



Kohti liikkuvaa moniammatillista asunnottomuustyötä

Loppuraportti

Joulukuu 2023

Y-Säätio

Sisällysluettelo

1. LIKKUVAN MONIAMMATILLISEN ASUNNOTTOMUUSTYÖN TARVE	3
1.1. Miksi liikkuvaa moniammatillista työtä tarvitaan	3
1.2. Miten kehittämisprosessi toteutettiin	5
2. LIKKUVAN MONIAMMATILLISEN ASUNNOTTOMUUSTYÖN TÄMÄNHETKINEN TILANNE	7
2.1. Moniammatillinen ja liikkuva asunnottomuustyö Helsingissä	7
2.1.1. Johdatus Helsingissä kehitettyyn moniammatilliseen ja liikkuvaan asunnottomuustyöhön	7
2.1.2. Moniammatillisen ja liikkuvan työ- ja palvelumallin kuvaus	8
2.1.3. Asiakkuuden edellytykset ja asiakkuuteen ohjautuminen	10
2.1.4. Asiakkuuden aikainen kiinnipitävä ja luottamusta rakentava työskentely	11
2.1.5. Asiakkuuden päättyminen ja siirtymävaiheen tuki	12
2.1.6. Moniammatillisen ja liikkuvan asunnottomuustyön merkitys ja kehittämistyön tuloksia	13
2.2. Kaakkois-Suomen Kotikoodi palveluohjaus	14
2.2.1. Toiminnan taustaa	14
2.2.2. Toiminnan kohderyhmä	14
2.2.3. Kotikoodi palveluohjauksen työnkuvaus	15
2.2.4. Asiakasprosessi	17
2.3. Keski-Suomen hyvinvointialueen Nopsajalka-tiimi	19
2.3.1. Keski-Suomen monialainen liikkuva tiimi Nopsajalka	19
2.3.2. Palveluun ohjautuminen	19
2.3.1. Asiakastyön prosessi	20
2.3.2. Palvelumallin kehittäminen	21
2.3.3. Rakenteellinen sosiaalityö	21
2.3.4. Vaikuttavuuden seuranta	22
2.4. Liikkuvan työn malli Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalityössä	23
2.4.1. Lähtökohtia ja kehityskaaria liikkuvaan työhön	23
2.4.2. Nopsajalka uutena joustavana ja liikkuvana monialaisena työmuotona Pirkanmaalla	23
2.4.3. Liikkuvan työn keskeiset elementit ja kehityssuunnat Pirhassa	25
2.5. Liikkuva tuki Liitu satakunnan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluissa	28
2.5.1. LiiTun kohderyhmä	29
2.5.2. LiiTun tausta, tarkoitus ja tavoitteet	29
2.5.3. Asiakkaaksi tuloprosessi	29
2.5.4. Asiakkuuden aloittaminen	30

2.5.5.	Asiakkuuden aikana	30
2.5.6.	Asiakkuuden päättyminen	31
2.5.7.	LiiTun toimintaa on jo kehitetty	31
2.5.8.	Kustannushyödyistä	32
2.6.	Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen etsivä moniammatillinen tiimi	32
2.6.1.	Tausta	32
2.6.2.	Kohderyhmä	33
2.6.3.	Tavoitteet	33
2.6.4.	Kokoonpano	34
2.6.5.	Toiminta	34
2.6.6.	Lukuja	37
3.	LIKKUVAN MONIAMMATILLISEN TYÖN KEHITYSSUUNNAT JA SUOSITUKSET	38
3.1.	Tutkimus liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön kehittämisen tukena	38
3.2.	Liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön juurtuminen hyvinvointialueiden palveluihin	39
3.3.	Vaihtoehtoisista malleista yhteisiin kriteereihin	43
3.4.	Liikkuva moniammatillinen työ osana Suomen Asunto ensin 2.0-strategiaa	45
3.5.	Liikkuva moniammatillinen asunnottomuustyö oppimishaasteena	48
4.	JATKOHAASTEITA	50
4.1.	Vaikuttavuus ja kustannustehokkuus	50
4.2.	Kolmannen sektorin merkitys	50
4.3.	Liikkuvan moniammatillisen työn laajeneminen asunnottomuustyöstä muuhun sosiaali- ja terveydenhuoltoon	52
	LÄHTEET	53
	LIITTEET	55

1. Liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön tarve

Maria Degerman, Mia Saarela, Juha Soivio

1.1. Miksi liikkuvaa moniammatillista työtä tarvitaan

Vuodesta 2008 alkaen on suomalaista asunnottomuustyötä ohjattu kansallisilla asunnottomuusohjelmilla ja työ on tuottanut tulosta. Asunnottomuus on vähentynyt 82 % vuodesta 1987 ¹.

Pitkäjänteistä työtä on ohjannut Asunto ensin -periaate, jonka käyttöönotolla oli käänteentekevä vaikutus asunnottomuustyöhön. Asunto ensin -mallissa asuntoa ei tarvitse ansaita, eikä sen saamiselle aseteta ennakkoehtoja. Asumisen tulee perustua asuinhuoneiston vuokrauksesta (AHVL) annettuun lakiin ja yksilölliseen tukeen asumisen turvaamiseksi. Koti on kuntoutumisen tai toipumisen ensimmäinen askel ja edellytys.

Asunto ensin -mallia on kehitetty yli vuosikymmenen ajan. Toimintaympäristön ja asunnottomuuden ilmiön muutosten myötä pääpaino työskentelyssä on ollut asuntojen hankkimisen ja tilapäisratkaisuisista pysyvään vuokrasuhdeperustaiseen siirtymisen lisäksi asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä, asumisneuvonnan kehittämisessä ja viimeisimpänä sosiaali- ja terveystalveluiden uudistamisessa. Asunnottomuustyön kehittämisessä ² on onnistuneesti yhdistetty ruohojuuritason osaamista ja kokemuksia, joista on syntynyt yhteisiä toimintamalleja ja linjauksia. Nimi ovesa -raportti ³, Asunto ensin 2.0 ⁴ ja Muutoslaboratorio ⁵ ovat esimerkkejä siitä, kuinka käytännön toimintamallien pohjalta on kyetty löytämään rakenteellisia ratkaisuja asunnottomuuden uhkaan ja asunnottomuuden poistamiseen sekä kehittämään toimivia työtapoja asiakaslähtöiseen työskentelyyn.

¹ Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA: Asunnottomat, vuosittainen selvitys vuodesta 1987. Helsinki.

² Yhteistyöohjelma asunnottomuuden puolittamiseksi vuoteen 2023 mennessä YM0321:00/16/01/2000 Kehittäminen.

³ Nimi ovesa -raportti Ympäristöministeriön 21.5.2007 asettaman työryhmän raportti pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisen toimenpideohjelman laatimisen valmisteluista, 2007

⁴ Asunto ensin 2.0 – Ehdotus asunnottomuustyön pohjaksi 2020 -luvun Suomessa. 2020.

⁵ Muutoslaboratoriotyöryhmä, 2020

Moniammatillinen liikkuva työ on kulkenut tiiviisti mukana asunnottomuustyön kehittämisen vaiheissa. Asunnottomuustyön selvityksissä ⁶, raporteissa ⁷ ja suosituksissa ⁸ on toistuvasti noussut esiin moniammatillisen liikkuvan työn keskeinen rooli asunnottomuuden poistamisessa. Monialaisen liikkuva työn merkitys on ymmärretty erityisesti paljon palvelua tarvitsevien asiakkaiden tarpeisiin vastaamisessa, palvelujärjestelmän ulkopuolella olevien ihmisten tavoittamisessa sekä heidän saamisessansa palvelujen ja asumisen piiriin. Moniammatillisen liikkuvan työn etsivä, joustava, nopea ja asiakaslähtöinen työskentelytapa kykenee usein vastaamaan asunnottomien tai asunnottomuusuhan alla elävien moninaisiin palvelutarpeisiin, joihin toimipistelähtöisessä työskentelyssä on vaikea reagoida tai edes tunnistaa.

Moniammatillisella liikkuvalla asunnottomuustyöllä on oma historiansa. Liikkuvalla työllä on kansainvälisiä esikuvia ja Suomessakin on omaksuttu elementtejä sekä mielenterveys- että asunnottomuustyössä käytetyistä ACT- ja FACT-malleista. Näissä asiakastyötä tekevät lääkäristä, sosiaalityöntekijästä ja palveluohjaajista koostuva erillinen tiimi, jonka tukityö asiakkaan kanssa on intensiivistä. Suomen oloissa on yleensä päädytty vähemmän intensiivisiin ja palvelujärjestelmäämme sopiviin kevyemmin resursoituihin ratkaisuihin. Liikkuvaa työskentelyä on toteutettu mielenterveys-, nuoriso- ja asunnottomuustyössä eri puolilla Suomea ja toimintatapa on usein syntynyt orgaanisesti paikallisiin tarpeisiin kehittämishankkeissa ⁹. Asumisen onnistumista on tuettu erilaisilla kotiin vietävillä palveluilla jo pitkään. Sen sijaan asunnottomia palveluihin etsivä ja saattava liikkuva moniammatillinen asunnottomuustyö on uudempi toimintatapa.

Liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön merkitys näyttää hyvinvointialueiden synnyn myötä kasvaneen. Vuoden 2023 alussa jaettiin asunnottomuustyön vastuut uudelleen siten, että vastuu asumisen järjestämisestä säilyi kunnilla sosiaali- ja terveyspalveluiden vastuun siirtyessä hyvinvointialueille. Asunnottomuustyön jatkumisen näkökulmasta tarvitaan uusia ratkaisuja työn järjestämiseksi, etteivät asunnottomat jää palvelujärjestelmien rajapinnoissa väliinpuotoajiksi. Tällä hetkellä hyvinvointialueiden välillä on suuria eroja siinä, miten asumisen ja sote -palveluiden kokonaisuus ja yhteistyö on

⁶ Asunto ensin 2.0 – Ehdotus asunnottomuustyön pohjaksi 2020 -luvun Suomessa. 2020.

⁷ Aune - Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelman 2016-2019 loppuraportti. 2020

⁸ Kotiin -selvitys: Asunnottomuuden poistaminen vuoteen 2027 mennessä on mahdollista tiiviillä yhteistyöllä. 2023

⁹ AUNE -raportissa (2020) tunnistettiin 186 liikkuvan tuen palvelua eri kunnissa. Moniammatillisen liikkuvan työn pilottihankkeen (2014-2015) ⁹⁹ jälkeen laajempaa moniammatillisen liikkuva tuen hyvien käytäntöjen yhteiskehittämistä ei Suomessa ole tehty.

järjestetty. Osassa hyvinvointialueita yhteistyön rakentaminen on pahasti kesken¹⁰.

Lisäksi asunnottomuustyössä on jo jonkin aikaa etsitty ratkaisua paljon palvelua tarvitsevien asunnottomien tai asunnottomuusuhan alla elävien tilanteen helpottamiseksi. Aiempaa selvemmin on tunnistettavissa asiakasryhmiä, joiden tarpeisiin ei olemassa olevilla palveluilla kyetä vastaamaan. Osaksi tämä johtuu ongelmien kasautumisesta ihmisille, joiden haastavat elämäntilanteet ovat pitkittyneet. Toisaalta ilmiö on seurausta palvelujärjestelmän siiloutuneisuudesta ja vaikeudesta tukea haastavassa elämäntilanteessa elävää kokonaisvaltaisesti.

Talousvaikeuksien kourissa kamppailevat hyvinvointialueet joutuvat etsimään säästöjä uudelleen järjestelemällä ja karsimalla palvelujaan. Palvelut keskittyvät isompiin paikkakuntiin ja maantieteellisesti laajojen alueiden haasteena on rakentaa saavutettavat palvelut myös pienemmillä paikkakunnilla asunnottomiksi jääville.

Paljon palvelua tarvitsevien asiakkaiden, palvelujärjestelmän integraation ja hyvinvointialueiden kustannussäästöjen haasteisiin on kehitetyillä liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön eri malleilla paljon tarjottavaa. Haavoittuvassa asemassa olevien tarpeisiin vastaaminen nopeasti ja joustavasti on kustannustehokas tapa sekä ennaltaehkäistä asunnottomuutta että tukea ihmisiä pois asunnottomuudesta. Liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön sisällä on kehitetty myös työskentelytapoja, joiden avulla palvelujärjestelmän katkoksia voidaan korjata ja integraatiota vahvistaa. Liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön keskeiset piirteet, joustavuus, oikea-aikaisuus ja nopeus soveltuvat hyvin myös mielenterveys- ja päihdesairauksista kärsivien asiakasryhmien palveluiden toteuttamiseen.

1.2. Miten kehittämisprosessi toteutettiin

Tähän raporttiin on koottu yhteen erilaisia liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön toimintamalleja yhdeksältä eri hyvinvointialueelta. Työn lähtökohdaksi oli jatkaa STM:n alaisten, Asunnottomuuden vähentämishankkeiden hankkeissa tehtyä liikkuvan tuen kehittämistyötä. Näiden lisäksi työskentelyyn osallistui Asunto ensin Verkostokehittäjien tekemän hyvinvointialueiden asunnottomien palvelujen kartoituksessa¹¹ esiin nousseita toimintamalleja.

¹⁰ Degerman, Maria 2023

¹¹ Degerman, Maria 2023

Suomalaisen asunnottomuustyön vahvuus on perustunut arjessa kehitettyjen ja koeteltujen toimintamallien yhteiseen jakamiseen ja edelleen kehittämiseen. Työpajoihin osallistuneet toimintamallit ovat olleet toiminnassa jo jonkin aikaa eli yksittäisten toimintamallien osalta raportti ei tarjoa uutta. Uutta on toimivien käytäntöjen yhteinen arviointi ja edelleen kehittäminen uusia toimintaympäristöjä-hyvinvointialueita silmällä pitäen. Tavoitteena oli ensinnäkin tarjota vaihtoehtoisia toimintamalleja säilyttämällä kunkin toimintamallin ominaispiirteet siten, että niiden toimivia käytäntöjä voidaan hyödyntää hyvinvointialueilla. Toisena tavoitteena oli tunnistaa toimintamallien välisiä yhdistäviä tekijöitä ja piirteitä liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön edelleen kehittämiseksi. Asunnottomuustyössä kehitetyt liikkuvan tuen toimintamallit näyttävät soveltuvan sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisen pohjaksi.

Vuoden 2023 aikana järjestettiin seitsemän työpajaa. Ensin osallistujat loivat toimintamallien käytäntöjen kuvaukset, joita tarkennettiin yhdessä keskustelemalla, vertailemalla kokemuksia ja toisilta oppimalla. Työskentelyn toisessa vaiheessa tunnistettiin toimintamallien välisiä yhtäläisyyksiä ja eroja. Tässä vaiheessa pääpaino oli toimintamallien juurruttamisessa hyvinvointialueiden rakenteisiin. Kolmannessa vaiheessa osallistujat tuottivat yhdessä raporttiin kootut sisällöt, toimintamallien kuvaukset, työn kehityssuunnat ja suositukset. Tampereen yliopiston RESET-tiimin tutkijat Annalisa Sannino ja Yrjö Engeström yhdessä Asunto ensin Verkostokehittäjien kanssa toimivat työpajojen fasilitoijina.

2. Liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön tämänhetkinen tilanne

2.1. Moniammatillinen ja liikkuva asunnottomuustyö Helsingissä

Elisabet Erkkilä, Sofia Palenius ja Riikka Porri-Kuivaniemi

2.1.1. Johdatus Helsingissä kehitettyyn moniammatilliseen ja liikkuvaan asunnottomuustyöhön

Helsingissä asunnottomille kehitetyssä moniammatillisessa ja liikkuvassa työ- ja palvelumallissa kohderyhmänä ovat paljon palvelua tarvitsevat, erityisen tuen tarpeessa olevat pitkäaikaisasunnottomat tai asunnottomuusuhan alla olevat henkilöt, jotka jonottavat tuettua asumista tai henkilöt, jotka hyötyisivät tuetusta asumisesta, jonotuksen aikaisesta moniammatillisesta tuesta ja palveluiden piiriin saattamisesta. Työ- ja palvelumallissa työskennellään etsien ja haittoja vähentäen myös muiden kuin asunnottomien tai asunnottomuusuhan alla olevien henkilöiden kanssa, jotka tarvitsevat sosiaali- ja terveystalv palveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa.

Moniammatillisen ja liikkuvan työparin muodostavat sosiaaliohjaaja ja sairaanhoitaja. Työpari jalkautuu asunnottomien keskuuteen kaduille ja matalankynnyksen toimipisteisiin tehden etsivää ja haittoja vähentävää työtä sekä työskentelee asiakkaiden tarpeiden mukaisissa monialaisissa verkostoissa. Työtä ohjaavia periaatteita ovat saavutettavuus, joustavuus ja oikea-aikaisuus, asiakaslähtöisyys sekä muutoksen mahdollistaminen.

Moniammatillista ja liikkuvaa työtä on kehitetty Stadin asunnottomuuden vähentämisen ja ennaltaehkäisyn SAVE (2020–2022) ja SAVE 2.0 -hankkeissa (2022–2023) osana sosiaali- ja terveysministeriön koordinoimaa valtakunnallista asunnottomuutta vähentävien sosiaali- ja terveystalv palvelujen kehittämishankekokonaisuutta. Asumisen tuki -yksikön jonotyöryhmän kanssa yhteistyössä kehitetty työ- ja palvelumalli juurrutettiin SAVE 2.0 -hankkeen aikana

pysyväksi osaksi Asumisen tuki -yksikön toimintaa ja Helsingin kaupungin palvelurakennetta^{12 13}.

