää ja syventää alkuhaastattelussa kertomaansa ja sen lisäksi kertoa myös muita olennaisia asioita elämästään. Asukas itse sekä myös ohjaaja pystyvät jo ehkä tässä vaiheessa hahmottamaan asukkaan mahdollisia tuen tarpeita.

Kuukauden sisällä asumisjakson aloittamisesta asukkaan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä Keravan sosiaalitoimen edustajan kanssa (8). Käytännössä mukana on sosiaali-ohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Palvelusuunnitelman laadintaan voi osallistua myös laajemmin asukkaan verkostoa. Palvelusuunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään yhdessä asukkaan kanssa kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa aikaisemmin. Palvelusuunnitelma on työväline tarkastella asiakkaan elämäntilannetta, kuntoutumista ja siinä tapahtuvia muutoksia. Se myös konkretisoi asukkaalle, mitkä asiat ovat muuttuneet tai pysyneet samana. Palvelusuunnitelmassa korostuu erityisesti asiakaslähtöisyys eli kun palvelusuunnitelmaa tehdään niin, tavoitteet ja suunnitelma ovat asiakkaan, ei henkilökunnan laatimia.

Asumisjakson aikana (9.) asukkaat harjoittelevat arkielämän taitoja joka päivä normaalien arjen rutiinien kautta, joita ovat muun muassa herääminen aamuisin ja nukkuminen öisin, kodin siisteyden ylläpito, omasta hygieniasta huolehtiminen, pyykin pesu, kaupassa käynti ja ruokataloudesta huolehtiminen. Asumismuoto tarjoaa päihitteettömän ja turvallisen väkivallattoman ympäristön, jossa voi kaikessa rauhassa rakentaa elämäänsä uudelleen. Asukkaat saavat henkilökunnalta tukea

ja ohjausta arjen asioihin, kuin myös asioiden hoidossa eri viranomaisten kanssa. Asuinyhteisöt tukevat myös omalta osaltaan arjen sujuvuutta.

Jokainen asukas saa myös yksilöllistä tukea. Asukkailla on mahdollisuus yksilökeskusteluihin oman ohjaajan kanssa ja sitä kautta yksilölliseen palveluohjaukseen. Asukkaita tuetaan etsimään mielekästä tekemistä ja rakentamaan oman näköinen viikko-ohjelma. Viikko-ohjelma tukee asukkaan arkea ja toimintakykyä. Asukkaita on ohjattu muun muassa kuntouttavaan työtoimintaan, erilaisiin toimintaryhmiin ja opiskelemaan.

Ohjaaja myös auttaa asukasta ymmärtämään omaa elämäntilannettaan. Palveohjaaja toimii asukkaan oppaana palvelujärjestelmässä ja on linkkinä asukkaan eri verkostojen välillä. Ohjaaja tuntee viranomaisverkostojen toiminnan ja selventää sitä tarvittaessa asukkaalle. Asukkaalla voi olla runsaasti yhtä aikaa erilaisia palveluja, verkostoja ja eri viranomaisia ympärillä, jotka liittyvät hänen kuntoutumiseen ja arjen hallintaan tai ylipäättänsä on jollain lailla sidoksissa asukkaaseen. Välillä osa näistä palveluista voi tipahtaa pois ja aktivoitua taas myöhemmin uudelleen.

Asukkaalla on myös oma näkemys, kokemus ja tahtotila moniin asioihin omassa elämässään. Näitä asioita hän ei ehkä halua jakaa ohjaajan tai viranomaisten kanssa, vaikka nämä asiat saattavat kuitenkin ohjata asukkaan toimintaa. Harvoin on tilannetta, että ohjaajan tiedossa olisi kaikki asukkaan arkeen ja elämään vaikuttavat asiat. Hyvin usein erityisesti päihteenkäyttäjän maailmankuvaan kuuluu asioiden salailua ja kertomatta jättämistä. Syinä voivat olla vaikeus puhua omista asioista, häpeän tunne tai asiat eivät ole laillisia tai niistä ei voi kertoa, ettei samalla paljastaisi sellaisia tietoja, jotka voivat olla haitallisia itselleen tai muille.

Ohjaajan ei ole tarkoituksenmukaista tietää kaikkea mahdollista, vaan olennaiset asiat palveluohjauksen kannalta asukkaan auttamiseksi. Ohjaaja ei ole asukkaan kaveri, joka on aina paikalla ja auttamassa asukasta jatkuvasti pois akuuteista ja yllättävistä, joskus jopa ikävistä tilanteista. Jos asukas ei itse ota vastuuta omista tekemisistään ja näkee palveluohjauksen vain tilanteiden pelastajana, niin palveluohjaus ei ole tarkoituksen mukaista. Ohjaaja voi omalla toiminnallaan mahdol-

listaa ja ylläpitää asukkaan ongelmatilanteiden- ja kierteen jatkumisen, jos hän ei osaa arvioida asukkaan palveluohjauksen tarvetta. Palveluohjauksen tehtävänä ei ole tukea asukkaa ongelmia, vaan nähdä asukkaan voimavarat ja tukea muutosta.

Tuettu asuminen tarjoaa myös yhteisöllistä tukea. Kerran viikossa tai kahden viikon välein asukkaat kokoontuvat oman työntekijän kanssa. Yhteisön kokoontuminen toimii informatiivisena kanavana asukkaiden ja henkilökunnan välillä. Yhteisöllisyys on sitoutumista yhteisiin pelisääntöihin. Yhteisökokoontumisen hyötyinä voi mainita sosiaalisten tilanteiden harjoittelun ilman päihteitä, muiden ihmisten huomioon ottamisen selvinpäin, vertaistuki muilta asukkailta, yhteenkuuluvuuden tunne, kokee kuuluvansa johonkin yhteisöön, missä hyväksytään sellaisena, kun on sekä voi harjoitella kipeidenkin asioiden puheeksi ottamista.