2.1.2. Moniammatillisen ja liikkuvan työ- ja palvelumallin kuvaus

Tuetun asumisen jonoissa tai tuetun asumisen tarpeessa oleville pitkäaikaisasunnottomille kohdennettu, sosiaali- ja terveyspalvelut yhdistävä moniammatillinen työ on laaja-alaista ja monimuotoisesti liikkuvaa työskentelyä. Työskentelytavat vaihtelevat asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti yleisestä ohjauksesta ja neuvonnasta vahvaan palveluohjaukseen ja saattamiseen sekä psykososiaaliseen tukeen. Monialaista selvitys-, konsultaatio- ja verkostotyötä tehdään muiden asunnottomuustoimijoiden ja viranomaisten kanssa.

Moniammatillista ja liikkuvaa työtä toteutetaan jalkautuen, etsien ja haittoja vähentäen siellä, missä asunnottomia henkilöitä on mahdollista kohdata ja heidän palvelutarpeisiinsa perustuen. Työtä tehdään järjestöjen matalankynnyksen toimipisteissä, kaduilla, hätä- ja tilapäisasumisessa, tuetun asumisen yksiköissä, vankiloissa, psykiatria- ja päihdepalveluissa, terveyskeskuksissa, terveyskeskuspäivystyksissä ja sairaaloissa, aikuisten ja nuorten sosiaalityössä sekä muissa asiakkaiden tarpeiden mukaisissa palveluissa.

¹² Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen ja asumis-, kriisi- ja päihdepalvelujen alaisuuteen sijoittuva Asumisen tuki -yksikkö vastaa sosiaalihuoltolain mukaisten tuettujen asumispalvelujen järjestämisestä täysi-ikäisille helsinkiläisille asunnottomille ja mielenterveyskuntoutujille.

¹³ Laajemmin kehittämistyö liittyy ympäristöministeriön koordinoimaan valtakunnalliseen asunnottomuuden poistamisohjelmaan vuoteen 2027 mennessä, Helsingin kaupungin asunnottomuuden ennaltaehkäisemisen ja vähentämisen toimenpideohjelmaan vuosille 2020-2022 sekä Helsingin kaupunkistrategiaan, jonka tavoitteena on poistaa asunnottomuus vuoteen 2025 mennessä.

Kuvio 2.2.2 Monialaisen jonotyön prosessikuvaus



Asiakkaiden asioiden hoidossa sosiaaliohjaajan ja sairaanhoitajan monialaisina yhteistyökumppaneina ovat useimmiten muut asunnottomuuden parissa työskentelevät toimijat: Keskeisiä yhteistyötahoja ovat esimerkiksi aikuisten ja nuorten sosiaalipalvelujen sekä lastensuojelun jälkihuollon sosiaaliohjaajat ja -työntekijät, terveys-, psykiatria- ja päihdepalvelujen työntekijät, tuetun asumisen henkilökunta, valtiolliset toimijat, kuten Rikosseuraamuslaitos ja Kela sekä kolmannen sektorin toimijat.

Kolmannen sektorin toimijoista keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat asunnottomuuden parissa työskentelevät järjestötoimijat. Yhteisjalkautumisia toteutetaan eri järjestötoimijoiden kanssa – ja heidän toimipisteisiinsä. Kolmannen sektorin ja järjestöjen matalankynnyksen toimipisteet ovat merkittävässä roolissa etenkin tuetun asumisen jonoissa olevien tai palveluiden ulkopuolella olevien, tuetun asumisen tarpeessa olevien asiakkaiden tavoittamisessa. Heiltä saamme myös ajankohtaista ja tärkeää tietoa asunnottomien olosuhteissa ajoittain hyvin nopeastikin muuttuvista tilanteista, kuten esimerkiksi hätämajoituskapasiteetin riittävydestä sekä kaduilla

vallitsevasta päihdetilanteesta ja päihteidenkäyttöön liittyvistä infektiio- ja vaaratilanteista.

2.1.3. Asiakkuuden edellytykset ja asiakkuuteen ohjautuminen

Asiakkuuden edellytyksenä on tuetun asumisen jonossa oleminen tai tuetun asumisen tarve sekä palvelujen ulkopuolella oleminen. Jonotyön asiakkuuteen tullaan useimmiten Asumisen tuki -yksikön SAS-prosessin (selvitä-arvioi-sijoita) arviointi- ja sijoitustyöryhmän sosiaalityöntekijän tuetun asumisen palvelutarpeen arvion, sosiaalihuoltolain (§ 21 a)¹⁴ mukaisen myönteisen sijoituspäätöksen sekä tuetun asumisen jonoon asettamisen kautta. Vaihtoehtoisesti työskentely voi alkaa jo ennen SAS-prosessia esimerkiksi liikkuvan ja etsivän työn kautta, saattamalla asiakas tuetun asumisen arvioon tai terveydenhuollon kontaktien aktivoimisella, jolla voi olla vaikutusta asiakkaan asumispalvelun tarpeeseen.

Lähtökohtana on, että moniammatillinen työskentely asiakkaan kanssa alkaa heti, kun hänen palvelutarpeensa on havaittu ja asiakas on tavoitettu. Useimmiten asiakas tavoitetaan puhelimitse. Tarvittaessa selvitetään asiakkaan Kela-tiedot, tieto vankilassa olemisesta ja ollaan yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin. Mikäli asiakasta ei tavoiteta puhelimitse tai yhteistyötahojen kautta, asiakkaan löytämiseksi tehdään etsivää työtä ja häntä tavoitellaan sähköpostitse, kirjeitse ja jalkautumalla. Lähtökohtana on, että asiakkaan tavoittelu jatkuu, kunnes hänet tavoitetaan. Kateissa oleva asiakas voi myös itse ottaa yhteyttä jonotyöhön kuultuaan palvelusta tai palveluun ohjautuminen voi tapahtua yhteistyötahon yhteydenoton, sairaanhoitajien konsultaatioiden, Kelan toimeentulotukityön ja huoli-ilmoitusten kautta.

Kun asiakas on tavoitettu, työntekijät sopivat hänen kanssaan moniammatillisen ensitapaamisen asiakkaan tuen ja palvelutarpeiden edelleen selvittämiseksi. Tapaamisessa sovitaan jonotuksen aikaisesta moniammatillisesta työskentelystä sekä työskentelyn kestosta. Tavoitteet työskentelylle asetetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Samalla selvitetään asiakkaan olemassa olevat sekä häneltä mahdollisesti puuttuvat tuki- ja palveluverkostot, ja pyydetään asiakkaan suostumus verkostoyhteistyöhön. Ensitapaamisella aikuissosiaalityön asiakkuuteen otetaan asiakkaat, joilla ei ole viimeisen vuoden aikana ollut kontaktia alueen aikuissosiaalityöhön.

¹⁴ Ks. Laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta (790/2022):
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2022/20220790>

Osa asiakkaista saattaa kieltäytyä palvelusta. Tällaisessa tilanteessa heille kerrotaan mahdollisuudesta palata asiaan myöhemmin ja useimmiten näin käykin. Asiakkaiden omasta aktiivisuudesta riippumatta työntekijät ovat asiakkaisiin yhteydessä koko jonotuksen ajan. Asiakkuus jonotyön piirissä säilyy, kunnes asiakas on päässyt muuttamaan tuettuun asumiseen tai hän on saanut pysyvän asunnon muuta kautta. Yhteydenpito asiakkaisiin on tärkeää myös sen vuoksi, että kontakti asiakkaaseen säilyy ja hänet tavoitetaan mahdollisimman pian, kun hänelle on asunto tarjolla.

2.1.4. Asiakkuuden aikainen kiinnipitävä ja luottamusta rakentava työskentely

Asiakkuuden aikaisessa työskentelyssä korostuvat asiakkaiden tarpeiden mukainen moniammatillinen ja liikkuva työparityöskentely sekä kohtaava työ. Työtä tehdään kiinnipitävällä työotteella ja luottamusta rakentaen. Työskentelyssä on olennaista jonotilanteen seuranta, asiakkaan tilanteen jatkuva arviointi sekä muutoksen mahdollistaminen. Tarvittaessa asiakkaan jonotuspaikka voidaan määritellä asiakkuuden aikana uudestaan, mikäli asiakkaan palvelun tarve muuttuu. Palvelutarpeen arviointia käytetään pohjana myös muihin palveluihin, esimerkiksi päihdehoitoon, ohjaamisessa.

Asiakkuuden aikaisessa työskentelyssä lähtökohtana on, että tuetun asumisen jonoissa olevat asunnottomat henkilöt saatetaan heidän tarvitsemiensa asumispalveluiden sekä muiden sosiaali- ja terveystalveluiden piiriin. Parhaimmillaan asunto on tarjolla heti. Useimmiten tuetun asumisen palveluihin on jonoa, jolloin asiakkuuden aikainen työskentely painottuu hätä- ja tilapäismajoituksen järjestämiseen ja muiden asiakkaan tarvitsemien sosiaali- ja terveystalveluiden piiriin ohjaamiseen ja saattamiseen sekä jonotuksen aikaiseen psykososiaaliseen tukeen. Usein työ sisältää myös asiakkaan asianajoa, joka korostuu erityisesti terveystalveluissa.

Jonotuksen aikaisessa työskentelyssä tavoitteena on edistää laajasti asiakkaiden elämäntilannetta ja järjestää heille muut tarvittavat hoitokontaktit ja verkostot ennen asunnon saamista. Jonotuksen aikainen asiakasprosessi on usein aikaa vievä, sillä jonotyön tuen piiriin tullessaan useimmat asiakkaat ovat jääneet vaille tarvitsemiensa sosiaali- ja terveystalveluja tai he ovat pudonneet aikaisemmin saamiensa palvelujen ulkopuolelle. Tällaisissa tilanteissa pelkästään luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen ja moniammatilliseen tukeen kiinnittyminen voi viedä paljon aikaa.

Asiakkuuden aikana työtä tehdään moniammatillisesti asiakaskontaktissa olevien asiakkaiden kanssa ja muiden palveluiden piirissä olevien asiakkaiden tilannetta seurataan säännöllisesti (esimerkiksi vankilassa pitkän tuomion vuoksi olevat tai pitkässä päihdekuntoutuksessa ja palveluiden piirissä olevat). Työhön sisältyy

psykososiaalista tukemista, neuvontaa ja palveluohjausta, kannattelua ja motivointia sekä asiakkaan palveluihin saattamista. Lisäksi sairaanhoitajat tekevät yksilökohtaista hoidon tarpeen arviointia.

Sosiaaliohjaajan työhön voi sisältyä aikuissosiaalityön vastuuta sekä täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta vastaamista. Mikäli asiakkaalla on entuudestaan aikuissosiaalityön kontakti, asiakkaiden asioita hoidetaan tarvittaessa moniammatillisina yhteistyöasiakkuuksina heidän omien sosiaaliohjaajiensa tai -työntekijöidensä kanssa. Asiakkuuden aikaiseen työskentelyyn sisältyy laajaa monialaista verkostotyötä muiden sosiaali-, terveys- ja asumispalveluiden työntekijöiden, sekä järjestöjen ja valtiotoimijoiden kanssa. Kaikessa asiakkuuden aikaisessa työskentelyssä lähtökohtana ovat saavutettavissa olevat palvelut, työntekijöiden joustavuus ja tavoitettavissa oleminen.

2.1.5. Asiakkuuden päättyminen ja siirtymävaiheen tuki

Asiakkuus jonotyössä päättyy, kun asiakkaan palvelutarve muuttuu eli kun asiakas pääsee asumaan tuetun asumisen palveluun, löytää asunnon muuta kautta tai kieltäytyy tuetusta asumisesta. Mikäli asiakas kieltäytyy tuetun asumisen palveluista, on tärkeää varmistaa, että hän tietää mitä tämä tarkoittaa. Hänelle myös kerrotaan mahdollisuudesta hakea tuettua asumista uudestaan.

Kun asiakkaalle tarjotaan paikkaa tuetun asumisen palvelussa, hänet voidaan saattaa asumispalveluun. Monelle vieraaseen paikkaan meneminen yksin voi olla vaikeaa. Tällöin saattamisen ja psykososiaalisen tuen tarve korostuvat. Samalla asiakkaan kanssa voidaan sopia käytännön asioista ja olla apuna muuttoon liittyvien asioiden hoidossa. Näin asiakkaalle varmistetaan turvallinen siirtymä tuetun asumisen palveluun.

Siirtymävaiheessa olennaisen tärkeää on tiedon välittäminen asiakkaan tuen tarpeista jatkoasumiseen. Siirtymävaiheen tuki ja saattaen vaihto uuden työntekijän kanssa ennaltaehkäisevät asumisen epäonnistumista. Tarvittaessa siirtymävaiheen tukea tarjotaan 1–3 kuukauden ajan asumisen turvaamiseksi. Tänä aikana asiakasta voidaan tukea esimerkiksi tukiverkoston rakentamisessa uudelle asuinalueelle ja sen palveluihin ja toimintoihin tutustumisessa.

2.1.6. Moniammatillisen ja liikkuvan asunnottomuustyön merkitys ja kehittämistyön tuloksia

Moniammatillisessa ja liikkuvassa työssä kohtaamiemme asiakkaiden asunnottomuus on usein pitkittynyt, ja tämän myötä myös heidän ongelmansa ovat monimutkaistuneet. Näiden haasteiden selvittäminen edellyttää sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta asunnottomien henkilöiden moniammatillista kohtaamista heidän omassa elinympäristössään, kiinnipitävää työtettä sekä hitaasti etenevää, luottamuksen varaan rakentuvaa suhdetyötä. Lisäksi tarvitaan laaja-alaista osaamista ja yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Työtapojen tulee olla joustavia ja työssä tulee huomioida asiakkaiden omat voimavarat ja asunnottomuuden tuomat vaikeudet.

Moniammatillisille ja liikkuville palveluille on asunnottomien tai asunnottomuusuhkaa kokevien keskuudessa selkeästi tarvetta ja sosiaali- ja terveysalan osaaminen on mahdollista yhdistää asunnottomien tai asunnottomuusuhan alla olevien henkilöiden kokonaisvaltaiseksi auttamiseksi: Moniammatillisen ja liikkuvan työ- ja palvelumallin kehittämisen ja palvelujärjestelmään myötä pitkäaikaisasunnottomille on tarjolla integroituja sosiaali- ja terveyspalveluja, joissa palvelun saatavuus, oikea-aikaisuus ja jatkuvuus toteutuvat.¹⁵

Helsingissä kehitetyssä moniammatillisessa ja liikkuvassa asunnottomuustyössä asunnottomia tai asunnottomuusuhan alla olevia henkilöitä on tavoitettu hyvin ja tuettua asumista jonottavien pitkäaikaisasunnottomien helsinkiläisten määrä on vähentynyt: kehittämisen aikana tuettua asumista jonottavien pitkäaikaisasunnottomien määrä on laskenut Helsingissä 47 %.¹⁶

¹⁵ Kokonaisuutena asunnottomien keskuuteen jalkautuva moniammatillinen työ kytkeytyy Terveys- ja hyvinvointikeskus -palvelukonseptiin ja Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen tavoitteisiin: Palvelussa kyse on sote-palveluiden integraatiosta, jossa kaikki erityisen tuen tarpeessa olevan asunnottomat ja asunnottomuusuhan alla olevat erityisen tuen tarpeessa olevat henkilöt saavat sosiaali- ja terveyspalvelunsa saumattomasti ja oikea-aikaisesti sekä palvelujen jatkuvuus turvaten. Ks. Innokylä (2023).

¹⁶ Helsingin kaupunki / Sotepe: Asumisen tuki -yksikön tilastot, tarkastelujakso 1.1.2021–30.9.2023.

2.2. Kaakkois-Suomen Kotikoodi palveluohjaus

Antti Hiekkänen, Riika Kokkonen

2.2.1. Toiminnan taustaa

Kaakkois-Suomen Sininauha ry on yksi Sininauhaliiton jäsenjärjestöistä, jonka toiminta käynnistyi Tapio ja Kirsti Ukkolan toimesta Haminassa kesällä 2004 M20 -hankkeen rahoituksen turvin. Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamalla M20 -hankkeella haluttiin kaikkiin Suomen 20 maakuntaan toimintaa, jonka tarkoituksena oli vähentää väistämättömiä haittoja, joita seurasi kasvavasta alkoholien kulutuksesta.

Haminan Sininauhan perustamiskirja allekirjoitettiin 24.2.2005. Virallinen rekisteröimispäivä Patentti- ja rekisterihallituksessa oli 17.6.2005. Nimenmuutos Kaakkois-Suomen Sininauha ry:ksi tapahtui kesällä 2019.

Etsivä-työ aloitettiin projektina vuosina 2011–2013. RAY myönsi kohdennettua toiminta-avustusta Haminan Sininauhalle vuodesta 2015 alkaen. Kotikoodi palveluohjaus- nimi otettiin käyttöön vuonna 2019.

Yhdistyksen toiminta-alue on Kymenlaakso. Kaakkois-Suomen Sininauha ry:n toimipisteitä ovat kohtaamispaikka Sinisatama Haminassa ja kohtaamispaikka Sini-Kotka Kotkassa. Kotikoodi palveluohjaajilla on toimistot Kotkassa sosiaalitoimiston yhteydessä ja Haminassa Sinisatamassa. Näiden lisäksi yhdistyksellä on keväällä 2022 alkanut Raiteilla -hanke Kouvolassa ja vuonna 2023 alkanut Tiltti Kymenlaakso -hanke, joka nimensä mukaisesti toimii koko läänin alueella.