Suojakotiyhdistyksen asumispalveluissa asuminen on väliaikaista. Poikkeuksena Vuorela II:n asumisyhteisö, jossa asuminen on pysyvämpi ratkaisu. Palvelusuunnitelma päivitetään kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa (10.). Tarkoituksena on, että asukkaat siirtyvät itsenäiseen asumiseen tai muuhun asukkaalle sopivaan ratkaisuun, kun elämäntilanne niin sallii ja todetaan, että tuettu asuminen ei enää ole asukkaalle tarkoituksenmukainen asumismuoto (11). Ideaalitulanteessa asukas siirtyy tuetusta asumisesta eteenpäin alle kahdessa vuodessa, jolloin hän on saanut rauhassa harjoitella asumista ja arjen taitoja, mutta ei välttämättä ole kiintynyt ja tottunut liikaa tuettuun asumiseen.

Suojakotiyhdistyksessä asumisjakson pituus vaihtelee asukkaiden kohdalla yksilöllisesti muutamasta viikosta tai kuukaudesta useampaan vuoteen. Asumisjakson pituus on täysin sidonnainen asukkaan tilanteeseen, vointiin ja kuntoutumiseen sekä siihen kuinka pitkään joutuu jonottamaan esimerkiksi vuokra-asuntoa siirtäkseen eteenpäin. Keravalla on viime vuosina ollut huono vuokra-asuntotilanne. Erityisesti pieniä yhden henkilön asuntoja on vapautunut harvakseltaan. Kaupungin tai muiden asuntoja vuokraavien yhtiöiden vuokra-asuntoja ei ole tarjolla kaikille halukkaille, tai jos on niin, vuokrat ovat liian korkeat yksin asuvalle. Monen asukkaan kohdalla maksuhäiriömerkinnät, puuttuvat luottotiedot tai rästissä olevat vanhat vuokrat vaikeuttavat asunnon vuokrausta yksityisiltä henkilöiltä kuin myös monilta muilta tahoilta.

Asumispalveluissa on hyväksyttävä myös se tosiasia, että kaikki asukkaat eivät kykene asumaan edes tuetussa asumissa puhumattakaan, että kuntoutuminen etenee siten, että he pystyisivät asumaan itsenäisesti. Usein näissä tilanteissa asukkaan asuminen päättyy sääntörikkomuksiin päihteiden käytön takia ja lopulta häättöön. Välillä asukas katoaa eli käytännössä asukas päättää itse asumisen ilmoittamatta siitä henkilökunnalle, joko omasta syystä tai viranomaisten toimesta. Monesti jälkepäin asukas itse tai muut ihmiset kertovat, mitä kyseiselle asukkaalle on tapahtunut. Usein syynä ovat päihteiden käyttö ja sitä kautta kontrollin katoaminen tai vanhat rikokset, jotka ovat johtaneet pidätykseen. Joskus yhteistyössä asukkaan ja hänen verkostonsa kanssa joudutaan toteamaan, että asukas ei tule pärjäämään itsenäisesti, eikä tuetussa asumisessa oleva tuki ole riittävää. Näissä tilanteissa asukkaalle pyritään löytämään sopiva asumisratkaisu esimerkiksi enemmän tukea tarjoavasta asumispalveluyksiköstä tai palveluasumisesta. Asukkaalle pyritään löytämään yhdessä sopiva asumisratkaisu, olipa asumisjakson katkeamisen ja poismuuton syy suunniteltu tai yllättävä (12).

11 POHDINTA

11.1 Kehittämishankkeen eettisyys

Eettinen toiminta kehittämishankkeessa lisää osaltaan hankkeen uskottavuutta ja luotettavuutta. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu rehellisyys, huolellisuus, tutkimustyön tarkkuus tuloksia käsiteltäessä ja tallennettaessa, esitettäessä sekä tutkimuksen ja sen tulosten arvioinnissa. (Kuula 2006, 34–35.) Toikon ja Rantasen (2009, 129) mukaan kehittämistoiminnan arvolähtökohtia ja luotettavuutta tarkasteltaessa tulisi arvioida ja pohtia kehittäjän suhdetta organisaatioon, kehittämishankkeeseen ja kehittämisen kohdejoukkoon sekä arvioida rehellisesti kehittämisen tuloksellisuutta. Ihmisten itsemääräämisoikeutta tulee myös kunnioittaa tutkimusta tehdessä. Jokaiselle on annettava mahdollisuus päättää, haluaako osallistua tutkimukseen vai ei. Osallistujat tulee perehdyttää hankkeeseen mahdollisimman hyvin ja osallistujan tulee olla kykenevä ymmärtämään tämä informaatio. Osallistumisen ja suostumisen tulee olla vapaaehtoista. (Hirsjärvi, Remes, Sajaavaara 2007, 25.)

Tämän kehittämishankkeen idea syntyi Oma ovi-kehittämisprojektin ohjausryhmän tapaamisessa. Aihetta jatkokehittelin ensin yksikön silloisen esimiehen kanssa ja sen jälkeen koko työryhmässä sekä uuden esimiehen kanssa. Kun hankesuunnitelma oli valmis, niin siitä eteenpäin hanke eteni lähes aikataulun ja suunnitelman mukaisesti. Suunnitelmasta poiketen ryhmätapaamisia tuli yksi enemmän ja henkilökunnalle tein pienen lisäkyselyn sähköpostilla. Kehittämishankkeen ”punaisena lankana” oli koko ajan, että tulevan toimintamallin tulee olla mahdollisimman paljon sidoksissa käytännön työhön ja arkeen, sekä siinä tulee näkyä niin asukkaiden kuin henkilökunnan mielipiteet. Vaikka asukkaiden virallisia ryhmätapaamisia oli rajallinen määrä, niin pyrin silti kertomaan asukkaille hankkeen eri vaiheista yhteisökokouksilla, jos he tietoa halusivat. Henkilökunnalla oli koko hankkeen ajan mahdollisuus käydä vuoropuhelua hankkeesta kanssani. Toikon ja Rantasen (2009, 89) mukaan kehittämistoiminnan tulisi olla sosiaalinen prosessi, joka mahdollistaa ihmisten aktiivisen vaikuttamisen ja vuokrovaikutuksen. Osallistumisen myötä sitoutuminen kehittämisen tuomiin muutoksiin onnistuu parem-