2.2.2. Toiminnan kohderyhmä

Kotikoodilla asiakkaita on ollut 213. Heistä asunnon saaneita on 121. Suurin osa (yli 90 %) asunnoista tulee yksityiseltä puolelta. Sekä asukkaiden, asutuksien että saatujen asuntojen määrät ovat pysyneet kutakuinkin samana viimeiset kolme vuotta. Kotikoodiin ohjautuvista asiakasprofiileista asunnottomien määrä on ollut nousussa koko ajan. Esteettömien asuntojen tarve on koko ajan lisääntynyt. Suurin asiakasryhmä on 30–62-vuotiaat miehet. Noin 80 % asiakkaista on luottotietomerkitöjä.

Kotikoodi toiminta on perustettu alueelle, koska kymenlaaksossa ei ole ollut vastaavaa asunnottomuustyötä. Toiminta on vuosien aikana vakiintunut osaksi kymenlaakson palveluverkostoa. Toiminta täydentää hyvinvointialueen lakisääteisiä palveluita, kuten aikuissosiaalityötä, vammaispalveluja jne. Päävastuu asiakkuudesta ja palveluista on näillä tahoilla, tai asiakkaalla itsellään.

2.2.3. Kotikoodi palveluohjauksen työnkuvaus

Kotikoodiin voi ottaa yhteyttä kuka tahansa: Asiakas itse, omainen tai muu läheinen, hoitava taho, verkoston työntekijä tms. Eniten yhteydenottoja tulee aikuissosiaalityöstä. Kotkassa tämä on luontevaa, koska Kotikoodin toimisto on samoissa tiloissa kuin Kotkan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityö.

Muita tärkeitä yhteistyötahoja ovat Diakoniatyö, Ohjaamot, TE-toimistot, Monialainen työelämäpalvelu, Mielenterveys- ja päihdepoliikklinikka, Etsivä nuorisotyö, sairaalat, Sosiaali- ja kriisipäivystys sekä Kakspy eli Kaakkois-Suomen sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry.

Kotikoodi palvelee täysi-ikäisiä asiakkaita. Toiminta-alueena Kymenlaakson hyvinvointialueella ovat tällä hetkellä Kotka, Pyhtää, Hamina, Virolahti ja Miehikkälä. Pyhtäälle, Virolahteen ja Miehikkälään teemme lähinnä puhelimitse asumisneuvontaa pitkien välimatkojen vuoksi.

Kymenlaakson alueella vuokra-asuntomarkkinat ovat voimakkaasti keskittyneet yksityisten vuokranantajien haltuun. Asunnottomien ja puutteellisissa asumisololoissa asuvien henkilöiden on vaikeaa päästä kohtuuhintaiseen vuokra-asuntoon vuokralle luottotietomerkintöjen, taloudellisen tilanteen ja/tai oman elämän haasteidensa takia.

Syrjässä asuvien mahdollisuutta vastaanottaa työtä ja elää yhdessä perheen kanssa voi hankaloittaa asuntomarkkinoiden vääristyminen sekä syrjäseutujen asuntojen vaikea myyntitilanne. Pienissä kunnissa ei myöskään ole tarjolla riittävästi vuokra-asuntoja.

Kotikoodin asiakkaaksi ei tarvita lähetettä, vaan kuka tahansa voi tulla asiansa kanssa asiakkaaksi. Asiakas voi ottaa yhteyttä soittamalla itse Kotikoodille, tai hän voi antaa luvan esim. omalle työntekijälleen ottaa yhteyttä. Asiakkaan luvalla Kotikoodille voi antaa asiakkaan puhelinnumeron, ja Kotikoodi voi soittaa hänelle. Joskus "ensitapaaminen" saattaa järjestyä puhelimitse, ja olla myös ainoa kontakti asiakkaaseen.

Päätehtävänkuva on etsiä asuntoja asunnottomille tai ihmisille, jotka ovat menettämässä asuntonsa esimerkiksi hädän, tai vuokrasopimuksen loppumisen vuoksi. Myös huonot asumisolosuhteet tai äkillinen kriisitilanne voi nostaa asumiseen liittyvää tuen tarvetta. Työtä tehdään mahdollisimman paljon asiakkaan kanssa, soitetaan yhdessä, tiedustellaan yhdessä, käydään näytöissä yhdessä jne. Sitten kun sopiva asunto löytyy, katsotaan asiakkaan kanssa erilaiset asunnon hankkimiseen liittyvät toimet, kuten Kelan tai sosiaalitoimen tuet, osoitteenmuutos, kotivakuutus, sähkösopimus sekä mahdolliset seurantakäynnit.

Toisinaan asiakas saattaa tulla käynnille hoitamaan asumiseen liittyviä virasto-asioita. Esimerkiksi epäselvien Kelapostien vuoksi, tai selvittämään, miten erilaiset asiat vaikuttavat hänen tukiinsa. Kotikoodilla on käytössään Kelan ”suoralinja”, jossa virkailijan kanssa päästään selvittämään, ja jopa tekemään tarpeellinen hakemus puhelimitse. Palvelu vähentää myös luukulta luukulle kulkemista, kun voidaan hoitaa saman kontaktin kanssa monta asiaa.

Asumisen asioissa voi tarvita tukea myös keskustelun tasolla, mikäli muut asiat kuormittavat elämää, eikä asiakas tahdo löytää punaista lankaa jaksamiseen ja asioiden hoitamiseen. Tällöin Kotikoodin työntekijä voi olla tukena selkiyttämässä arkea ja oman kodin hoitoa.

Tarpeen mukaan sovimme verkostotapaamisia, jossa on mukana asiakas, mahdollisesti joku läheinen sekä oma työntekijä esim. sosiaalitoimesta. Kotikoodi tekee alkukartoituksen ja haastattelee asiakasta. On tärkeää selvittää hänen nykyinen elämäntilanteensa, perhesuhteet, toimeentulo, luottotiedot, asuntotoiveet ja asumishistoria. Keskustelemme siitä, mikä on johtanut tilanteeseen, että hän tarvitsee tai he tarvitsevat asunnon. Joskus asiakkaana on koko perhe, jolloin pyrimme ottamaan huomioon heidän tilanteensa kokonaisvaltaisesti. Asiakkaiden arjenhallinnan parantamiseksi toteutetaan palveluohjauksellista työskentelyä. Kotikoodi-työtä tekee sosiaalialan ja päihde- ja mielenterveystyön koulutuksen saanut työntekijä, jolla on asiantuntemusta myös lainsäädännöstä sekä alueen toimijoista ja verkostoista.

Ensimmäisessä tapaamisessa tai puhelinkeskustelussa käymme läpi myös sen, miten asunnon etsimisessä edetään. Asiakkaan oma aktiivisuus ja voimavarat selvitetään. Hänen kanssaan keskustellaan toiveista asunnon suhteen, ja mistä asuntoja voi etsiä. Keskustellaan vuokravakuudesta ja mistä hänen on se mahdollista saada. Neuvotaan tekemään asuntohakemuksia esim. kuntien asunto-osakeyhtiöille ja muille tahoille. Käymme läpi kuntakohtaiset Kelan määrittämät kohtuuhintaisen vuokra-asumisen rajat. Teemme selväksi, että vuokranantajat haluavat usein tarkistaa luottotiedot. Kertaamme asumisen pelisääntöjä, jotta asuminen tulee onnistumaan. Samalla sovimme, ottaako asiakas itse yhteyttä asunnoista, vai tekeekö Kotikoodi ensimmäisen yhteydenoton. Vuokranantajalle asiakas kertoo itsestään. Jos Kotikoodi ottaa yhteyttä, työntekijä kertoo asiakkaan luvalla sovitut asiat hänen tilanteestaan. Kotikoodin työntekijä sopii asiakkaan kanssa, miten pidetään yhteyttä ja huolehtii, että osapuolet pysyvät ajan tasalla.

Kuvio 2.2.3 Kotikoodi työn prosessi



2.2.4. Asiakasprosessi

Ohjautuminen asiakkaaksi tapahtuu, kuten edellä todettiin, yleensä yhteistyökumppaneiden kautta. Näitä ovat mm. Sosiaalitoimi, Monialainen työelämäpalvelu, TE-toimisto, Seurakunta, Miepä, Ohjaamo ja Etsivä nuorisotyö. Myös asiakas itse tai kuka tahansa asiakkaan tukiverkostosta voi ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse. Ensimmäisen yhteydenoton jälkeen asiakas ja työntekijä sopivat yhdessä ensimmäisen tapaamisen.

Ensimmäisessä tapaamisessa kerrotaan asiakkaalle Kotikoodi- prosessista, käydään läpi asiakkaan tilanne ja asunnon tarpeeseen johtaneet syyt, kartoitetaan asiakkaan jo olemassa olevat palvelut, verkostot ja yhteistyömahdollisuudet, keskustellaan siitä, millaista asuntoa asiakas toivoo ja millainen asunto asiakkaan on mahdollista saada sekä selvitetään, onko asiakkaalla mahdollisuus Kelan kirjalliseen vuokravakuussitoumukseen.

Lisäksi sovitaan asiakkaan omasta aktiivisuudesta asiakkaan voimavarojen mukaan. Sovitaan, mistä ja miten asuntoa etsitään, sekä täytetään asuntohakemuksia kaupungin asuntotoimistoon ja muihin alueella vuokra-asuntoja tarjoaviin tahoihin. Asiakkaalle annetaan myös asumisneuvontaa ja -ohjausta sekä käydään läpi asumisen pelisääntöjä.

Kun sopiva asunto tai asuntoilmoitus löytyy, niin otetaan yhteyttä vuokranantajaan eli soitetaan vuokranantajalle vuokrailmoituksen perusteella.

Vuokranantaja voi olla asumistoimisto tai yksityinen vuokranantaja.

Yhteydenotossa asiakas kertoo itsestään tai asiakkaan luvalla työntekijä kertoo tulevasta vuokralaisesta. Yhdessä sovitaan asunonäytöstä, jossa mukana ovat asiakas, Kotikoodi- työntekijä ja vuokranantaja. Vuokranantajalle kerrotaan Kotikoodi- toiminnasta ja sen tarjoamasta tuesta. Kun vuokranantaja ja asiakas tekevät vuokrasopimuksen, työntekijä on paikalla varmistamassa, että asiakas ymmärtää sopimuksen ehdot. Tarvittaessa työntekijä selvittää vuokranantajalle mm. mitä Kelan kirjallinen vuokravakuus käytännössä tarkoittaa.

Asiakas saa myös Kotikoodilta asumiseen liittyvä neuvontaa ja ohjausta. Asiakas ja työntekijä tekevät tarvittaessa yhdessä toimeentulotuki- ja asumistukihakemuksen. Tarvittaessa työntekijä neuvoo asiakasta hakemaan harkinnanvaraista tukea mm. muuttoapuun ja huonekaluhankintoihin. Työntekijä opastaa asiakasta myös sähkösopimuksen ja muuttoilmoituksen tekemisessä sekä muistuttaa asiakasta ilmoittamaan isännöitsijälle muutostaan.

Asumisen alkaessa sovitaan asiakkaan kanssa tuesta, yhteydenpidosta ja mahdollisista kotikäynneistä. Tuen tarkoituksena on varmistaa, että asuminen lähtee hyvin käyntiin. Yhteydenpidon aikana käydään läpi asumiseen liittyviä käytännön taitoja ja asiakkaan talousasioita, jotta raha riittää vuokranmaksuun ja elämiseen. Arvioidaan asiakkaan kotona pärjäämistä ja tuen tarvetta yhdessä asiakkaan kanssa. Selvitetään, onko asiakkaan mahdollista saada muita palveluja kotiin. Lisäksi Kotikoodi- työntekijä ohjaa asiakasta paikallisten palvelujen kuten päivätoimintojen piiriin.

Asiakkuuden päättymistä arvioidaan yhdessä asiakkaan, työntekijän sekä yhteistyökumppaneiden kanssa. Asiakkuus päättyy silloin, kun asiakkaan asuminen ja siihen liittyvä asioiden hoito onnistuu itsenäisesti. Tyypillisesti tukea annetaan noin 3kk, mutta asiakas, työntekijä ja yhteistyökumppanit voivat sopia pidemmästä tai lyhyemmästä yhteydenpidosta tarpeen mukaan.

2.3. Keski-Suomen hyvinvointialueen Nopsajalka-tiimi

Ritva Anttonen

2.3.1. Keski-Suomen monialainen liikkuva tiimi Nopsajalka

Monialaisessa liikkuvassa Nopsajalka-tiimissä työskentelee sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijä ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Tiimissä on erilaista koulutukseen ja kokemukseen perustuvaa osaamista sekä erilaisten verkostojen tuntemusta. Tiimillä on toiminnallisia mahdollisuuksia ja oikeuksia, esim. sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasjärjestelmien (Effica ja Lifecare) käyttöön. Lisäksi tiimillä on oikeus tehdä viranomaispäätöksiä. Moniammatillisuus edistää tiimin sisäistä oppimista ja laajentaa sen osaamista vahvistaen tiimiä ja lisäten palvelun vaikuttavuutta.

Nopsajalan kohderyhmänä ovat asunnottomat tai asunnottomuuden riskissä olevat erityistä tukea tarvitsevat henkilöt, jotka ovat palvelujen ulkopuolella tai joilla on vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluja. Tiimi tarjoaa asiakkaalle matalalla kynnyksellä sosiaalityötä ja -ohjausta sekä päihde- ja mielenterveystyötä.

2.3.2. Palveluun ohjautuminen

Palveluun ei tarvita lähetettä. Asiakkaat ohjautuvat palveluun pääasiassa yhteistyöverkoston kautta, kuten sosiaali- ja terveystalveluista, Rikosseuraamuslaitoksen eri yksiköistä. Asiakas voi myös itse hakeutua palveluun.

Asunnottomana vapautuvasta asiakkaasta tulee ilmoitus esimerkiksi vankilasta. Asiakkaalla on vankilasta saatujen pohjatietojen mukaan runsaasti moninaisia ongelmia, eikä mitään paikkaa minne majoittua vapautumisensa jälkeen. Nopsajalka-tiimi järjestää verkostopalaverin vankilan työntekijöiden ja muiden tarpeelliseksi katsottujen ammattilaisten sekä asiakkaan kanssa. Tiimi pyrkii esimerkiksi löytämään asiakkaalle asunnon, auttamaan häntä Kelan etuuksien hakemisessa sekä terveydenhuollon palveluiden kuten päihde- ja mielenterveystalveluiden piiriin hakeutumisessa.

Tiimin työskentelyyn vaikuttavat myös lakisääteiset ammatilliset oikeudet esim. päätöksenteko-oikeus tai terveydenhuollon pätevyysvaatimukset. Asiakkuuden alussa työtä tehdään parityönä moniammatillisuuden tarjoamien etujen vuoksi, mutta myös turvallisuussyistä. Asiakkaan palvelutarpeen mukaan työpari voi löytyä myös yhteistyöverkostosta.

2.3.1. Asiakastyön prosessi

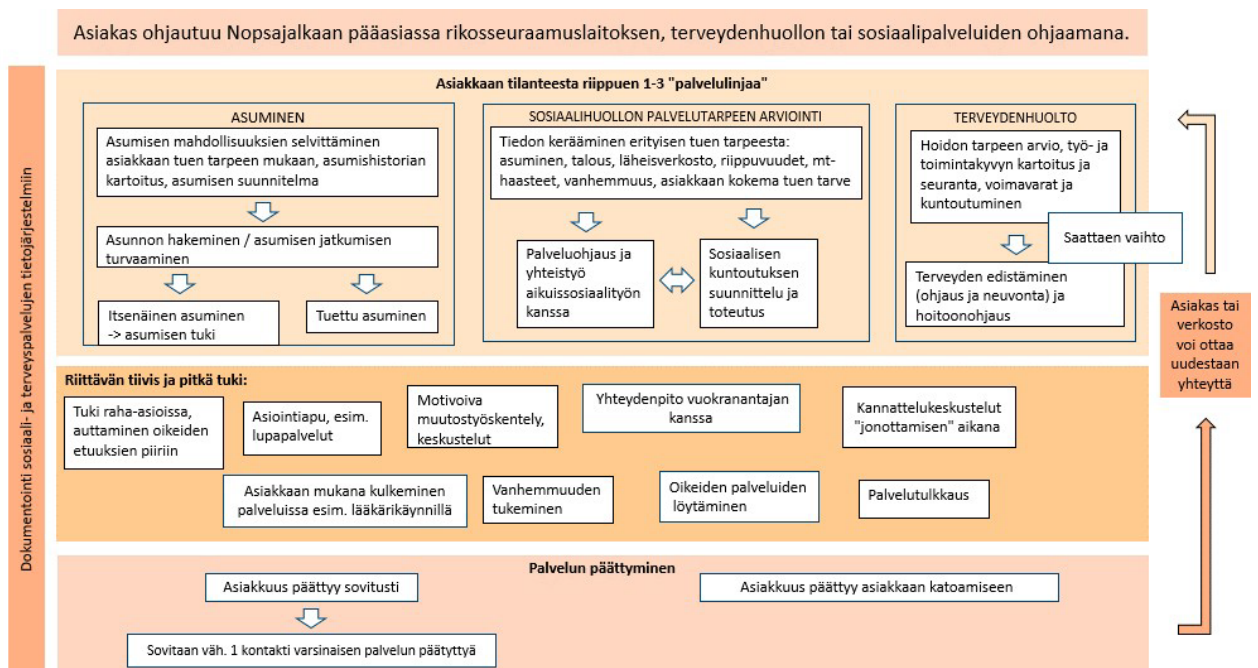
Tiimi ottaa yhteyttä ja reagoi nopeasti asiakkaan tilanteeseen, selvittää palvelutarpeen sekä palvelee, ohjaa ja kannattelee asiakasta saattaen vaihtaa hänen tarvitsemiinsa muihin palveluihin. Tiimin työntekijä kulkee riittävän pitkän ajan asiakkaan rinnalla palveluverkostossa.

Asiakastyön aloittava työntekijä selvittää ensin asiakkaan palveluntarpeet ja niihin sopivat yhteistyökumppanit sekä pohtii palvelupolkua yhdessä asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijä kirjaa yhdessä tuotetun tiedon perusteella palvelutarpeenarvion ja asiakassuunnitelman sosiaalihuollon tietojärjestelmään. Sairaanhoidtaja kirjoittaa tarvittaessa asiakastietoja terveydenhuollon järjestelmään. Sen jälkeen johdatetaan asiakas saattaen vaihtaen oikeiden palvelujen pariin.

Asiakkaan mukana liikutaan palveluverkostossa saattaen vaihtaen jatkopalveluihin ja samalla pyritään varmistamaan, että asiakaspolku on yhdessä suunniteltu ja asiakaslähtöinen. Keskeisimpien yhteistyökumppaneiden kanssa sovitaan keskeisistä toimintatavoista kirjaamalla asiakastyöstä yhteistyön raamit, jotta uudet käytänteet vakiintuvat työyhteisöihin. Raameja päivitetään tilanteiden muututtua tarvittaessa.

Tiimi toteuttaa työssään Asunto ensin -periaatteita kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Palveluprosessin kesto ja intensiivisyys vaihtelee asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus palata takaisin palveluun, jos prosessi katkeaa. Tiimin työntekijä voi toimia palvelutulkkina asiakkaan palvelupolulla uuteen palveluun siirryttäessä. Tällöin varmistetaan myös se, että jokainen osapuoli on ymmärtänyt asiat samalla tavalla, jotta saadaan yhdessä rakennettua asiakkaalle kestävä palvelupolku.

Kuva 2.3.1. Keski-Suomen Nopsajalka-tiimin asiakasprosessi



2.3.2. Palvelumallin kehittäminen

Kehittämistyön alkuvaiheen pitkäkestoisesta työstä siirryttiin syksyllä 2020 lyhytkestoiseen nopeasti reagoivaan palveluun, jotta hankkeessa ei ryhdyttäisi rakentamaan rinnakkaisia palveluja olemassa olevan palveluverkoston rinnalle. Nopeammalla toimintatavalla kyettiin palvelemaan suurempaa määrää asiakkaita ja saattamaan asiakkaat tarvitsemiinsa muihin palveluihin. Samalla edistettiin asiakastyön yhteiskehittämistä.

Vakiintuneeksi käytännöksi on muodostunut se, että asiakkaan ohjaututtua palveluun häneen otetaan yhteys samana päivänä tai viimeistään seuraavana päivänä. Jos asiakas ottaa itse yhteyttä, työskentely alkaa heti esimerkiksi neuvomalla ja varaamalla yhteinen aika palvelutarpeen selvittämiseksi.

2.3.3. Rakenteellinen sosiaalityö

Työskentelynsä yhteydessä tiimi tekee asiakaslähtöistä rakenteellista sosiaalityötä kehittäen verkoston toimivuutta ja vahvistaen siellä asiakkaan palvelupolkuja yhteistyössä muiden asiakaspalveluun osallistuvien palveluverkoston ja hallinnon toimijoiden kanssa. Esimerkiksi tietojärjestelmien hyödyntäminen palveluissa on kehittynyt niin, että terveydenhuollon ja

aikuissosiaalityön keskinäinen tiedonkulku asiakkaan palvelussa on parantunut ja päällekkäisen työn tekeminen vähentynyt.

Kirjaukset ja viranomaispäätökset tehdään sosiaaliasemalla. Asiakasta itseään pyritään kuitenkin tapaamaan siellä missä asiakas on tavattavissa, oli tämä sitten asiakkaan koti, sairaala, vankila, kahvila, sosiaaliasema tai jokin muu, kuten kolmannen sektorin toimipiste.

2.3.4. Vaikuttavuuden seuranta

Palvelupolkuja ja työn vaikuttavuutta, kuten palveluihin pääsemistä ja asuntojen saamista, seurataan Forms-kyselyillä. ASSI-hanke teki Nopsajalan palvelun vaikuttavuudesta esitutkimuksen terveydenhuollon kustannuksiin. Tutkimukseen osallistui neljä asiakasta. Kustannussäästö neljä kuukautta palvelun päättymisen jälkeen oli noin 2500 euroa asiakasta kohden. Lisäksi Tampereen yliopiston koulutuksen ja kulttuurin laitoksen Tiimi RESET julkaisi tutkimusraportin asunnottomuustyön moniammatillisen liikkuvan tuen Nopsajalka-mallista.

Nopsajalan asiakasmäärä on marraskuun 2023 alussa ollut 186 asiakasta. Heistä 137 asiakasta on joko saanut vuokra-asunnon, päässyt tuettuun tai palveluasumiseen tai heidän asumisensa on turvattu asunnon etsimisen ajaksi (asumispäivystys, vastaanottoasunnot). Koko hankkeen aikana asunnottomia oli 98 ja asunnottomuuden riskissä 88 asiakasta. Tällä hetkellä 18 asiakasta on vielä mukana palvelussa, ja heistä 16:sta osalta asuminen on turvattu. Edellä mainittuihin asiakasmääriin eivät sisälly konsultaatioasiakkuudet ja puhelut, jotka eivät ole johtaneet palveluprosessiin.

2.4. Liikkuvan työn malli Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalityössä

Elina Karri, Elina Perkiö ja Heli Norolahti

2.4.1. Lähtökohtia ja kehityskaaria liikkuvaan työhön

Liikkuva työ on syntynyt Tampereella ja Pirkanmaalla erityisesti asunnottomuutta vähentävien valtakunnallisten toimenpideohjelmien kehittämistyön tuloksena. Variaatioita ja eri nimisiä tiimejä on ollut useita vuosien mittaan, kuten Paavo-ohjelmakaudella aloittanut Konsti, joka tarjosi kotiin vietävää tukea päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiville henkilöille, joiden asuminen oli vaarantunut. Konsti-tiimi on toiminnassa edelleen, ja nykyisin työskentely painottuu päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien henkilöiden tukemiseen toimintakyvyn ja asumiskyvyn ylläpitämiseksi. Tampereella käynnistyi vuoden 2022 alussa liikkuvan sosiaalityön tiimi. Tampereen alueella toimivaan tiimiin ohjaututaan vain huoli-ilmoituksilla ja useimmilla on asunto, mutta asumisessa tai palvelujen saamisessa on haastetta. Asiakkuuksien pituudet vaihtelevat hyvin paljon eikä ole kestoja ole määriteltä ennalta.

Liikkuvaa monialaista työtä pilotoidaan RRP-rahoituksella vuonna 2023 käynnistyneessä HOPPU2-hankkeessa, jonka tavoitteena on vastata koronapandemian aiheuttamaan hoito-, kuntoutus- ja palveluvelkaan. Tiimi asemoituu sosiaalipalvelujen erityisen vaativan sosiaalihuollon yksikköön, ja monialaisessa tiimissä työskentelee sosiaalihuollon ammattihenkilöiden lisäksi sairaanhoitaja. Tiimi työskentelee päihteitä käyttävien henkilöiden päiväkeskuksesta käsin liikkuen eri puolille Pirkanmaata. Tiimi hyödyntää asiakkaiden tarpeenmukaisia lääkärikonsultaatioita, ja aloittaa palvelu- ja hoidontarpeen arviointia asiakkaan kotona tai muissa ympäristöissä.

2.4.2. Nopsajalka uutena joustavana ja liikkuvana monialaisena työmuotona Pirkanmaalla

Tampereen asunnottomuuden muutoslaboratoriossa syntyi vuonna 2019 ajatus uudenlaisen, monialaisen liikkuvan tiimin käynnistämisestä. Tavoitteena oli tiimi, joka tarjoaisi apua viipymättä ja joustavasti asunnottomille ja ihmisille, joiden asuminen on kriisiytynyt tai kriisiytymässä, ja jotka tarvitsevat monialaista tukea asumiseensa. Alusta asti tavoitteena on ollut käynnistää työmuoto, jonka turvin vuokranantajat voisivat tarjota moninaisen tuen tarpeessa oleville asunnottomille henkilöille asuntoja ja joissa asuminen onnistuisi kotiin vietävän tuen turvin. Työmuoto sai nimen *Nopsajalka*. Nopsajalka-tiimi käynnistyi vuonna 2020 Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittaman asunnottomuushankkeen yhtenä

toimenpiteenä. Nopsajalasta on muodostunut moniammatillinen, liikkuvan tuen työmuoto, jonka kohderyhmänä ovat asunnottomuusuhan alla olevat, erityisen haastavissa olosuhteissa elävät henkilöt ja asumispäivystyksestä omaan asuntoon muuttavat asunnottomat asiakkaat. Suunnitteluvaiheessa Nopsajalassa erityispiirteinä nähtiin olevan ammattitaidon lisäksi joustavuus, pitkäjänteisyys ja tehokkaat interventiot verrattuna tarjolla olleisiin palveluihin.

Nopsajalkaan ohjaututaan helposti, ilman lähetettä tai muita monimutkaisia käytäntöjä. Nopsajalassa on vuonna 2023 ollut resurssina 1 sosiaalityöntekijä ja 2 sosiaaliohjaajaa sekä 1 kokemusasiantuntija ja projektipäällikkö. Asiakkuuteen ohjaututaan Asumispäivystyksen (Tastu) kautta tai monikanavaisesti eri yhteydenottoapojen kautta. Kriteerinä on ollut asunnottomuus tai sen uhka, mutta syyt taustalla ovat moninaiset ja liittyvät usein päällekkäisiin, kompleksisiin tuen tarpeisiin ja elämäntilanteisiin. Asumispäivystyksessä asiakkaita on tavattu asiakkaiden oleskelutilassa nonstop-päivystyksen yhteydessä, ja yhteinen työskentely on käynnistynyt luottamusta vähitellen rakentamalla. Asiakkaalle on räätälöity asumissuunnitelma yhdessä asiakkaan, vuokranantajan, asiakasohjauksen sekä asumispäivystyksen henkilökunnan kanssa. Kun sopiva asumisratkaisu on löytynyt, asiakkaan kanssa on hoidettu muuttoprosessi ja tarvittavat etuusasiat sovitun työnjaon mukaisesti. Vuoden 2023 aikana Nopsajalka on tavannut asiakkaita 176 kertaa, joista osa on tapahtunut matalan kynnyksen kohtaamispaikassa, ja osa on johtanut pitkään asiakassuhteeseen, jossa asiakasta on tavattu useasti.

Asunnottomuustyön onnistumisessa keskeistä on ollut yhteistyösuhteiden rakentaminen vuokranantajatahoihin, kaupungin asuntopolitiikkaan ja asumisneuvontaan sekä 3. sektoriin. Pilotoinnit ja mallinnukset yhteisistä asuttamisprosesseista vuokranantajien kohteisiin ovat osoittautuneet merkittäviksi uusiksi avauksiksi. Vuokranantajatahot ovat olleet suunnittelemassa Nopsajalka-mallia, ja heidän arvionsa tarvittavista tukimuodoista ovat olleet suunnittelun keskiössä. Esimerkiksi nopea yhteys sosiaalihuollon toimijaan on keskeistä, mikäli asuminen kriisiytyy. Yhteistyössä on mukana vuokranantajien lisäksi Tampereen kaupungin asumisneuvonta ja Kela, jonka kanssa tehtävä erityisen tiivis yhteistyö on onnistumisen keskiössä. Jokaiselle toimijalle on määritelty konkreettisesti oma roolinsa ja vastuunsa myös silloin, jos asuminen uhkaa epäonnistua tai päättyä. Tärkeää on, ettei kukaan toimija jää yksin ongelmien kanssa. Mahdolliset kriisitilanteet on hyvä mallintaa etukäteen, jotta prosessit ovat sujuvia.

Nopsajalan asiakkuuteen voi tulla asumispäivystyksen lisäksi puhelinsoitolla, sähköpostitse tai muilla tavoilla, kuten kolmannen sektorin kautta. Asiakkuuden kesto vaihtelee tarpeen mukaan. Työskentely on intensiivistä, asiakaslähtöistä, yhteydenpito on monipuolista ja siinä hyödynnetään asiakkaan verkostoja. Työtä tehdään monipaikkaisesti, pääosin muualla kuin toimistossa. Yhteydenottopyyntöihin vastataan 48 tunnin kuluessa. Asiakkaan sitoutuminen

yhteistyöhön alusta saakka on oleellista, jotta työskentelysuhde jatkuu muuton jälkeenkin ja kotikäynnit saadaan onnistumaan. Intensiivinen työskentely ja tuki jatkuvat puolesta vuodesta vuoteen. Nopsajalan työskentelyä on tarvittaessa täydennetty muilla kotiin vietävillä palveluilla, kuten ostopalveluilla. Mahdollisissa asumisen kriisitilanteissa työparilla on koko ajan kontakti asiakkaaseen, jolloin asiakas tavoitetaan, vaikka kotikäynnit eivät aina onnistuisi. Työskentely päättyy siten, että asiakkaalle on rakentunut toimiva tukiverkko, esimerkiksi sosiaalityöntekijä, vuokranantajan edustaja, kolmannen sektorin taho ja välitystilii.

Kuva 2.4.2 Case-esimerkkikuvaus Pirkanmaan Nopsajalan työskentelystä.

Esimerkki asiakaspolusta



Pirkanmaan
hyvinvointialue

2.4.3. Liikkuvan työn keskeiset elementit ja kehityssuunnat Pirhassa

Liikkuvan työn osalta keskeisenä on pidetty sitä, että työskentelyn tulee olla määräajoiltaan joustavaa, eli tarjota intensiivisempää tukea kriisitilanteessa ja hellittää otettaan, kun tilanne tasaantuu. Kokemusten kautta on nähty, että muutaman kuukauden mittaiset tukijaksot eivät usein riitä varmistamaan erityisen kompleksisissa olosuhteissa elävien henkilöiden asumisen onnistumista. Joskus pelkkä luottamuksen synnyttäminen asiakkaaseen vaati kuukausien työn. Tärkeää on, että asiakas voi palata aina uudestaan työskentelyn piiriin.

Liikkuvan työn suhdeperustaisuus korostuu erityisesti tilanteissa, joissa asiakkaalle on kertynyt kasautuneita, monialaisia hoito- ja palvelutarpeita, lisäksi taustalla voi olla aiempia huonoja palvelukokemuksia, sekä vaikeuksia sanoittaa

omaa palvelun tarvetta, saati hakeutua palveluihin tavanomaisia väyliä pitkin. Näissä tilanteissa työskennellessä korostuu asiakkaan omista tavoitteista ja tarpeista käsin määrittyvä työskentelysuhde, jossa tasapainoillaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen ja huolenpidon maastoissa, jossa toisaalta rakennetaan vaiheittain luottamussuhdetta ja toisaalta ymmärretään viranomaistehtävä vastuukysymyksineen. Suhdeperustaisessa asiakastyössä erityisesti korostuu työntekijän vuorovaikutus- ja tunnetyöskentelytaidot ja lisäksi ymmärrys työskentelysuhteen rakentumisen vaihteellaisuudesta. Tämän kaltaisessa työskentelyssä tulisi huomioida lisäksi työntekijän osaamisen sekä työhyvinvoinnin turvaamisen näkökulmat.

Asiakkaan elämänhallintaa ja siihen liittyviä elementtejä lähdetään yhdessä asiakkaan kanssa kartoittamaan ja pala kerrallaan ottamaan haltuun niin, että asiakkaalla on mahdollista oppia hoitamaan asioita turvallisesti yhdessä työntekijän kanssa ja harjoitella asioiden tekemistä ja hoitamista. Asiakas ottaa vaiheittain vastuuta omien asioidensa hoitamisesta siten, että varmennetaan asioiden onnistuminen ja onnistumisen kokemukset. Työskentelyssä turvataan arjen sujuminen, kodin säilyttäminen ja myös kotisuhteen rakentuminen. Luottamussuhteeseen perustuvaa työskentelyä asiakkaan kanssa ei voi kiirehtiä, vaan työntekijällä tulee olla aikaa asiakkaalle. Etenkin työskentelyn alkuvaiheessa (esimerkiksi 3-6kk) aikana on nähty tärkeäksi joustavan, nopean ja riittävän usein tapahtuvan yhteydenpito ja kotikäynnit. Jotta asiakas voi luottaa työntekijään, kontaktin täytyy olla välitön ja asiakkaan esille tuomiin asioihin reagoidaan ja sitoudutaan, vaikka asiakkaalla ei välttämättä ole aina selvää, mikä on priorisoitava ensisijaiseksi. Tämä voi käytännössä tarkoittaa sitä, että työntekijä tekee myös puolesta asioita, mikäli asiakkaan toimintakyky sitä edellyttää. Työskentelyn vaiheiden periaatteet voi kuvata näin: *tarraava työskentely, kiinnipitävä työskentely ja saattaen vaihtaminen*.

Työmuodon lähtökohtana ovat asiakaskeskeisyys, tavoitettavuus ja liikkuminen asiakkaan luokse, jotta nähdään kokonaisvaltaisemmin asiakkaan tilanne ja elinolosuhteet. Toimistolla asioidessa asioita voi jäädä piiloon, sillä asiakkaan tuen tarve ei tule tarpeeksi konkreettisesti esiin. Monipaikkaisuus haastaa perinteistä toimistolähtöistä työskentelyä, mikä vaatii joustavuutta ja uuden opettelua työntekijöiltä. Liikkuva työ edellyttää työntekijöiltä moninaisia taitoja, jotka tekevät työmuodosta erityisen. Moniammatillisuus on jaettava osaamista, jossa jokaisen työntekijän osaaminen on koko tiimin tiedossa ja osaamista on mahdollista syventää sekä yhteisesti tiiminä mutta myös niin, että ajatuksia ja kokeiluja tuodaan rohkeasti esiin ja kokemuksista ja kokeiluista on mahdollista käydä vuoropuhelua ja tarvittaessa hankkia tiimille lisäkoulutusta.