min. Tutkimuksen aikana luotettavuutta voivat heikentää monet eri tekijät. Virheitä voi satunnaisesti sattua. Vastaja voi ymmärtää asian eri tavalla kuin tutkija ja tutkija voi tehdä virheitä kirjatessaan vastauksia. Tutkimuksen tavoitteiden kannalta satunnaisvirheillä ei ole suurta merkitystä, mutta tutkijan on hyvä ottaa niihin kantaa. (Vilkkä 2005, 161.) Tässä tutkimuksessa tapahtui satunnaisvirhe, jolla ei kuitenkaan ollut merkitystä lopputulokseen. Pysin kirjoittamaan ryhmätapaamisissa asukkaiden kommentit ja omat havainnot mahdollisimman tarkasti hankepäiväkirjaan. Kun analyysivaiheessa aloin käydä hankepäiväkirjan merkintöjä läpi ensimmäistä kertaa niin totesin, että joudun jättämään jotakin aineistoa pois ennen koko aineiston tiivistämistä. Syynä oli yksinkertaisesti se, että en enää saanut selvää omista muistiinpanoistani tai en pystynyt yhdistämään kommenttia tai merkintää.

11.2 Kehittämishankkeen arviointi

Se, mitä arvioinnilta odotetaan ja miten tietoa aiotaan hyödyntää, vaikuttaa siihen, miten arviointi tehdään ja millaista tietoa kerätään. Arvioinnissa tulee miettiä miksi sitä tehdään, kuka tai ketkä sitä käyttävät. Tutkijat korostavat, että suurin osa tiedon hyödyntämisestä tapahtuu arviointiprosessin aikana. Usein ajatellaan, että tietoa hyödynnetään vasta arvioinnin jälkeen. Prosessiarvioinnissa projektin sisältöä ei suunnitella tarkasti etukäteen, vaan tilaa jätetään sisällön muotoutumiseen arvioinnin tuottaman palautteen perusteella. (Vataja & Seppänen-Järvelä 2009, 222 – 223.)

Reflektio on keskeisessä osassa prosessiarviointia, kun hankkeessa arvioidaan kehittämistoimenpiteiden toteuttamista, peilataan saatuja kokemuksia, tunteita ja havaintoja sekä kerättyä palautetta. Usein arviointi keskittyy havaintoja ja toimintaa koskeviin tietoihin. Kehittämistyössä kuitenkin tunteilla ja tahdolla on erittäin keskeinen merkitys. Hankkeessa on tärkeätä miettiä, kuinka näistä alueista saadaan tietoa arvioinnissa. (Seppänen-Järvelä, 2004, 44).

Tästä kehittämishankkeesta tehtiin suunnitelmavaiheessa swot-analyysi. Swot-analyysi on nelikenttämenetelmä, jonka avulla on nopea ja helppoa kartoittaa

hankkeen vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet. Sen avulla voidaan tehdä päätelmiä, miten vahvuuksia voidaan käyttää hyväksi, miten heikkoudet muutetaan vahvuuksiksi, miten tulevaisuuden mahdollisuuksia hyödynnetään ja miten uhat vältetään. Swot-analyysi toimii samalla hankkeen riskianalyysinä. Hyvään suunnitteluun kuuluu, että alustavasta ratkaisumallista tehdään systemaattinen, sekä ulkoiset että sisäiset riskit kattava riskitarkastelu. (Silfverberg 2012, 32–33.)

TAULUKKO 1. Kehittämishankesuunnitelman Swot-analyysi

<p>VAHVUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kehittämishanke toteutetaan omassa työyhteisössä • Pohjalla vahva osaaminen ja kokemus päihde- ja mielenterveyskuntoutujien kanssa toimimisesta • Asukkaat toimivat kokemusasiantuntijoina • Kehittämishanke tehdään tarvelähtöisesti • Muutostarve on noussut työyhteisöstä 	<p>HEIKKOUEDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oman työn ja kehittämishankkeen aikataulujen yhteensovittaminen • Hanketyöskentelyyn ei osallistu kaikki asuinyhteisöjen asukkaat • Työyhteisössä ollut rankka alkuvuosi vaikuttaa henkilökunnan jaksamiseen ja innostumiseen kehittämisestä
<p>UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asukkaat eivät halua osallistua kehittämissankkeeseen • Asukkaat vaihtuvat kesken kehittämissankkeen • Asukkaat ja henkilökunta eivät sitoudu hankkeeseen • Asumispalvelun henkilökunnalla ei ole aikaa osallistua kehittämissankkeeseen 	<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kehittyy asukkaiden kuntoutumista tukeva toimintamalli • Palveluprosessit selkeytyvät • Työskentelytapojen kehittyminen ja muutoksiin sekä haasteisiin vastaaminen • Oma työ täsmentyy ja tehostuu palveluohjauksen myötä • Voidaan osoittaa maksavalle taholle mihin asukkaiden ohjaustyö perustuu • Tarjotaan asukkaille ammattitaitoisen henkilökunnan tuottamaa palvelua asiakkaan tarpeiden mukaisesti

Swot-analyysi osoittautui kehittämishankkeen aikana käyttökelpoiseksi työvälineeksi tarkastella hanketta ja pohtia mihin suuntaan hanke on menossa. Käytin sitä myös osittain pohjana arvioinnissa. Lisäksi kehittämishankkeen arvioinnissa hyödynnettiin osaltaan Robsonin (2001, 99) esittämiä arviointikysymyksiä. Arvioinnissa asukkailta kysyttiin muun muassa kuinka he kokivat mukana olon kehittämistoiminnassa, kuinka henkilökunta ja asukkaat olivat keskenään vuorovaikutuksessa. Sen lisäksi asukkaita pyydettiin pohtimaan vastasiko prosessi odotuksia ja millainen vaikutus mukana ololla oli heidän mielestä lopulliseen hankkeessa kehitettyyn tuotokseen. Muuttuiko toiminta ja jos muuttui niin millä lailla.

Tämän kehittämishankkeen vahvuutena oli, että aihe oli noussut esiin edellisen vastuullani olleen kehittämishankkeen aikana. Minulla oli jo pohjatietoa tähän hankkeeseen suunniteluvaiheessa. Työyhteisössä oli myös tarve lähteä muuttamaan toimintatapoja sekä kehittämään uusia toimintamalleja eli hanke oli tarvelähtöinen. Kehittämishanke toteutettiin omassa työyhteisössäni, jolla on pitkät perinteet tehdä ohjaustyötä päihde- ja mielenterveyskuntoutujien keskuudessa. Työyhteisössä käsitellään lähes päivittäin päihde- ja mielenterveysongelmien lisäksi ihmisten yleistä pahoinvointia sekä koko yhteiskuntaa vaivaavia ongelmia kuten asunnottomuutta, syrjäytymistä, yksinäisyyttä ja taloudellista huonosuutta.

Hankkeen uhkatekijöiksi arveltiin suunnitelma vaiheessa, että asukkaat eivät halua osallistua kehittämiseen, eivätkä sitoudu toimintaan tai asukkaat vaihtuvat kesken hankkeen. Nämä uhkatekijät eivät toteutuneet. Hanke toteutettiin omalla vastuullani olevan asuinyhteisön asukkaiden kanssa. Asukkaat tulivat vapaaehtoisesti mukaan ja olivat asiasta innostuneita. Asukkaat, jotka osallistuivat kehittämiseen, halusivat vaikuttaa ja jakaa omia kokemuksia osallistumisen kautta. Asukkaat eivät vaihtuneet yhteisössä sinä aikana kun kesän ryhmätapaamiset olivat. Kesän jälkeen tapahtui asukasmuutoksia, mutta niillä ei ollut vaikutusta hankkeeseen. Hanketyöskentelyyn ei osallistunut kaikki Vuorela IV:n asuinyhteisön asukkaat eikä muista yhteisöistä ollut asukkaita mukana, mutta lopputuloksen kannalta sillä ei ollut merkitystä, koska osa asukkaista on asunut myös muissa yhteisöissä. Siitä syystä hankkeen aikana ei nähty tarpeelliseksi lähteä kysymään muiden yhteisöjen asukkaita mukaan.

Kehittämishankkeen heikkouksina voi mainita oman työn ja kehittämishankkeen yhteensovittamisen ja tiimin osallistumisen hankkeeseen. Kehittämishankkeen aikana oli todella haasteellista yhteen sovittaa oma työ ja kehittämishanke. Oma työ on aika ajoitin hyvin hektistä ja ennalta arvaamatonta. Työskenneltäessä ihmisten kanssa asiat voivat yllättäen muuttua. Suunnitelmat saattavat muuttua päivän aikana ja työpäivä voi olla aivan toisen näköinen, kun mitä oli kalenteriin suunnitellut. Asukkaiden ryhmätapaamiset olivat helpoin osio toteuttaa. Ryhmätapaamisiin käytettävän ajan pystyin ottamaan viikkokokoonmuutuksista, jotka olisi joka tapauksessa pidetty ilman kehittämishankettakin. Raportin lopullinen kirjoittaminen ei onnistunut työn ohessa, vaan siihen piti järjestää omaa aikaa.

Asumispalveluiden tiimi ei pystynyt osallistumaan kehittämishankkeeseen niin paljon kun suunnittelun alkuvaiheessa oli ajatuksena. Tiimi oli kuitenkin hyväksynyt hankkeen ja oli tukenani sekä sitoutunut hankkeeseen sen verran, kun se oli mahdollista. Henkilökunta ei ehtinyt asukkaiden ryhmätapaamisiin mukaan, vaan ryhmätapaamiset hoidin itsenäisesti. Tilanne ei olisi muuttunut, vaikka ryhmätapaamiset olisivat olleet kesän sijasta keväällä tai vasta syksyllä. Erillisiä tiimin tapaamisia kehittämishankkeeseen liittyen ei pidetty eikä niihin olisi ollut aikaa. Asioista keskusteltiin tarvittaessa muissa viikoittain olevissa tiimeissä, ruokataulolla, kehittämispäivillä sekä muissa mahdollisissa hetkissä työn ohessa. Työyhteisön rankka alkuvuosi vaikutti henkilökunnan jaksamiseen ja innostumiseen kehittämisen suhteen eikä loppuvuosi tuonut muutosta asiaan.

Asukkaat antoivat suullista palautetta, jotka kirjasin hankepäiväkirjaan. Kirjallista palautetta ei kerätty asukkaiden toiveesta. Henkilökunnalta pyysin suullista palautetta hankkeen aikana, koska alkuasetelma oli se, että kukaan ei olisi ehtinyt paneutua kirjalliseen palautteen antoon. Hankkeen aikana ja sen päättyessä olen myös itse arvioinut prosessia. Itsearviointi kuuluu aina kehittämistyöhön. Toiminnan toteutuksesta vastaava työntekijä arvioi työtään ja muokkaa tätä varten erilaisia arviointimenettelyjä. Itsearviointi voi asettua eri tasoilla. Se voi olla yksilön henkilökohtaista, tiimin, asiakasryhmän tai työyhteisön toteuttamaa arviointia. Omaehtoinen arviointi on välittömästi hyödynnettävissä kehittämishankkeessa. (Seppänen- Järvelä 2004, 24.)