Työntekijän taitoina korostuvat joustavuus ja kyky arvioida jokaisen asiakkaan toimintakykyä. Vaikka asiakas ei pystyisi keskittymään esimerkiksi talousasioiden hoitamiseen, voidaan asiakkaan kanssa silti edistää talousasioiden hoitamista toistojen kautta. Moni asiakas hyötyy siitä, että erilaisia psykososiaalisia

tukikeskusteluja ja asumiseen ja arkeen liittyviä asioita voidaan samaan aikaan pohtia yhdessä tekemisen lomassa. Kun huomioidaan asiakkaan esille tuomat mielenkiinnon kohteet, asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi omine ajatuksineen ja tarpeineen ja samalla syvennetään yhteistä luottamussuhdetta. Yhdessä nauraminen, tekeminen ja joskus vain oleminen on tärkeää, eli ajan antaminen asiakkaalle ja kuulluksi tulemisen tunteen vahvistaminen mahdollistavat myös vaikeiden, kipeiden ja mahdolltomalta tuntuvien asioiden edistämisen. Työskentelyn tavoitteet, tavoitteiden arvioiminen ja mahdolliset tarpeet muutoksille syntyvät jatkuvassa vuorovaikutuksessa eikä kaikkia kriisejä tai yllättäviä käännteitä voi ennustaa.

Hyvinvointialueen liikkuvassa työssä etuna on viranomaisrooli, joka takaa sen, että asiakkaan tarvitsemat päätökset toimeentulotuesta ja päihde- ja asumispalveluista tehdään nopeasti. Asunnottomuus on yhteiskunnallinen ja sosiaalinen ongelma, joka paikantuu sosiaalityöhön sekä yksilön olosuhteisiin että rakenteisiin liittyvien ulottuvuuksiensa vuoksi. Raportointi ja rakenteellisen tiedon tuottaminen on nähty tärkeäksi osaksi liikkuvaa työtä, jotta asunnottomuutta ymmärrettäisiin ilmiötasolla paremmin. Yhteisiä, valtakunnallisia liikkuvan työmuodon kehittämiseen liittyviä tapaamisia toivoisi tulevaisuudessa järjestettävän. Liikkuvien työmuotojen asiakaskunnassa päihde- ja mielenterveysongelmat, rikostausta ja väkivalta ovat painottuneet erityisesti, joten ammattilaisilta tulee löytyä vahvaa osaamista päällekkäisten ongelmien kanssa painivien, usein päihtyneen ja välillä psykoottisten tai muuten psyykkisesti oireilevien ihmisten auttamiseksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueelle siirtymisen myötä liikkuvan työn tulee laajentua koko alueelle. Palveluverkkosuunnitelmassa on arvioitu, että vuonna 2035 työikäisten sosiaalityöstä 40 % toteutetaan liikkuvalla työmenetelmällä, 40 % digitaalisesti ja 20 % toimistolla asioiden. Työikäisten sosiaalityö organisoituu 2024 alusta alueellisille sote-asemille, jossa työtä tehdään tarvittaessa monialaisesti terveydenhuollon ja muiden toimijoiden kanssa. Liikkuva työmuoto tulee olemaan osana kaikkien sote-asemien työtä, eli erillisistä tiimeistä luovutaan ja sen sijaan sote-asemalle suunnitellaan työpajareja, jotka pystyvät nopeasti liikkumaan asiakkaan elinympäristöön. Monialaista tukea tarvitseville asiakkaille kootaan tarvittaessa Minun tiimini mallin mukainen työryhmä, jossa asiakkaan tilannetta lähestytään systemaattisesti ja dialogisesti, läheisiä, 3. sektoria ja kokemusasiantuntijoita hyödyntäen. Tavoitteena on juurruttaa ja levittää liikkuvan työmuodon käytäntöjä mahdollisimman laajasti koko hyvinvointialueella. Jokainen asiakas ansaitsee tulla autetuksi ja että hänen palvelutarpeisiinsa vastataan, riippumatta niistä olosuhteista tai ongelmista, joiden kanssa hän painii ja jotka heikentävät hänen mahdollisuuksiaan asioida palvelujärjestelmässämme.

2.5. Liikkuva tuki Liitu satakunnan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluissa

Pia Kallio, Mari Kojo, Martina Jalonen, Kristian Lindroos, Riia Luomanen, Elina Santala

Kuvio 2.5 LiiTun asiakasprosessi

1.

Asiakkaaksi tullaan

- Asiakkaaksi tullaan Assi-yksikön palvelutarpeen arvioinnin kautta.
- Uudet asiakkaudet käydään läpi kerran viikossa tiimissä
- Työntekijää kohden max.18 asiakasta
- Asiakkuus pääsääntöisesti noin 6kk, yksilöllisyys huomioiden



2.

Kohderyhmät

- Psykiatriselta sairaalajaksolta kotiin palaavat
- Tehostetusta/ylteisöllisestä/tuetusta asumisesta itsenäiseen asumiseen siirtyvät asiakkaat
- Itsenäisesti asuvat, jotka ovat riskissä joutua asumispalveluun
 - Haasteellisessa elämäntilanteessa olevat itsenäistyvät yli 18v nuoret
 - Neuropsykiatrisista ongelmista kärsivät asiakkaat



3.

Asiakkuuden aloitus

- Ensimmäisellä tapaamisella kerrotaan mitä liikkuva tuki on ja asiakas kertoo omista tarpeistaan ja toiveistaan.
- Ensitapaamisen jälkeen asiakkaan kanssa kartoitetaan haastatteleamalla ja keskustelemalla hänen elämäntilannettaan, sekä käydään läpi asiakkaan voimavarat, unelmat, haaveet sekä haasteet. Keskustelun aikana asiakas asettaa työskentelylle tavoitteet.



4.

Asiakkuuden aikana

- Työskentely perustuu yksilölliseen asiakassuunnitelmaan, jossa laajempia tavoitteita pilkkotaan pienempiin tavoitteisiin ja niitä edistetään vaiheittain yhdessä asiakkaan kanssa.
- Työskentely sisältää altistamiskäyntejä, arjen taitojen opettelua, virastossa asioimisen opettelua, omasta hyvinvoinnista huolehtimisen opettelua. Toiminnan ohella työskentely sisältää asiakkaan psyykkisen voimien seuranta, puheeksi ottoa sekä keskustelua.



5.

Asiakkuuden päättyminen

- Asiakkuus Liitussa päättyy yhteisen sopimuksen myötä, kun asiakkaan tavoitteet työskentelylle ovat toteutuneet. Mikäli työskentelyn edetessä huomataan, ettei Liitu ole asiakkaalle riittävää, hänet ohjataan saattaen vaihtaan tarkoituksenmukaisemman tuen piiriin.



2.5.1. LiiTun kohderyhmä

Liikkuva tuki on tarkoitettu 18–65 –vuotiaille psykiatriselta osastojaksolta kotiutuville; tehostetusta, yhteisöllisestä tai tuetusta asumisesta itsenäiseen asumiseen siirtyville; itsenäisesti asuville, joilla on riski joutua asumispalveluiden asiakkaaksi; haasteellisessa elämäntilanteessa oleville, itsenäistyville nuorille 18 –vuotiaista ylöspäin sekä ihmisille, joilla on neuropsykiatrisia haasteita. Asiakkaalla ei tarvitse olla psykiatrisia diagnooseja eikä hoitokontaktia.

2.5.2. LiiTun tausta, tarkoitus ja tavoitteet

Ajatus Liikkuvan Tuen perustamisesta vuonna 2014 nousi tarpeesta työskennellä asiakaskunnan kanssa heidän omassa toimintaympäristöissään ja kiinnittää ihmisiä osaksi yhteisöään. Lisäksi nousi tarve ihmisten itsenäisen asumisen turvaamisesta. Tähän kytkeytyi myös ihmisen oman elämänhallinnan ja arjessa pärjäämisen vahvistaminen.

Taustalla on tarve palveluiden tuottamiseen kustannustehokkaasti sekä varhaisemman ja kevyemmän tuen keinoin. Tarkoituksena on tuottaa palveluita asiakkaan tarpeen mukaisesti, jolloin raskaimpien palveluiden tarve ja käyttö vähenevät sekä painopiste siirtyy raskaimmista palveluista kevyempiin.

Toipumisorientaatioviitekehys on ollut alusta lähtien Liikkuvan Tuen ajatus- ja toimintamallina. Tavoitteena on asiakkaan tukeminen mahdollisimman itsenäiseen pärjäämiseen ja osallisuuteen omassa arjessaan sekä elää itselleen mahdollisimman mielekäästä elämää.

2.5.3. Asiakkaaksi tuloprosessi

LiiTun asiakkaaksi hakeudutaan asumisen asiakasohjausyksikkö Assin palvelutarpeen arvioinnin kautta. Yhteydenoton Assiin voi tehdä asiakas itse, sosiaalityöntekijä, asiakkaan omainen/muu tukiverkosto, psykiatrisen poliklinikan tai osaston ammattilainen, muu sosiaali- ja terveysalan ammattilainen tai vankilasta vapautuvien kohdalla Rikosseuraamuslaitoksen ammattilainen. Lähetettä ei tarvita.

Uudet asiakkuudet käydään läpi kerran viikossa LiiTU-tiimissä, jossa asiakkaalle nimetään oma työntekijä. Yhdellä työntekijällä on maksimissaan 18 asiakasta ja pääsääntöisesti asiakkuus kestää noin puoli vuotta, kuitenkin asiakkaan yksilöllinen tilanne ja tarve huomioiden.

2.5.4. Asiakkuuden aloittaminen

Asiakkuus pyritään aloittamaan mahdollisimman nopeasti. Yhteyttä otetaan asiakkaan kanssa sovitulla tavalla, ensisijaisesti suoraan asiakkaaseen. Asiakasta voidaan hänen toiveidensa mukaisesti tavata ensimmäisen kerran esimerkiksi psykiatrian poliklinikalla.

Ensimmäisellä tapaamisella kerrotaan mitä liikkuva tuki on ja asiakas kertoo omista tarpeistaan ja toiveistaan. Aluksi tavoitteen asettaminen saattaa olla haasteellista. Ensimmäisten tapaamisten tarkoituksena on luoda luottamusta sekä tutustua asiakkaaseen. Työntekijä kertoo asiakkaalle, että liikkuva tuki on määräaikaista, vapaaehtoista ja asiakkaalle ilmaista.

Ensitapaamisen jälkeen asiakkaan kanssa kartoitetaan haastattelemalla ja keskustelemalla hänen elämäntilannettaan, sekä käydään läpi asiakkaan voimavarat, unelmat, haaveet sekä haasteet. Keskustelun aikana asiakas asettaa työskentelylle tavoitteet. Tavoitteet ovat luonteeltaan pieniä, konkreettisia ja saavutettavia. Tavoitteiden tarkoituksena on lisätä asiakkaan pystyvyyden tunnetta ja saada aikaan positiivinen muutos arjenhallinnassa. Tapaamisilla asiakasta ohjataan säännöllisesti arvioimaan omaa arjessa pärjäämistään sekä motivaatiotaan työskentelyyn. Edellä kuvatusta rakentuu asiakassuunnitelma, jota tarkastellaan, tasaisin väliajoin.

2.5.5. Asiakkuuden aikana

Työskentely perustuu yksilölliseen asiakassuunnitelmaan, jonka asiakas itse laatii yhdessä työntekijänsä kanssa. Tavoitteet ovat konkreettisia ja pieniä asiakkaan arkea helpottavia tavoitteita. Tavoitteet ovat asiakkaan toipumista tukevia ja niiden kautta asiakas saa onnistumisen kokemuksia.

LiiTulla ei ole asiakastyöskentelyyn tarkoitettua toimistoa, vaan tapaamiset toteutuvat asiakkaan toimintaympäristössä. Asiakastapaamiset toteutuvat pääsääntöisesti kerran viikossa. Tämän lisäksi asiakkaan kanssa tiivis puhelinkontakti.

Liikkuva Tuki on asiakaslähtöistä ja yksilöllistä. Työskentely sisältää altistamiskäyntejä, arjen taitojen opettelua, mallintamista, virastossa asioimisen opettelua, omasta hyvinvoinnista huolehtimisen harjoittelua. Toiminnan ohella työskentely sisältää asiakkaan psyykkisen voinnin seurantaa, puheeksi ottoa sekä keskusteluapua.

Asiakkuuden aikana toteutetaan säännöllisesti hyvinvoinnin seurantakysely, joka perustuu elämäntilanteen kartoitukseen. LiiTussa ei tehdä asioita asiakkaan puolesta, vaan työntekijä tukee ja ohjaa asiakasta rinnalla kulkien. Työntekijän tehtävä on myös asiakkaan palveluohjaus.

LiiTussa tehdään yhteistyötä myös asiakkaan omaisten ja verkostojen kanssa. LiiTu ei ole hoitotaho, joten osalla asiakkaista on psykiatrinen hoitokontakti esim. Aikuisten ja nuorten vastaanotoilla, psykiatrisilla poliklinikoilla ja/tai psykoosiklinikalla. LiiTu tekee tiivistä yhteistyötä mm. sosiaalitoimen, te-palveluiden, kuntouttavan työ- ja päivätoiminnan, lastensuojelun ja päihdepalveluiden kanssa. Tärkeässä roolissa asiakkaiden arjessa ovat myös 3. sektorin tarjoamat palvelut esim. Kulttuuripaja Lumo, tukiranka ja Sininauha.

2.5.6. Asiakkuuden päättyminen

Asiakkuus LiiTussa päättyy yhteisen sopimuksen myötä, kun asiakkaan tavoitteet työskentelylle ovat toteutuneet. Mikäli työskentelyn edetessä huomataan, ettei LiiTu ole asiakkaalle riittävää, hänet ohjataan saattaen vaihtaen tarkoituksenmukaisemman tuen piiriin.

Asiakkuus saattaa päättyä myös yllättäen mm. opiskelemaan pääsyn myötä, paikkakunnalta muuton vuoksi tai asiakas jättäytyy pois tuen piiristä. Asiakkuuden päättymisestä ilmoitetaan myös asiakkaan verkostolle.

Asiakas voi tarvittaessa hakeutua uudelleen LiiTun piiriin. Tällöin asiakkaan työntekijäksi tulee LiiTu-tiimin toinen jäsen.

2.5.7. LiiTun toimintaa on jo kehitetty

Ohjautuminen LiiTun asiakkaaksi on nykyään hallitumpaa ja koordinoitumpaa. Lisäksi aiemmin työskenneltiin työparina, mikä nähtiin kustannustehottomana ja toimintatapaa järkevöitettiin. Tarvittaessa työntekijä voi ottaa itselleen työparin asiakastapaamiseen. Aikaisemmin asiakkaan kanssa jatkoi sama työntekijä, mikäli asiakkuus LiiTussa alkoi uudelleen. Tällöin työntekijä tuli asiakkaalle palvelua tärkeämmäksi. Nyt asiakkuuden alkaessa uudelleen asiakas saa uuden työntekijän, jolloin työskentely etenee paremmin ja työskentelyyn tulee uusia myös näkökulmia. Liikkuva Tuki on toiminut samalla asiakastyötä tekevällä työntekijämäärällä (neljä työntekijää) vuoden 2022 loppuun saakka, tämän jälkeen siirryttiin Satakunnan hyvinvointialueelle ja LiiTuun tuli kaksi työntekijää lisää.

Liikkuva Tuki toimi aluksi osana psykososiaalisia asumispalveluja, joissa toiminta painottui terveyden- ja hyvinvoinnin edistämiseen, haittojen ehkäisyyn ja toipumisorientaatioajattelun mukaiseen pärjäämiseen. Päädyttiin panostamaan enemmän siihen, että vaikeista psykiatrisista ongelmista tai elinikäisistä sairauksista kärsiviä ihmisiä ei keinolla millä hyvänsä yritetä parantaa terveeksi,

vaan keskitytään enemmän toipumisorientaatioperiaatteiden mukaisesti siihen, että ihmiset voivat elää hyvän elämän sairautensa kanssa, eli pärjäävät mahdollisimman itsenäisesti, vaikka on elinikäinen sairaus. Palvelujärjestelmän pitää olla monipuolinen, mutta ei monimutkainen.

2.5.8. Kustannushyödyistä

Kustannushyötyjen esittäminen on haasteellista, koska hyödyt näyttäytyvät tällaisessa toiminnassa toteutumattomina kustannuksina eli toiminnalla on saatu estettyä kalliimpien palvelujen toteutuminen.

Esimerkki laskelma: LiiTun kustannukset ovat olleet noin 230 000 euroa vuodessa. Tuo summa tulee jo neljän ympärivuorokautisen asumisen tai 14 tuetun asumisen toteutumattomuudella säästettyä. Päättäneitä asiakkuuksia on toiminnan aikana ollut vuosittain keskimäärin 50. Jos näistä puolella on saatu ehkäistyä esimerkiksi tuettuun asumiseen siirtyminen, on säästö vuositasolla noin 200 000 euroa. Lisäksi tulee muiden päättäneiden asiakkuuksien tuoma hyöty muiden mahdollisten palveluiden vähentymisenä. Tai ihminen on psykiatrisessa osastohoidossa ja kotiutuu aiemmin, koska LiiTu alkaa työskennellä asiakkaan kanssa. Tässä säästö on osastovuorokauden hinta verrattuna tilanteeseen, jossa LiiTu ei olisi mukana. Tai säästö mikä aiheutuu, kun LiiTu-toiminnan myötä asiakas toipuu työkyntoiseksi tai aloittaa opiskelun.