Asukkaiden antama palaute tapaamiskerroista oli positiivista. Aukkaat olivat erittäin ilahtuneita siitä, että heidän mielipiteensä otettiin huomioon asumispalveluita kehitettäessä, koska heillä on kokemusta, miten asiat ovat toimineet tai miten ne eivät toimi. Asukkaiden mielestä oli hyvä, että tapaamisista ei tehty liian virallisia, vaan ne olivat rentoja ja kaikilla oli mahdollisuus ilmaista mielipiteensä asioista. Osaa asukkaista harmitti, että kaikki yhteisön asukkaat eivät osallistuneet tapaamisiin. Asukkaita ei häirinnyt, että viikkokokousaika käytettiin kehittämiseen. Aukkaat antoivat positiivista palautetta hankkeen vetäjälle. Koko asumispalveluiden henkilökunta sai myös kiitosta neuvonnasta ja ohjauksesta. Henkilökuntaa keuhuttiin hyväksi ja toimintojen sanottiin muuttuneen parempaan suuntaan vuosien saatossa. Asukkaita ei häirinnyt, vaikka muut työntekijät eivät osallistuneet ryhmätapaamisiin. Asukkaiden mielestä heitä oli käsitelty yksilöinä, joiden mielipiteillä oli merkitystä, eikä vain ongelmaisina ihmisinä, jotka eivät tiedä mitään mitään.

Asukkaiden kanssa olleet tapaamiset sujuivat hyvässä yhteishengessä. Etukäteen oli arvattavissa, että kaikki yhteisön asukkaat eivät tule osallistumaan tapaamisiin, koska on hyvin harvinaista saada kaikki asukkaat yhtä aikaa yhteisökokoontumiseen. Kerran viikossa pidettävä yhteisökokoontuminen on osalle asukkaista viikon keskeisin tapahtuma ja sinne tullaan mielellään. Osalle taas yhteisökokoontumiset ovat ryhmätilanteita, joissa he eivät halua olla osallisena. Yhteisön tapaamiset on aikataulutettu siten, että osallistuminen on mahdollista pääsääntöisesti kaikille, vaikka olisi töissä tai koulussa.

Kehittämistyöhön oli mahdollista ottaa mukaan asukkaat, jotka toimivat hankkeessa kokemusasiantuntijoina ja joilla jokaisella oli erilainen näkökulma asioihin, riippuen omista kokemuksistaan elämän varrella. Hankkeen aikana mahdollistui se, että asukkaat kokivat heidän mielipiteillään ja ajatuksillaan olevan vaikutusta siihen, millaista ohjausta ja tukea he sekä uudet tulevat asukkaat saavat jatkossa asumisjakson aikana. Aukkaat olivat tyytyväisiä toimintamalliin, jonka he näkivät valmiina. Heillä ei ollut siihen paljon sanottavaa, totesivat lähinnä, että jos he asuvat tulevaisuudessa vielä Vuorelassa, niin näkevät sitten, miten malli ja palvelut toimivat.

Kehittämishankkeen suunnitteluvaiheessa oli jo mietitty, mitä mahdollisuuksia ja lisäarvoa tämä hanke tuo työyhteisölle ja asukkaiden ohjaustyölle. Lopputuloksesta voidaan todeta hankkeesta syntyneen toimintamallin, joka tukee asukkaiden sosiaalista kuntoutusta ja selkeyttää asukkaiden palveluohjausprosessia. Sosiaalisen kuntoutuksen lähtökohtana on sosiaalinen toimintakyky, joka sisältää arkipäivän elämisen taitoja ja kykyä toimia yhteiskunnan jäsenenä. (Lahti & Pienimäki 2012, 138). Toimintamalli täsmentää ja tehostaa asukkaiden kanssa tehtävää ohjaustyötä. Omalta osaltaan toimintamalli myös takaa asukkaille yhteneväiset palvelut, mutta mahdollistaa silti asukkaan yksilöllisten tarpeiden ja tavoitteiden huomioimisen. Uudistetut lähtötilannekartoitus- ja palvelusuunnitelmalomakkeet tuovat selkeyttä palveluohjaukseen ja asioiden dokumentointiin. Asumispalvelu tiimin työskentelytavat kehittyvät ja palveluohjaus vastaa ohjaustyössä eteen tuleviin haasteisiin ja muutoksiin. Palveluohjauksen toimintamallin avulla voidaan markkinoida palveluja ja osoittaa maksavalle taholle, mihin asukkaiden kanssa tehtävä ohjaustyö perustuu.

11.3 Jatkokehittäminen

Palveluohjaus on yksi tapa yhteensovittaa eri toimijoiden työtä ja etsiä asiakkaalle sopivia vaihtoehtoja palveluverkostosta. Asiakkaan moninaiset tarpeet vaativat palveluohjaukselta moniosaamista, palveluverkoston- ja eri lainsäädäntöjen tuntemista. Tänä päivänä sosiaali- ja terveystoimessa on tiukat budjetit ja kaikesta ylimääräisestä pyritään säästämään. Palveluohjaus voisi olla yksi tapa tehostaa asiakaslähtöistä toimintaa, joka säästäisi euroja pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna. Palveluohjausta voisi käyttää enemmän ennaltaehkäisevänä toimintatapana jo siinä vaiheessa, kun todetaan asiakkaalla olevan monien eri palveluiden yhtäaikaista tarvetta. Palveluohjaaja voisi arvioida asiakkaan palvelutarpeen ja tarkistaa tilanteen säännöllisesti, laatia palvelu- tai kuntoutussuunnitelman, käydä asiakkaan kanssa läpi eri vaihtoehtoja ja auttaa asiakasta hakeutumaan oikeiden palveluiden piiriin. Palveluohjaus mahdollistaisi asiakkaalle oikeat palvelut, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Pällekkäisten tai samankaltaisten palvelujen käyttö vähenisi, joka taas olisi kustannustehokasta sekä vapauttaisi todennäköisesti työntekijöiden resursseja eri organisaatioissa.