2.6. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen etsivä moniammatillinen tiimi

Harri Nieminen, Maria Markus, Touko Vähäkylä

2.6.1. Tausta

Asunnottomuuden ehkäisyhanke on kehittänyt uutta toimintamallia asunnottomuuden ehkäisyyn vuosina 2020–2023. Hankkeen suunnittelu alkoi vuonna 2020, ja varsinainen toiminta käynnistyi vuonna 2021. Hanke toimi 2020–2022 Vantaan kaupungin ja vuodesta 2023 lähtien Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen alaisuudessa. Asunnottomuuden ehkäisyhanke on saanut STM:n rahoitusta osana asunnottomuutta vähentävien sote- palvelujen kehittämiseen tähtävästä hankekokonaisuudesta.

Vantaan kaupunki oli hankesuunnitelmassa määritellyt lähtökohdaksi moniammatillisen ja jalkautuvan työskentelytavan, jossa yhdistyvät sosiaali- ja terveydenhuolto sekä kokemusasiantuntijuus. Hankkeen työskentely oli avustuksen vaatimusten mukaisesti asunnottomuustyötä, joten kohderyhmä määräytyi tämän mukaan. Hankkeen alkuvaiheessa kohderyhmäksi tarkentui asunnottomat ja asunnottomuusuhan alla olevat, jotka eivät ole palvelujen piirissä.

Toimintamalli valmistui vuoden 2023 aikana ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle on tehty ehdotus viiden henkilön tiimin vakinaistamisesta. Vakinaisessa toimintamallissa painopiste on siirtynyt etsivään työhön, ja kohderyhmä laajentunut asunnottomista myös muihin huono-osaisiin, jotka eivät ole palveluiden piirissä. Kuitenkin myös esityksen mukaisessa työskentelyssä kohderyhmästä valtaosalla on oletettavasti asunnottomuuteen ja asumiseen liittyviä haasteita. Esittelemme tässä hyvinvointialueelle tehdyn esityksen mukaista etsivän moniammatillisen tiimin toimintamallia. Tätä kirjoittaessa emme ole saaneet päätöstä siitä vakinaistetaanko tiimin osaksi Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palveluita.

2.6.2. Kohderyhmä

Toimintamallin mukaisesti etsivän moniammatillisen tiimin kohderyhmänä on palveluiden ulkopuolella olevat työikäiset henkilöt, joilla on tarvetta monialaiselle tuelle ja palveluille. Suurimmalla osalla kohderyhmään kuuluvista on asunnottomuutta tai asunnottomuuden uhka.

2.6.3. Tavoitteet

Toimintamallin mukaisen työskentelyn tavoitteena on, että asiakas pääsee varmistetusti oikeiden palveluiden piiriin ja asumistilanteeseen löydetään ratkaisu. Oikeat palvelut voivat löytyä sosiaalihuollosta, terveydenhuollosta tai kolmannelta sektorilta. Ne voivat olla asumispalveluita, päihde- ja mielenterveyspalveluita tai muuta elämänhallinnan tukea. Asumistilanteen ratkaiseminen tarkoittaa mm. sitä, että asiakkaan asunnottomuus estetään, asiakas pääsee tuettuun asumiseen tai muihin asumispalveluihin tai hän saa vuokra-asunnon vapailta markkinoilta.

2.6.4. Kokoonpano

Toimintamallin mukaisesti etsivä moniammatillinen tiimi koostuu kokemusasiantuntijasta, sairaanhoitajasta, kahdesta sosiaaliohjaajasta ja sosiaalityöntekijästä. Jokaisella työntekijällä on omat vastualueensa ja tehtävänsä, joiden puitteissa moniammatillisuus tulee koko työryhmän hyödynnettäväksi. Tästä huolimatta kaikki työntekijät pyrkivät ohjaamaan ja neuvomaan asiakasta mahdollisimman laaja-alaisesti. Asiakkaita tavataan pääsääntöisesti työparina. Asiakkaan tilanne ja tarpeet vaikuttavat siihen kuka tai ketkä tiimistä tapaavat asiakasta.

Kokemusasiantuntija vastaa etsivän työn toteutuksesta ja koordinoinnista sekä etsivään työhön liittyvien turvallisuustekijöiden säännöllisestä läpikäymisestä yhdessä muun tiimin kanssa. Kokemusasiantuntija pitää huolen aikatauluista ja yhteydenpidosta etsivän työn kannalta tärkeimpiin yhteistyökumppaneihin. Hän huolehtii siitä, että etsivää työtä tehdään säännöllisesti kaikilla niillä alueilla, joissa kohderyhmää on tavoitettavissa. Pääsääntöisesti etsivä työ tapahtuu parityöskentelynä, jolloin tiimin muut jäsenet lähtevät vuorollaan kokemusasiantuntijan mukaan etsivään työhön. Etsivää työtä tehdään myös yhteiskumppaneiden kanssa. Kokemusasiantuntija toimii myös kulttuuritulkkina asiakkaiden ja palvelujärjestelmän eri ammattilaisten tapaamisissa.

Sairaanhoitajan vastuulla on asiakkaan terveyteen ja toimintakykyyn liittyvien asioiden kartoittaminen ja asiakkaan tukeminen terveystalouden käytössä. Sairaanhoitaja tuo tiimin tiedoksi asiakkaiden terveydenhuoltoon liittyviä asioita ja osallistuu sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. Sairaanhoitajalla on pääsy myös terveydenhuollon Apotti potilastietojärjestelmän puolelle.

Sosiaaliohjaajien vastuulla on asiakkaiden tilanteiden, tuen tarpeiden ja sosiaalipalveluiden kartoittaminen. Sosiaaliohjaajat myös selvittävät asiakkaille kuuluvia etuuksia ja täyttävät etuus- ja asuntohakemuksia yhdessä asiakkaan kanssa. Lisäksi he saattavat asiakkaita palveluihin ja vahvistavat asiakkaan toimintakykyä. Myös sosiaalityöntekijän tekee tilannekartoituksia ja aloittaa sosiaalihuoltolain mukaisia palvelutarpeen arviointeja. Palvelutarpeen arvioinneissa konsultoidaan muita tiimin jäseniä ja hyödynnetään heidän asiantuntemustaan.

2.6.5. Toiminta

Toimintamallin mukaisesti etsivä moniammatillinen tiimi tekee etsivää työtä mm. kaduilla, ostoskeskuksissa, juna-asemilla ja yhteistyökumppaneiden tiloissa löytääkseen asunnottomia ja asunnottomuusuhan alla olevia sekä muita

syrräytyneitä, jotka eivät ole palveluiden piirissä. Tarkoituksena on löytää ja tavata kohderyhmää heidän omassa ympäristössään.

Kadulla liikuttaessa ollaan ”kadun kansan reviirolla”, joten kaikki kontaktit pohjautuvat henkilöiden omaan suostumukseen. Tällöin etsivää työtä tekevät kertovat heti alussa, keitä ja mistä he ovat ja pyytävät luvan päästä keskustelemaan. Kohdatuille henkilöille annetaan esitteitä, joissa on yhteystiedot ja tarkempi kuvaus tiimin toiminnasta. Etsivän työn yhteydessä annetaan neuvontaa ja palveluohjausta sekä ohjataan matalan kynnyksen palveluihin, kuten Koisorannan asumispäivystykseen, Sininauhasäätiön Illusian päiväkeskukseen tai terveyst- ja sosiaali-neuvontapalvelu Vinkkariin.

Etsivässä työssä kartoitetaan mahdollisuuksien mukaan kohdatun henkilön tilannetta ja tarvittaessa otetaan yhteystiedot myöhempää yhteydenottoa varten. Tiimin asiakkaaksi voi päästä myös ottamalla yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla ja sosiaalisen median kautta. Myös läheiset ja yhteistyökumppanit voivat olla tiimiin yhteydessä ja konsultoida nimettömästi tai henkilön luvalla kertoa hänen tilanteestaan.

Lähtökohtaisesti asiakkaaseen otetaan yhteyttä mahdollisimman pian etsivän työn kohtaamisen, puhelun tai muun yhteyden oton jälkeen. Ensimmäisellä kontaktikerralla asiakkaan tilannetta kartoitetaan tarkemmin. Samalla tarkistetaan tiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä Apottista ja tarvittaessa Kelan etuustietopalvelu Kelmusta. Asiakastietojärjestelmien käyttöön tarvitaan aina asiakkaan lupa. Asiakkaalle myös annetaan tarpeen mukaan neuvontaa ja palveluohjausta. Joskus tämä riittääkin, eikä tiiviimpää tukea tarvita.

Saatujen tietojen perusteella tiimi päättää yhteisesti henkilön asiakkuuteen ottamisesta. Toimintamallin mukaan tiimi pitää kahdesta neljään kertaa viikossa aamupalaverin, jossa käydään läpi potentiaaliset uudet asiakkaat. Alustavien tietojen perusteella tiimi miettii keiden työntekijöiden tuesta ja asiantuntijuudesta asiakas hyötyy eniten. Kun tiimi on tehnyt päätöksen asiakkaan ottamisesta tiiviiseen tukeen, varataan asiakkaalle aika, jossa työpari kartoittaa tilannetta vielä tarkemmin. Työpari sopii asiakkaan kanssa jatkotyöskentelystä. Työskentelyn alussa tapaamisia ja yhteydenpitoa on yleensä tiiviimmin, jotta akuutit asiat saadaan hoidettua.

Asiakaslähtöisesti tapaamisilla edetään asiakkaan ehdoilla ja kysytään mihin asioihin hän haluaa tiimin tukea. Ensimmäisillä tapaamisilla kartoitetaan välttämättömien asioiden kuten tulojen, ruoan, turvallisen yöpymispaikan, välttämättömien lääkkeiden, henkilöllisyystodistuksen, pankkitilin ja verkkopankkitunnusten olemassaolo ja tarvittaessa autetaan näiden hakemisessa. Asiakkaalla voi olla myös tilanne, jossa asunnottomuus on jo pitkittynyt ja elämä on mukautunut kadulle.

Tapaamisilla asiakkaita tuetaan usein Kelan perustoimeentulotukihakemuksen täyttämässä, selvittää vuokratilannetta, kartoitetaan terveyteen liittyviä

asioita, annetaan ohjausta ja neuvontaa asuntohakemusten täyttämässä ja toisinaan täytetään niitä yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakas ei välttämättä osaa heti kertoa ja sanoittaa tuen ja avun tarpeitaan, joten työntekijöiden ammattitaito on avainasemassa kartoitettaessa asiakkaan tilannetta. Asiakkaan tilanteen niin vaatiessa, tehdään lähete suunnitelmalliseen sosiaalityöhön, jotta asiakkaalle saadaan omatyöntekijä ja tarvittavia sosiaalipalveluita.

Etsivän työn lisäksi tiimi tekee jalkautuvaa työtä. Asiakkaita tavataan paikoissa, joihin heidän on helppo tulla. Tapaamisia sovitaan esimerkiksi asukastiloihin, kirjastoihin, yhteistyökumppaneiden tiloihin ja sosiaali- ja terveysasemille. Tarvittaessa tehdään myös kotikäyntejä ja lähdetään asiakkaan halutessa mukaan esimerkiksi sosiaalityön tapaamiselle.

Älypuhelimet ja kannettavat tietokoneet mahdollistavat joustavasti asiakkaiden tapaamisen ja työskentelyn myös ei niin perinteisissä paikoissa.

Jalkautuvan tiimin sosiaalityöntekijä aloittaa palvelutarpeen arvioinnin asiakkaille, jotka eivät ole palveluiden piirissä ja joilla ei ole sosiaalityössä nimettyä omatyöntekijää. Arviointia voidaan tehdä rajatulle määrälle asiakkaista. Palvelutarpeen arviointiin liittyvillä tapaamisilla voidaan hoitaa myös akuutteja, juoksevia asioita. Tiimissä aloitettavassa palvelutarpeen arvioinnissa on tarkoituksena hyödyntää mahdollisimman kattavasti tiimin kaikkien työntekijöiden; kokemusasiiantuntijan, sairaanhoitajan, sosiaaliohjaajien sekä sosiaalityöntekijän asiantuntemusta.

Tiimin sairaanhoitajalla on tärkeä rooli selvittää palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan terveyteen liittyviä asioita, tarvittavia hoitokontakteja ja tarvittaessa vireyttää niitä. Sairaanhoitaja käyttää Apotin terveydenhuollon rekisteriä vain asiakkaan erikseen antamalla luvalla. Asiakkaan omatyöntekijän osallistuminen arvioinnin tekemiseen on merkittävää, jotta asiakkuus saadaan samalla saattaen vaihtaen omatyöntekijälle. Tarvittaessa arviointiin pyydetään osallistumaan myös muita tiimin ulkopuolisia ammattilaisia ja henkilöitä. Palvelutarpeen arviointi kirjataan Apotti-tietojärjestelmästä löytyvään valmiiseen pohjaan.

Tiimillä on kerran viikossa laaja asiakastyönpalaveri, jossa käydään yhteisesti läpi kaikkien aktiivisessa asiakkuudessa olevien asiakkaiden tilanne ja seuraava vaihe työskentelyssä. Asiakkaille on kerrottu heidän asioidensa käsittelystä yhteisesti koko tiimin kesken ja heiltä on saatu suullinen lupa asiakastietojen vaihtoon ja käsittelyyn tiimin sisällä. Asiakastyönpalaverissa asiakkaan kanssa työskennelleet työntekijät kertovat tiiviisti olennaisen asiakkaan tilanteesta, tuen tarpeista ja työskentelysuunnitelmasta. Kaikilla tiimin jäsenillä on mahdollisuus ja velvollisuus tuoda oman ammattiosaamisensa kautta näkemyksiä asiakkaan tukisuunnitelmaan.

Asiakastyönpalaverissa päätetään ketkä tiimin jäsenistä tapaavat asiakkaan seuraavilla kerroilla. Vaikka usein joku etsivän moniammatillisen tiimin jäsen on ns. vastuutyöntekijä tai koordinoiva työntekijä, niin periaatteellisella tasolla

kenelläkään ei ole ”omia asiakkaita”, vaan asiakkaat ovat tiimin yhteisiä asiakkaita. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan tuen tarpeesta riippuu se, minkä ammattikunnan edustajia he tapaavat.

Asiakastyöpalaverissa tiimi sopii yhteisesti asiakassuhteen päättämisestä. Asiakassuhde päättyy, kun asiakkaan asumistilanne on ratkennut ja asiakas on päässyt varmistetusti tarvitsemiensa palvelujen piiriin. Kaikkien asiakkaiden kohdalla työskentely ei johda tavoitteiden toteutumiseen. Asiakkaat tarvitsevat usein monia eri palveluita terveydenhuollosta, sosiaalihuollosta ja kolmannelta sektorilta. Kaikkiin tarvittaviin palveluihin ei välttämättä pääse samanaikaisesti. Myös asumistilanteen ratkeaminen voi edetä asteittain. Tavoitteena on kuitenkin johdonmukaisuus palvelupolussa. Asiakkaiden yhdenvertaisuus vahvistuu, kun vaikeita päätöksiä eivät tee yksittäiset työntekijät erillään toisista.

2.6.6. Lukuja

Hankkeen alusta, vuoden 2021 keväästä vuoden 2023 lokakuuhun Jalkautuvan moniammatillisen tiimin käsiteltävänä on ollut 408 eri henkilön ensimmäistä yhteydenottoa. Tiimi on työskennellyt 161 henkilön kohdalla moniammatillisen periaatteen mukaisesti, joten vastaava määrä on huomioitu varsinaiseen asiakkuuteen. Työaikaa on lisäksi käytetty tilanteiden kartoittamiseen ja tarvittaessa ohjattu hyödyntämään muita soveltuvia palveluja, eli annettu palveluohjausta ja neuvontaa. Sosiaalihuoltolain mukaisia palvelutarpeen arviointeja on keväästä 2022 lähtien aloitettu yhteensä 12 asiakkaalle. Hankkeen aikana tiimillä on ollut hieman yli 1000 kirjattua asiakastapaamista tai muuta yhteydenottoa, jotka ovat liittyneet monialaiseen työskentelyyn. Näiden lisäksi on kirjattu yhteydenottoja viranomaisiin yhteensä noin 400. Oraskodin (Vake - asumispalvelut) kanssa on tehty myös yhteistyötä. Oraskotiin on kahdelle asuinpaikalle valittu asiakkaita kolmen kuukauden kokeilujaksoille. Oraskodissa on toiminnan aikana asunut 15 jalkautuvan tiimin asiakasta. Heistä neljä on edennyt omaan vuokra-asuntoon ja seitsemän on päässyt tuettuun asumiseen kokeilun jälkeen.

3. Liikkuvan moniammatillisen työn kehityssuunnat ja suositukset

Yrjö Engeström ja Annalisa Sannino

3.1. Tutkimus liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön kehittämisen tukena

Liikkuvaa moniammatillista asunnottomuustyötä on tehty pitkään eri paikkakunnilla. Sen erilaisia toimintamalleja ei kuitenkaan ole systemaattisesti kartoitettu ja eritelty. Tällaisten palvelujen tarve on kasvanut niin, että on aika tunnistaa ja sanoittaa toimintamallien yhteiset periaatteet. Tähän tarvitaan tutkimuksen tukea. Tutkijat ovat olleet kiinteästi mukana tässä raportissa kuvatun prosessin suunnittelussa ja toteuttamisessa. Tutkimuspohjaisella työn kehittämällä on Suomessa myös vahva perinne (Alasoini, 2015; Engeström, 1995; Ramstad & Alasoini, 2007).