Tässä hankkeessa kehitettiin palveluohjauksen toimintamalli asumispalveluihin. Kehittämishankkeen toteutuksen aikaan tiimissä oli eri kokoonpano kuin tätä raporttia kirjoitettaessa. Todennäköisesti asumispalveluihin tänä vuonna muista tehtävistä siirtyneillä työntekijöillä on uudenlaisia ajatuksia palveluohjaukseen liittyen. Palveluohjauksen toimintamallia kehitetään ja muutetaan tarvittaessa siten, että se vastaa tulevaisuudessakin organisaation tuottamia palveluita ja asukkaiden tarpeita.

Uudistetut lähtötilannekartoitus- ja palveluohjauslomakkeet tullaan siirtämään sähköiseen muotoon. Sen jälkeen lomakkeita testataan käytännön työssä ja tehdään tarvittavia muutoksia käytännössä havaittujen epäkohtien perusteella. Lomakkeiden kehittäminen siis jatkuu siitä mihin se tässä hankkeessa jäi.

Asukkaiden ryhmätapaamisissa nousi esille yksi vartenotettava kehittämisidea, joka oli asukkaille suunnatun infopaketin kehittäminen. Infopaketin sisältöä on avattu tarkemmin asukkaiden ryhmätapaamisia käsittelevässä kohdassa sivulla 42. Infopaketin suunnitteluun ja kehittämiseen voidaan ottaa asukkaat mukaan.

Asumispalveluissa kehittäminen on jäänyt taka-alalle viimeisen vuoden aikana aivan ymmärrettävistä syistä. Vaikka organisaatiossa on ollut muutoksia ja taloudellinen tilanne on heikentynyt, niin siitä huolimatta uudistus- sekä kehittämistyötä tulee tehdä yhä enemmän. Toiveissa on kehittää jotakin uutta esimerkiksi projektirahoituksen kautta.

11.4 Lopuksi

Työyhteisössä on ollut kaiken kaikkiaan erittäin rankkoja ajanjaksoja viimeksi kuluneen vuoden aikana. Työyhteisö oli alkuvuoden ilman paikalla olevaa esimiestä, ennen kuin uusi toiminnanjohtaja aloitti työnsä huhtikuussa. Asumispalveluissa sattui myös muutamia ikäviä tapahtumia, jotka koskettivat koko asumispalveluyksikköä, niin asukkaita kuin henkilökuntaakin. Työyhteisössä on käyty monenlaisia tunteita läpi. Ilmassa on ollut normaalin työyhteisön arjen lisäksi epävarmuutta, surua, kadonnutta motivaatiota ja paljon kysymyksiä, joihin ei ole ollut

vastauksia. Tapahtumilla on ollut vaikutusta henkilökunnan jaksamiseen sekä inostumiseen luoda uutta kehittämisen kautta.

Tilanne hieman jo tasaantui kunnes loppuvuotta kohti alkoi uusi myllerrys. Kehittämishankkeen raportin kirjoittamisen aikaan työyhteisössä käynnistyivät yhteistoiminta-neuvottelut yhdistyksen päivätoiminnan- ja asumispalveluiden osalta. Syynä taloudelliset syyt, jotka heijastuvat yhteiskunnan muutoksista ja tässä tapauksessa erityisesti heikentyneestä kuntataloudesta. Kun kunta leikkaa sosiaali- ja terveystoimen budjettia, niin vaikutukset heijastuvat kuntalaisiin. Tässä tapauksessa vaikutukset kohdistuvat erityisesti päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluihin. Vaikka Suojakotiyhdistyksen toiminta on laajentunut taloudellisestikin merkittäviin mittasuhteisiin vuosien aikana, niin toiminta yhdistysmuotoisena asettaa toiminnalle enenevässä määrin reunaehdot. Yhdistys, joka ei voi tuottaa voittoa, ei voi varautua yllättäviin taloudellisiin tilanteisiin. Vaikutukset kohdistuvat henkilökunnan määrään ja sitä kautta vaikutuksia on myös asukkaiden palveluihin, joiden toivoisi pysyvän samana, mutta usein heikentynyt taloustilanne vaikuttaa myös palveluihin.

Vielä ei ole tarkkaa kuvaa sitä millaisia vaikutuksia yt-neuvotteluilla ja Keravan kaupungin taloudellisella tilanteella on Suojakotiyhdistyksen tulevaisuuteen. Suojakotiyhdistys on kuitenkin 40-vuotisen historiansa aikana muuttunut alkutaipaleen ensisuoja-ajattelusta merkittäväksi ammatillista asumispalvelua tuottavaksi organisaatioksi. Toiveissa on, että Suojakotiyhdistys pystyisi tulevaisuudessakin tarjoamaan tuettua ja laadukasta asumispalvelua sitä tarvitseville.

Asiakkaiden ohjaustyö sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä ja siihen liittyvät käytännöt ovat aina olleet mielenkiintoni kohteena. Tämä kehittämishanke on mahdollistanut oman työn ja työyhteisön ohjauskäytäntöjen tarkastelun ja kehittämisen. Toivon, että tämän toimintamallin myötävaikutuksella asukkailla on jatkossakin mahdollisuus saada yksilölliset tarpeet ja tavoitteet huomioon ottavaa ammattitaitoista palveluohjausta.

Asunnottomuus, päihde- ja mielenterveysongelmat sekä muut kriisit eivät ole ihmisten elämästä kadonneet erilaisista ennaltaehkäisevistä ja korjaavista toimenpi-

teistä huolimatta. Uskon, että tuettua asumista ja palveluohjausta tarvitsevia asiakkaita on jatkossakin. Se millaisena ja missä muodossa Suojakotiyhdistyksen toiminta jatkuu ja mitä muutoksia yhteiskunnassa tapahtuu jää nähtäväksi.

LÄHTEET

Ala-Nikkola, M. ja Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management)-uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Metteri, A. (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Edita.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

ARA, asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2013. Asunnottomat 2012. Selvitys 1/2013 [viitattu 16.11.2013]. Saatavissa:

<http://www.ara.fi/download/noname/%7B491574C4-A0A1-4DD0-9A69-AC60B18BBB23%7D/24182>

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 912/92. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912>

Björkman, T., Hansson, L. 2000. Psykkisesti toimintarajoitteisten henkilöiden palveluohjaus. Kymmenen kokeilutoiminnan kuuden vuoden seurantatutkimus. Ruotsin Sosiaalhallituksen julkaisu. Suomenkielinen käännös Suominen S. & Viljamaa H. [viitattu 7.11.2013]. Saatavissa:

<http://www.omaisetspyuusimaa.fi/palveluohjaus/pdf/10.pdf>

Börjesson, Å. & Brusén, P. 2003. Mål & metoder. Att arbeta som personligt ombud. Socialstyrelsen [viitattu 28.4.2013]. Saatavissa:

http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/10642/2003-110-18_200311019.pdf

Eloranta, H. 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Tampereen yliopisto. Terveystieteen laitos. Pro gradu -tutkielma.

Eskola, J. 2007. 6-8? (Teema) haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa Viinamäki, L., Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 32–46.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta vastapaino.

Forell, M. 2012. Yhdessä asiakkaan parhaaksi – kohti asiakaslähtöisempiä palveluja moniammatillisesti. Teoksessa Lepistö, P., Kuosmanen, L., Partanen, A., Moring, J. (toim.) Paremmat palvelun avaimia. Kansallisen mielenterveys- ja päihdesuunnitelman toimeenpani Mielen avain- hankkeessa. Raportti 64/2012. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 49–52.

Granfelt, R. 2005. Vapautuvien vankien tuettu asuminen. Teoksessa Hynynen, R. (toim.) Asuntoja ja tukea asunnottomille. Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista. Helsinki: Ympäristöministeriö Suomen ympäristö 754, 119–158

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Heikkinen, H. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 17–37.

Helenius, O. 2014. Toiminnanjohtajan etsikko-aika. Laurea ammattikorkeakoulu. Laurea Otaniemi. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. YAMK opinnäytetyö.

Helenius, O. 2013. Toiminnanjohtaja. Keravan Suojakotiyhdistys ry. Kehittämispäivien materiaali 13.9.2013 ja 10.10.2013.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vauriin. Stakes raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.

Jalava U., Matilainen R. 2010. Dynaaminen johtaminen - kohti yhteisöllistä ja näkemyksellistä johtamista. Hämeenlinna: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Johnson, G. & Chamberlain, C. 2008 Homelessness and Substance Abuse Which Comes First? *Australian Social Work*. Vol. 61, No. 4, December 2008, pp. 342–356. [viitattu 15.12.2013]. Saatavissa:
<http://mublog.marymount.edu/MUBlog/nmm89599/files/2011/12/35348162-1.pdf>

Juurinen, P. & Virtanen - Olejniczak, K. 2008. Asunnottomuuden ytimessä. Teoksessa Hirvilammi, T. & Laatu, M. (toim.) *Toinen vääräyyskirja*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, sivunumerot 141–151.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2004. *Kuntoutuksen perusteet*. Helsinki: WSOY.

Järvikoski, A., Kokko, R-L. & Ala-Kauhaluoma, M. 2000. Kuntoutuvan asiakkaan palveluketju. Teoksessa *Nouko - Juvonen, S., Ruotsalainen, P. & Kiikkala, I. Hyvinvointivaltion palveluketjut*. Helsinki: Tammi, 87–103.

Kaakkinen, J. 2012. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2008–2011. Loppuraportti. Ympäristöhallinto.

Kantoluoto, A. 2011. *Kertomuksia asunnottomuudesta*. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta, Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma [viitattu 16.12.2013]. Saatavissa:
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/28110/kertomuksia%20asunnottomuudesta.pdf?sequence=2>.

Keravan sosiaalikeskus. 2013. Tiedote 25.2.2013. Asumispalveluista asiakkaalta perittävät maksut.

Keravan Suojakotiyhdistys ry. 2013b. Keravan Suojakotiyhdistys 40v. Historiik-
kityöryhmän julkaisu.

Keravan Suojakotiyhdistys ry. 2013a. Oma ovi- kehittämisprojektin loppuraportti.

Keravan Suojakotiyhdistys ry. 2012. Työryhmämuistio.

Keravan Suojakotiyhdistys ry. 2013c. [viitattu 13.3.2013]. Saatavissa: [http://
www.suojakoti.fi](http://www.suojakoti.fi)

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampe-
re: Vastapaino.

Kuula, A. 2009. Toimintatutkimus. Teoksessa Saaranen-Kauppinen, A. & Puus-
niekka, A. (toim.) Menetelmäopetuksen tietovaranto. KvaliMOTV. Kvalitatiivis-
ten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja
2009, 40. [viitattu 28.4.2013] Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>

Lahti, J. ja Pienimäki, A. 2012. Pähdekuntoutus rakentuu sosiaaliselle perustalle.
Teoksessa Karjalainen, V. ja Vilkkumaa, I. (toim.) Kuntoutus kanssamme. Ihmi-
sen toimijuuden tukeminen. Tampere: Sosiaali - ja terveysalan tutkimus- ja kehit-
tämiskeskus, 136–151.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>

Laki asunto-olojen kehittämisestä 1985/919. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1985/19850919>

Notko, T. 2006. Kuntoutus- ja palveluohjauksen mahdollisuudet. Janus vol.14 (1)
2006, 61–66 [viitattu 28.4.2013]. Saatavissa:
http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0106/1_06_Notko.pdf

Ohjelmatyöryhmä AHKERAT. 2008. Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelma. Raportti. Helsinki: Ympäristöministeriö

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Paasu, J. 2005. Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen ja asumista tukevat palvelut pääkaupunkiseudulla ja Lohjalla. Teoksessa Hynynen, R. (toim.) Asunto- ja tukea asunnottomille. Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista. Helsinki: Ympäristöministeriö Suomen ympäristö 745, 27–52.

Perttula, K. 2003. Palveluohjauksen vaihtoehdot – Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten ja heidän perheidensä palveluohjauksoikeilun arviointitutkimus. FinSoc arviointiraportteja 2. Helsinki: Stakes [viitattu 16.11.2013]

Saatavissa:

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75696/Arviointiraportti2_03.pdf?sequence=1

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Piipponen, M. 2012. Palveluohjaus mielenterveystyössä. Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia palveluohjauksesta. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta, Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma.

Pitkänen R. 2010. Johtamisen suurenmoinen keveys, esimiehenä asiantuntija- ja palveluorganisaatiossa. Vantaa: Infor Oy.

Raunio, K. 2010. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. 2.muuttamaton painos. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Robson, C. 2001 Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi.

Saari, E. 2007. Mitä – pitääkö tutkijan olla myös käytännön toimija. Teoksessa Viinamäki, L., Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 121-151.

Savola, J. 2004. Hyvinvointisuunnitelma - päihteettömän asumisen tukemista. Keravan Suojakotiyhdistys ry:n päihteettömän talon palveluiden kehittämistyö. Diakonia ammattikorkeakoulu. Järvenpään yksikkö. YAMK Opinnäytetyö.

Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarvointi kehittämissuunnitelmassa. Opas käytäntöihin. FinSoc arviointiraportteja 4/2004. Stakes.

Silfverberg, P. 2013. Ideasta projektiksi, projektinvetäjän käsikirja. Konsulttitoimisto Planpoint Oy. Työministeriö [viitattu 26.4.2013]. Saatavissa: <http://www.mol.fi/esf/ennakointi/raportit/pvopas.pdf>.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Kaste-hanke [viitattu 16.3.2013]. Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-17905.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Sosiaaliturvan suunta 2005-2006. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:1. Helsinki.

Suomen palveluohjausyhdistys ry. 2011. Palveluohjaus [viitattu 16.11.2013]. Saatavissa: <http://palveluohjaus.fi/index.php/fi/spo-ry>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 [viitattu 16.3.2013]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Suominen, S. ja Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.

Tilastokeskus. 2013. Käsitteet ja määritelmät: Asunnoton [viitattu 16.11.2013]. Saatavissa: <http://www.stat.fi/meta/kas/asunnoton.html>.

- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tukeva, J. 2012. Elämänhallintaa etsimässä. Mielensterveys- ja päihdeasiakkaille suunnatun haastattelulomakkeen kehittäminen. Metropolia ammattikorkeakoulu. Toimintaterapian koulutusohjelma AMK. Opinnäytetyö.
- Vataja, K. & Seppänen-Järvelä, R. 2009. Prosessiarviointi – mahdollisuus lujittaa kehittämisprojektia. Teoksessa Seppänen - Järvelä, R. ja Karjalainen, V.(toim.) Kehittämistyön risteyskiä. Helsinki: Stakes.
- Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

LIITE 1. Lähtötilannekartoitus

Yhdistyksen nimi ja logo (automaattisesti järjestelmästä)

Päiväys (automaattisesti järjestelmästä)

LÄHTÖTILANNEKARTOITUS (automaattisesti järjestelmästä)

Asiakkaan nimi

Henkilötunnus

Osoite

Puhelinnumero

Lähtötilannekartoituksen laadintaan osallistuneet

1 ASUMISHISTORIA

asunnot, hädät, vuokrat

2 PÄIHDEHISTORIA

päihteiden käyttö, päihdehoidot, hoidon tarve, suhtautuminen päihteettömyyteen

3 TERVEYDENTILA

psykkinen ja fyysinen tila, sairaudet, hoidon tarve, hoito tahot

4 TALOUS

taloudellinen tilanne ja toimeentulo

5 SOSIAALISET SUHTEET

perhe ja ystävät

6 MIELEKÄS TEKEMINEN

työ, opiskelu, harrastukset

7 ARKIELÄMÄN TAIDOT

päivärytmi, missä asioissa tarvitsee tukea ja apua

8 RIKOSTAUSTA

tuomiot, tulossa olevat tuomiot

9 MUUTA HUOMIOITAVAA

ASIAKKAAN SUOSTUMUS

Tässä suunnitelmassa nimetyt tahot voivat tarvittaessa vaihtaa tietoja ja tehdä yhteistyötä tämän suunnitelman toteuttamiseen liittyvissä asioissa.

TIEDOKSI

ALLEKIRJOITUKSET

asiakas, oma ohjaaja

LIITE 2. Palvelusuunnitelma

Yhdistyksen nimi ja logo (automaattisesti järjestelmästä)

Päiväys (automaattisesti järjestelmästä)

PALVELUSUUNNITELMA (automaattisesti järjestelmästä)

Asiakkaan nimi

Henkilötunnus

Osoite

Puhelinnumero

Palvelusuunnitelman laadintaan osallistuneet

1 TAUSTATIEDOT

2 NYKYTILANNE

Erityistä tukea ja apua vaativat asiat, asuminen, päihteiden käyttö, psyykkinen ja fyysinen terveys, talous, sosiaaliset suhteet, mielekäs tekeminen

3 TAVOITTEET

Lähiajan tavoitteet

Pitkätähitimen tavoitteet

4 KEINOT, PALVELUT JA VASTUUTAHO

5 ASIAKKAAN SUOSTUMUS

Palvelusuunnitelmassa nimetyt tahot voivat tarvittaessa vaihtaa tietoja ja tehdä yhteistyötä tämän suunnitelman toteuttamiseen liittyvissä asioissa.

6 SUUNNITELMAN TARKISTUS

7 TIEDOKSI

8 ALLEKIRJOITUKSET