Tämän raportin tueksi tehdyn tutkimuksen lähtökohtana ovat seuraavat kysymykset:

- Miten olemassa olevat liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön mallit sijoittuvat hyvinvointialueiden palvelurakenteisiin ja miten ne voidaan parhaiten integroida sosiaali- ja terveystalouteen?
- Mitä ovat eri alueilla kehitettyjen liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön toimintamallien yhteiset ydinpiirteet?
- Miten eri alueilla kehitetyt liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön mallit voivat rikastaa Suomessa muotoutuvaa Asunto Ensimmäisen 2.0-strategiaa?
- Millaista uutta työorientaatiota ja osaamista liikkuva moniammatillinen asunnottomuustyö vaatii ja miten niitä voidaan edistää?

Tutkimuksen ja tämän raportin aineisto muodostuu liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön työpajasarjaan vuonna 2023 osallistuneiden yhdeksän hyvinvointialueen edustajien tuottamista omien toimintamalliansa kuvauksista ja niistä käydyistä keskusteluista.

Aineisto tuotettiin kolmessa vaiheessa taulukon 3.1 mukaisesti.

Taulukko 3.1 Liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön toimintamalleja koskeva aineisto

Hyvinvointialue	Työpajaesitykset ja -keskustelut	Kirjalliset vastaukset kysymyksiin	Raporttia varten kirjoitetut kuvaukset
Satakunta	21.03.2023	Ks. liite 1	Ks. luku 2.5
Helsinki	21.03.2023	Ks. liite 1	Ks. luku 2.1
Keski-Suomi	20.04.2023	Ks. liite 1	Ks. luku 2.3
Vantaa-Kerava	20.04.2023	Ks. liite 1	Ks. luku 2.6
Pohjois-Pohjanmaa	03.05.2023	Ks. liite 1	
Pirkanmaa	03.05.2023	Ks. liite 1	Ks. luku 2.4
Pohjois-Karjala	10.05.2023	Ks. liite 1	
Kymenlaakso	10.05.2023	Ks. liite 1	Ks. luku 2.2
Pohjanmaa	08.06.2023		

Työpajaesitykset ja niistä käydyt keskustelut tallennettiin ja litteroitiin. Tämä luku sisältää aineistoon perustuvat, työpajoissa yhteisesti tuotetut johtopäätökset ja suositukset liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön kriteereistä ja kehittämissuunnista. Seuraavissa alaluvuissa esitämme tuotetut johtopäätökset samassa järjestyksessä kuin em. tutkimuskysymykset. Aineiston perusteellisempaan analyysiin perustuvat tutkimustulokset julkaistaan myöhemmin erikseen.

3.2. Liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön juurtuminen hyvinvointialueiden palveluihin

Helsingissä asunnottomille kehitetyssä liikkuvan moniammatillisen työn palvelumallissa kohderyhmänä ovat paljon palvelua tarvitsevat, erityisen tuen tarpeessa olevat pitkäaikaisasunnottomat tai asunnottomuusuhan alla olevat henkilöt, jotka jonottavat tuettua asumista tai henkilöt, jotka hyötyisivät tuetusta asumisesta, jonotuksen aikaisesta moniammatillisesta tuesta ja palveluiden piiriin saattamisesta. Liikkuvan työparin muodostavat sosiaaliohjaaja ja sairaanhoitaja. Työpari jalkautuu asunnottomien keskuuteen kaduille ja matalan kynnyksen toimipisteisiin tehden etsivää ja haittoja vähentävää työtä sekä työskentelee asiakkaiden tarpeiden mukaisissa verkostoissa. Toimintamallin kehittäminen aloitettiin 2020, ja se on juurrutettu pysyväksi osaksi Asumisen tuki -yksikön toimintaa ja Helsingin kaupungin palvelurakennetta.

Kymenlaaksossa liikkuvasta moniammatillisesta asunnottomuustyöstä vastaa käytännössä kolmannen sektorin toimija eli Sininauha ry, joka toteuttaa Kotikoodi-palveluohjausta. Toiminta virisi etsivän työn hankkeena 2011–13. Kotikoodin päätehtävä on etsiä asuntoja asunnottomille tai ihmisille, jotka ovat menettämässä asuntonsa esimerkiksi hädän tai vuokrasopimuksen loppumisen vuoksi. Myös huonot asumisolosuhteet tai äkillinen kriisitilanne voivat nostaa asumiseen liittyvää tuen tarvetta. Työtä tehdään mahdollisimman paljon asiakkaan kanssa, soitetaan yhdessä, tiedustellaan yhdessä, käydään näytöissä yhdessä jne. Kotikoodissa työtä tekee sosiaalialan ja päihde- ja mielenterveystyön koulutuksen saanut työntekijä, jolla on asiantuntemusta myös lainsäädännöstä sekä alueen toimijoista ja verkostoista. Kotikoodi toimii kiinteässä yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa. Tarpeen mukaan pidetään verkostotapaamisia, joissa on mukana asiakas ja oma työntekijä esim. sosiaalitoimesta. Kotikoodin jatkuvuus riippuu STEA:n rahoituksesta.

Keski-Suomessa on vuodesta 2020 lähtien kehitetty ja toteutettu liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön toimintamallia, joka tunnetaan nimellä Nopsajalka (Kaunisto ym., 2023; Sannino, Engeström & Kärki, 2023). Nopsajalka-tiimissä työskentelee sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijä ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Sen kohderyhmänä ovat asunnottomat tai asunnottomuuden riskissä olevat erityistä tukea tarvitsevat henkilöt, jotka ovat palvelujen ulkopuolella tai joilla on vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvveluja. Asiakkaan mukana liikutaan palveluverkostossa saattaen vaihtaen jatkopalveluihin ja samalla pyritään varmistamaan, että asiakaspolku on yhdessä suunniteltu ja asiakaslähtöinen. Keskeisimpien yhteistyökumppaneiden kanssa sovitaan toimintatavoista kirjaamalla yhteistyön raamit, jotta uudet käytänteet vakiintuvat työyhteisöihin. Nopsajalka-tiimi vakinaistetaan osaksi hyvinvointialueen palvelujärjestelmää.

Tampereella ja Pirkanmaalla liikkuva työ on syntynyt erityisesti asunnottomuutta vähentävien valtakunnallisten toimenpideohjelmien tuloksena. Variaatioita ja eri nimisiä tiimejä on ollut useita vuosien mittaan, kuten Paavo-ohjelmakaudella aloittanut Konsti, joka tarjosi kotiin vietävää tukea päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiville henkilöille, joiden asuminen oli vaarantunut. Konsti-tiimi on toiminnassa edelleen ja nykyisin työskentely painottuu päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien henkilöiden tukemiseen toimintakyvyn ja asumiskyvyn ylläpitämiseksi. Tampereen asunnottomuuden Muutoslaboratoriossa syntyi vuonna 2019 ajatus uudenlaisen, monialaisen liikkuvan tiimin käynnistämiseksi tarjoamaan apua viipymättä ja joustavasti asunnottomille ja ihmisille, joiden asuminen on kriisiytynyt tai kriisiytymässä. Työmuoto sai nimen *Nopsajalka*. Sen turvin vuokranantajat voisivat tarjota moninaisen tuen tarpeessa oleville asunnottomille henkilöille asuntoja ja joissa asuminen onnistuisi kotiin vietävän tuen turvin. Nopsajalka-tiimi käynnistyi vuonna 2020 Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittaman asunnottomuushankkeen yhtenä toimenpiteenä. Nopsajalasta on muodostunut

liikkuvan moniammatillisen tuen työmuoto, jonka kohderyhmänä ovat asunnottomuusuhan alla olevat, erityisen haastavissa olosuhteissa elävät henkilöt ja asumispäivystyksestä omaan asuntoon muuttavat asunnottomat asiakkaat. Työtä tehdään monipaikkaisesti, pääosin muualla kuin toimistossa. Yhteydenottopyyntöihin vastataan 48 tunnin kuluessa.

Pirkanmaan hyvinvointialueelle siirtymisen myötä liikkuvaa työtä laajennetaan koko alueelle. Palveluverkkosuunnitelmassa on arvioitu, että vuonna 2035 työikäisten sosiaalityöstä 40 % toteutetaan liikkuvalla työmenetelmällä, 40 % digitaalisesti ja 20 % toimistolla asioiden. Työikäisten sosiaalityö organisoituu vuoden 2024 alusta alueellisille sote-asetuille, joissa työtä tehdään tarvittaessa monialaisesti terveydenhuollon ja muiden toimijoiden kanssa. Liikkuva työmuoto tulee olemaan osana kaikkien sote-asettien työtä ja erillisistä tiimeistä luovutaan.

Liikkuvaa moniammatillista asunnottomuustyötä työtä on tehty pitkään Satakunnassa, jossa Porin kaupungin LiiTu-toimintamalli on ollut käytössä jo 10 vuotta. Työtä tehdään asiakkaan toimintaympäristössä, joka voi olla esimerkiksi asunto, kauppa, kahvila tai kuntosali. Taustalla on tarve palveluiden tuottamiseen kustannustehokkaasti sekä varhaisemman ja kevyemmän tuen keinoin, jolloin raskaimpien palveluiden tarve ja käyttö vähenevät. Toimintamallin kehittyessä asiakassuhteiden keskimääräinen kesto on lyhentynyt. Asiakas voi kuitenkin tarvittaessa hakeutua uudelleen LiiTun piiriin. LiiTu:n toimintamallin kestävyys ja siitä saadut kokemukset ovat arvokas lähtökohta muille hyvinvointialueille niiden suunnitellessa vastaavia palveluita.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on vuodesta 2020 alkaen kehitetty asunnottomuustyön moniammatillista ja jalkautuvaa työskentelytapaa, jossa yhdistyvät sosiaali- ja terveydenhuolto sekä kokemusasiantuntijuus. Toimintamalli valmistui vuonna 2023 ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle on tehty ehdotus viiden henkilön tiimin vakinaistamisesta. Vakinaisessa toimintamallissa painopiste on siirtynyt etsivään työhön ja kohderyhmä on laajentunut asunnottomista myös muihin huono-osaisiin, jotka eivät ole palveluiden piirissä. Kuitenkin myös esityksen mukaisessa työskentelyssä kohderyhmästä valtaosalla on asunnottomuuteen ja asumiseen liittyviä haasteita.

Pohjois-Pohjanmaalla liikkuvan moniammatillisen tuen mallia on alun perin lähdetty kehittämään päihdehuollon asiakkaiden tukiasuntoihin annetusta tuesta. Organisaatiomuutoksen myötä asiakasryhmä on muuttunut siten, että mukaan ovat tulleet myös mielenterveysasiakkaat. Lähtökohtana toiminnassa on Asunto ensin-periaate. Toiminta jakautuu yhtäältä asunnottoman asiakkaan asuttamiseen pyrkiviin ASTE-palveluihin, toisaalta ohjaajapalveluihin, joilla pyritään ehkäisemään asunnottomuuden uusiutumista jalkautamalla asiakkaiden koteihin. ASTE-palvelujen kehittäminen alkoi 2020. Ohjaajapalvelut ovat vakiintunut käytäntö, jota on toteutettu jo vuodesta 2009. Henkilöstö on jaettuna mielenterveys- ja päihdeasumispalveluihin, joissa on omat tiiminsä. Moniammatilliseksi työn tekee yhteistyö tiimien ja yhteistyötahojen välillä.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen liikkuva asunnottomuustyö tarkoittaa asiakkaan kotiin vietävää palvelua eli asumisen ohjausta. Moniammatillinen tiimi rakentuu asiakkaan verkoston jäsenistä ja voi olla siis jokaisella asiakkaalla erilainen. Pääsääntöisesti asiakkaan tiimiin kuuluu ohjaan/ohjaajien lisäksi sosiaalityöntekijä ja mahdollinen hoitotaho tai muu sote-tuki, esimerkiksi päihdesairaanhoidaja tai vammaispalvelun kuntoutusohjaaja. Toiminta on vakiintunutta, mutta kattaa vain osan alueesta (n. 70% väestöstä).

Pohjanmaan hyvinvointialueella liikkuva moniammatillinen asunnottomuustyö on järjestetty nimellä psykososiaalinen kotikuntoutus ja kuntouttava asuminen. Työhön on kytketty tukiasunnot, joita on 28. Liikkuva tuki liittyy aina tukiasuntoon eli tukiasuntoa ei voi saada, jos ei sitoudu tukeen. Asiakkaana voi olla myös muussa asunnossa asuva asiakas. Kotikuntoutus-yksikkö perustettiin 2015, jolloin tukiasunnot kytkettiin mukaan toimintaan. Toiminnalla tuetaan asumista ja mahdollistetaan sen onnistuminen. Tiimissä on viisi ohjaajaa (lähihoitajaa) ja yksi sosiaaliohjaaja, joka vastaa asiakaskoordinoinnista.

Kuten edellä esitetyistä tiedoista käy ilmi, liikkuva moniammatillinen asunnottomuustyö on eri muodoissaan juurtunut vahvasti suomalaiseen palvelujärjestelmään useilla paikkakunnilla. Liikkuva moniammatillinen työ on jo nyt Suomen menestyksellisen Asunto ensin-strategian tärkeä osa, ja siitä saadut tulokset ovat vakuuttavia. Tällaisten palvelujen kysyntä kasvaa, koska haavoittuvassa asemassa olevien, palvelujen välillä liikkuvien asiakkaiden vaihtuviin tarpeisiin on tärkeää vastata nopeasti ja joustavasti, ilman että edellytetään ajanvarauksia ja toimistokäyntejä. Hyvinvointialueet ovat myös vastuussa palvelujen tarjoamisesta laajoilla maantieteellisillä alueilla, mihin liikkuvat palvelut voivat tarjota kustannustehokkaan ratkaisun.

Tässä vaiheessa on ensiarvoisen tärkeää, että liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön toimintatapa ja tiimit vakiinnutetaan osaksi hyvinvointialueiden palvelujärjestelmiä ja niiden toimintaan osoitetaan riittävät resurssit. Tämä vastaa myös ympäristöministeriön asettaman selvitysmiehen raportissa esitettyä suositusta (Kaakinen, 2023, 23).

Suositus: Moniammatillinen liikkuva asunnottomuustyö ja sen tiimit vakiinnutetaan osaksi hyvinvointialueiden palvelujärjestelmiä.

Olemassa oleva lainsäädäntö ei ole este liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön kehittämiseksi ja vakiinnuttamiselle hyvinvointialueilla. Kuitenkin liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön vakiinnuttamisessa hyvinvointialueiden palvelujärjestelmiin voidaan nähdä kolme haastetta. *Ensinnäkin* vielä ei ole riittävän selvästi määritelty, mitkä ovat tällaisten palvelujen yhteiset tuntomerkit ja kriteerit eli mitä tarkoitetaan käsitteillä 'liikkuva' ja

'moniammatillinen'. *Toiseksi* kolmannen sektorin eli järjestöjen panos liikkuvassa moniammatillisessa asunnottomuustyössä on merkittävä, mutta järjestöt ovat riippuvaisia mm. STEA:n, hyvinvointialueiden ja kuntien rahoituspäätöksistä, mikä voi vaarantaa palvelujen jatkuvuutta. *Kolmanneksi*, kun liikkuvien palvelujen tarve ja tarjonta kasvaa, saatetaan pyrkiä koko sosiaali- ja terveyspalvelujen kenttää palveleviin yleisiin toimintamalleihin, jotka eivät nimenomaisesti palvele asunnottomuuden poistamista eivätkä hyödynnä asunnottomuustyössä kehittyntä vahvaa osaamista. Käsittelemme ensimmäistä haastetta luvussa 3.3. Toista ja kolmatta haastetta käsittelemme luvussa 4.

3.3. Vaihtoehtoisista malleista yhteisiin kriteereihin

Eri hyvinvointialueilla on kehitetty ja toteutettu erilaisia liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön toimintamalleja, joille on annettu erilaisia nimiä ja joita luonnehditaan jossakin määrin vaihtelevalla terminologialla. Vuoden 2023 aikana toteutetussa työpajasarjassa todettiin, että tämä moninaisuus on voimavara, joka mahdollistaa vertaisoppimisen eri alueiden kokemuksista. Nyt on kuitenkin aika kiteyttää eri malleja yhdistävät tuntomerkit ja kriteerit.

Liikkuva moniammatillinen asunnottomuustyö on ennen kaikkea työtä, joka etsii palvelujen ulkopuolella olevia asunnottomia tai asunnottomuusuhan alla olevia ihmisiä ja saattaa heitä palveluihin, tarvittaessa myös seuraten ja tukien esimerkiksi asumisen käynnistymistä. Tällaisen työtavan avainpiirteitä ovat siis *etsiminen, saattaminen ja seuraaminen*, ja työtä tehdään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti hyvin erilaisissa ympäristöissä. Asunnon lisäksi asiakkaat tarvitsevat muun muassa mielenterveys- ja päihdepalveluja. Tämä puolestaan edellyttää, että liikkuva asunnottomuustyö on moniammatillista, eli sillä on käytettävissään sosiaalityön ja asumisen asiantuntijuuden lisäksi ainakin mielenterveyden ja päihdehuollon osaamista.

Liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön tärkeäksi avainsanaksi on muodostunut *saattaen vaihtaminen* eli kulkeminen asiakkaiden rinnalla ja toimiminen palvelutulkkeina heidän liikkeessaan palveluverkossa. Tämä merkitsee jatkuvaa vuoropuhelua paitsi asiakkaan, myös palveluverkon muiden ammattilaisten kanssa. Saattaen vaihtamista tuetaan mahdollisuuksien mukaan eri toimijoiden välisillä yhteistyösopimuksilla. Näin ollen liikkuva moniammatillinen asunnottomuustyö on samanaikaisesti sekä yksilöasiakkaiden tukemista että palveluverkon eheyttämistä

Näin ymmärretty liikkuva moniammatillinen asunnottomuustyö eroaa perinteisemmistä kotiin vietävistä palveluista, joita asunnottomuustyössä on tarjottu hajautetuissa asunnoissa asuville asiakkaille. Liikkuvassa

moniammatillisessa asunnottomuustyössä saatetaan tehdä kotikäyntejä, mutta ne eivät ole työn pääasiallinen muoto. Liikkuva moniammatillinen asunnottomuustyö eroaa myös monista aiemmin kehitetyistä etsivän työn muodoista, joissa ei välttämättä ole painotettu asiakkaiden saattamista palveluihin ja työskentelyä palveluverkon eheyttämiseksi. Liikkuva moniammatillinen asunnottomuustyö on etsivää työtä, mutta ei rajoitu ainoastaan siihen.

Hyvinvointialueilla kehitettyjen liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön eri mallien yhteisiksi kriteereiksi voidaan tiivistää seuraavat:

1. Liikkuvaa moniammatillista asunnottomuustyötä tehdään nopeasti ja joustavasti asiakkaille sopivissa paikoissa, asiakkaita etsien, saattaen ja seuraten. Saattaen vaihtaminen asiakkaan liikkeessa palvelujen välillä on työtavan tunnusomainen piirre.

2. Liikkuvaa asunnottomuustyötä tehdään moniammatillisesti siten, että asiakkaita tuetaan paitsi asunnon saamisessa ja säilyttämisessä, myös terveyteen, päihteisiin ja muihin elämänhallinnan haasteisiin liittyen. Moniammatillisuus toteutuu eri ammattiryhmiä edustavien työntekijöiden kiinteänä yhteistyönä esimerkiksi yhteisissä tiimeissä; pelkät ammattiryhmien väliset konsultaatiot eivät tähän välttämättä riitä.

3. Liikkuvalla moniammatillisella asunnottomuustyöllä on kaksoistehtävä. Sillä tuetaan haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita ja samalla eheytetään palvelujärjestelmää neuvotellen palvelujärjestelmän eri toimijoiden kanssa ja käyttäen mahdollisuuksien mukaan apuna yhteistyösopimuksia.

Näiden kolmen kriteerin pohjalta hyvinvointialueilla voidaan kehittää ja ylläpitää kunkin alueen olosuhteisiin parhaiten sopivia toimintamalleja ja tiimejä. Samalla on tärkeää jatkaa kokemusten vaihtoa eri alueilla kehitettyjen toimintamallien kesken.

Suositus: Liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön kriteerit kiteytetään em. kolmen periaatteen avulla.

3.4. Liikkuva moniammatillinen työ osana Suomen Asunto ensin 2.0-strategiaa

Liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön perusta on muodostunut käytännön työssä, toteutettaessa Suomen Asunto ensin-periaatetta. Suomen Asunto ensin-periaatteen aikaisemmissa kuvauksissa liikkuvalla moniammatillisella asunnottomuustyöllä ei kuitenkaan ole merkittävää roolia. Painopiste on perustellusti ollut asuntojen saamisessa, häätöjen ehkäisemisessä ja asumista tukevien palvelujen varmistamisessa.

Asunnottomuuden kuva on muuttumassa. Uudet asunnottomat ovat heterogeeninen ryhmä ihmisiä eri väestöryhmistä, ja uusien asunnottomien joukossa on entistä enemmän nuoria. Asunnottomuusriski koskee nyt laajempia ihmisryhmiä, liittyy yhä enemmän taloudellisiin ongelmiin ja kohdistuu erityisesti syrjäytymisvaarassa oleviin nuoriin. Asunnottomat ja asunnottomuusriskissä olevat myös liikkuvat entistä enemmän eri palvelujen ja asumisratkaisujen välillä. Näihin uusiin haasteisiin vastaamiseksi Asunto ensin periaatetta päivitetään Suomessa työnimellä Asunto ensin 2.0 (Muutoslaboratoriotyöryhmä, 2020; Kaakinen, 2023).

Ympäristöministeriön asettama selvitysmies toteaa vuoden 2023 alussa julkistetussa raportissaan, että ”Asunto ensin 2.0-mallin kehittymisen kannalta erityisen lupaava on liikkuvan moniammatillisen tuen Nopsajalka-malli” (Kaakinen, 2023, 15).

”Jyväskylän Nopsajalka-tiimi palvelee erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita, jotka kohtaavat asunnottomuutta tai ovat asunnottomuusriskissä ja joilla on vaikeuksia saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvveluja. Tiimissä työskentelee psykiatrinen sairaanhoitaja, sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä. Tiimissä on aikuissosiaalityön, lastensuojelun, päihde-, kriisi- ja traumatyön osaamista.

Nopsajalan tiimi tarjoaa asiakkaalle matalan kynnyksen sosiaaliohjausta, asumisneuvontaa sekä päihde- ja mielenterveystyötä. Tiimi reagoi nopeasti asiakkaan tilanteeseen, selvittää palvelutarpeen sekä ohjaa ja kannattelee asiakasta hänen tarvitsemiinsa muihin palveluihin. Palveluprosessi on intensiivinen ja ajallisesti rajattu. Nopsajalan moniammatillisen tiimin keskeinen toimintaperiaate on ’saattaen vaihdettava’, jossa tarvittaessa asiakkaan mukana kulkien varmistetaan palvelujen ja tuen saaminen ja jatkuvuus. Jos ihmisellä ei ole asuntoa, ei sähköpostia, ei pankkikorttia eikä välttämättä puhelintakaan, pelkkä lähete ei riitä.

Nopsajalan moniammatillinen tiimi on HF Pathways-mallin mukaiseen ACT-tiimiin verrattuna huomattavan kustannustehokas ja joustava malli varmistamaan asunnottoman palvelujen ja tuen saannin. Tiimin kokoonpano voi sinänsä

vaihdella paikallisten tarpeiden mukaisesti. Tärkeintä on, että tiimissä on sekä sosiaali- että terveydenhuollon asiantuntemusta. On myös ajateltavissa, että vastaava moniammatillinen työryhmä rakentuu asumisneuvonnan ympärille.” (Kaakinen, 2023, 18–19)

Jyväskylän Nopsajalka-työtä koskevassa tutkimuksessa (Sannino, Engeström & Kärki, 2023) todetaan, että Asunto ensin 2.0-mallin tulee ennen kaikkea ratkaista kasvava ristiriita yhtäältä asiakkaiden kaipaaman turvallisuuden, pysyvyyden ja riippuvuuden, toisaalta liikkumisen ja itsenäisyyden välillä.

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

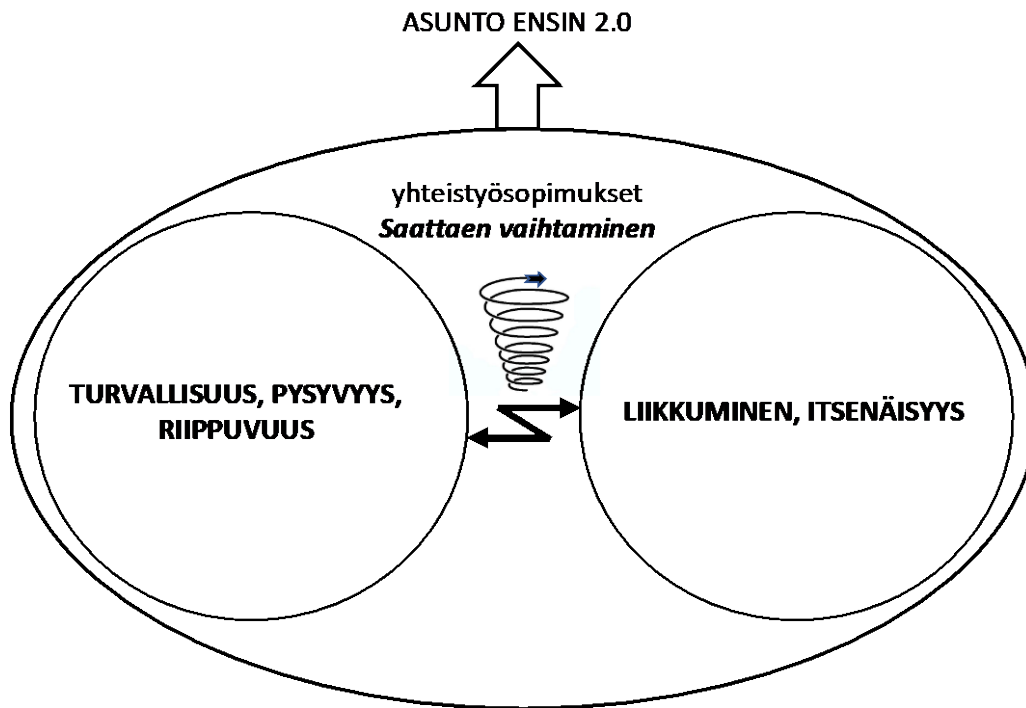
Liikkuminen on kaikkea muuta kuin ongelmaton asunnottomuustyön asiakkaille. Asunto ensin -mallin peruserä on, että asunnottomille järjestetään pysyvä asunto, mikä merkitsee turvaa ja mahdollisuutta asettua pysyvästi aloilleen. Kuitenkin asunnon saatuaankin asiakkaan täytyy hakeutua palveluihin ja liikkua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

Ristiriita yhtäältä pysyvyyden ja turvallisuuden, toisaalta liikkumisen ja itsenäisyyden välillä on todellinen. Asunnottomalle ihmiselle ristiriita näyttäytyy vaikeutena hakeutua palveluihin, jotka olisivat oman toimeentulon ja terveyden kannalta välttämättömiä. Pysyminen palvelujen ulkopuolella ’omissa oloissa’ tai tutuksi tulleen mutta riittämättömän palvelun varassa voidaan kokea turvallisemmaksi kuin liikkeelle lähteminen pirstaleiseen palvelujärjestelmään uusia palveluja etsimään. Asunnon saaneelle ristiriita näyttäytyy vaikeutena siirtyä tuetusta Asunto ensin-asumisyksiköstä päihtettömään yksikköön tai itsenäiseen asumiseen. ... Ristiriidan seurauksena syntyy helposti kierre, jossa monet asiakkaat jäävät tarvitsemiensa palvelujen ulkopuolelle tai putoavat palvelujärjestelmän aukkoihin ja katkoksiin.” (Sannino, Engeström & Kärki, 2023, 48-49)

Tutkimusraportissa päädytään siihen, että ratkaisu ristiriitaan on Asunto ensin 2.0-mallin rakentaminen pitäen sen yhtenä peruspilarina liikkuvaa

moniammatillista asunnottomuustyötä, joka hyödyntää 'saattaen vaihtamisen' työtapaa ja yhteistyösopimuksia eri palvelujen välillä (kuvio 3.4)

Kuvio 3.4 Asunto ensin 2.0-konsepti ristiriidan ratkaisuna (Sannino, Engeström & Kärki, 2023, 50)



Tässä raportissa kuvattu hyvinvointialueiden kokemukset koonnut työpajaprosessi vahvistaa edellä esitettyjä johtopäätöksiä. Liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön sisällyttäminen keskeisenä osana Suomen Asunto ensin 2.0-malliin perustuu eri puolilla maata saatuihin käytännön kokemuksiin ja hyviin tuloksiin. Samalla on kysymys uudesta, haastavasta toimintamallista, joka vaatii määrätietoista tukea, koulutusta, seurantaa ja tutkimusta.

Suositus: Suomen Asunto ensin 2.0-strategiassa liikkuva moniammatillinen asunnottomuustyö otetaan yhdeksi peruspilariksi tähänastisten Asunto ensin periaatteiden rinnalle.

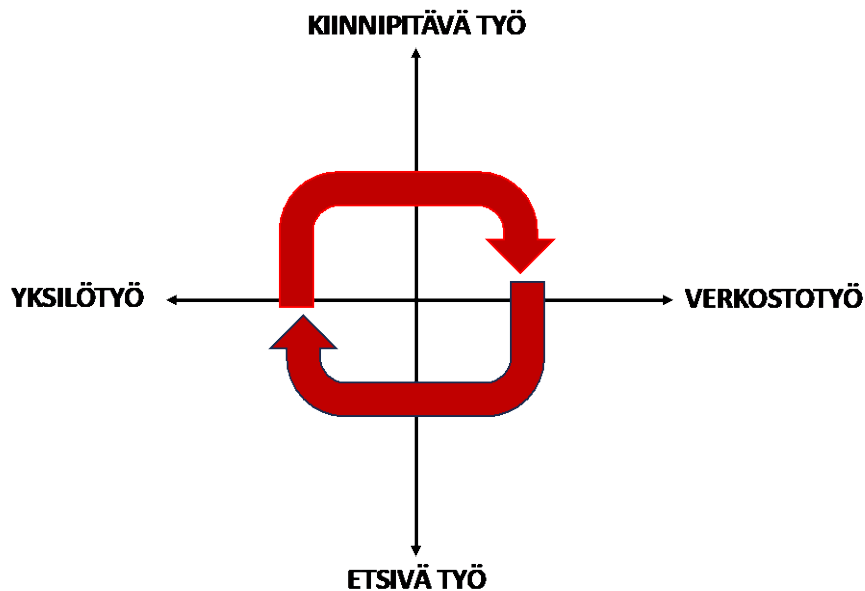
3.5. Liikkuva moniammatillinen asunnottomuustyö oppimishaasteena

Liikkuvaa moniammatillista asunnottomuustyötä on toistaiseksi tehty eri paikkakunnilla verraten pienessä mittakaavassa, usein hankemuotoisesti. Tällaisen työtavan vaativuus on tunnustettu. Kuitenkin työntekijöiden osaamista on kehitetty paljon paikallisia käytännön kokemuksia kartuttamalla ja arvioimalla, ilman systemaattisesti järjestettyä koulutusta.

Kun liikkuva moniammatillinen asunnottomuustyö nousee valtakunnalliseksi periaatteeksi osana Suomen Asunto ensin 2.0-mallia, myös sen vaatimaa osaamista tulee kehittää järjestelmällisesti. Siirtyminen pääasiassa toimistossa tehtävästä työstä asiakkaiden omissa ympäristöissä tehtävään, nopealiikkeiseen ja asiakkaita saattavaan työskentelyyn on suuri muutos. Samalla työntekijöiltä edellytetään palveluverkon eheyttämistä neuvottelemalla ja sopimalla yhteisistä menettelytavoista eri palvelujen kanssa. Kaikki tämä tehdään moniammatillisesti, yhdistämällä ainakin sosiaalityön, terveydenhuollon ja päihdetyön asiantuntemusta. Yhdessä nämä muutokset ovat merkittävä haaste koko sosiaali- ja terveydenhuollon työorientaatiolle ja työkuultuurille.

Asunnottomuustyössä ja laajemmin sosiaalityön piirissä yksilöasiakkaisiin kohdistuvaa työtä ja palvelujärjestelmän parantamista on tavallisesti pidetty erillisinä tehtävinä. Vastaavasti nopealiikkeinen etsivä työ ja pitkäjänteinen kiinnipitävä työ on usein nähty erillisinä, jopa toisilleen vaihtoehtoisina työotteina. Liikkuvasta moniammatillisesta asunnottomuustyöstä saadut kokemukset osoittavat, että tällaisessa työssä em. työotteet eivät ole toistensa vaihtoehtoja, vaan työntekijät liikkuvat jatkuvasti niiden välillä ja yhdistelevät niitä (kuvio 3.2). Kysymys on entistä kokonaisvaltaisemmasta ja joustavammasta työorientaatiosta, jonka oppiminen vaatii sekä järjestelmällistä koulutusta että pitkäjänteistä vertaistukea työyhteisöissä.

Kuvio 3.5. Liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön työorientaatio (vrt. Sannino, Engeström & Kärki, 2023, 53)



Tiedossamme ei ole, että tällä hetkellä olisi tarjolla liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön – tai laajemmin tämän tyyppisen sosiaalityön – työorientaation ja työtapojen oppimista palvelevaa koulutusta. Parhaillaan selvitetään mahdollisuutta käynnistää Tampereen yliopistossa liikkuvan moniammatillisen työn kurssi opiskelijoille ja jo työssä toimiville ammattilaisille.

Kurssimuotoinen koulutus ei yksin riitä uuden työorientaation vaatiman oppimisen varmistamiseen. Tarvitaan työyhteisöjen sisäistä ja välistä vertaisoppimista, jossa voidaan myös soveltaa, arvioida ja jalostaa kurssimuotoisen koulutuksen tarjoamia käsitteitä. Asunnottomuustyössä jo koeteltu Muutoslaboratorio-menetelmä on yksi mahdollinen tapa organisoida muutosta palvelevaa vertaisoppimista työyhteisöissä (Virkkunen, Engeström, Helle & Pihlaja, 1999; Sannino, 2023). Verkostokehittäjät voi asiantuntemuksellaan avustaa hyvinvointialueita ja oppilaitoksia tällaisten oppimismahdollisuuksien kehittämisessä.

Suositus: Oppilaitoksia kannustetaan organisoimaan liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön koulutusta yhteistyössä hyvinvointialueiden ja alan ammattilaisten kanssa. Hyvinvointialueita kannustamaan organisoimaan liikkuvaa moniammatillista asunnottomuustyötä tukevaa vertaisoppimista eli käytännön toimijoiden kokemusten vaihtoa ja yhteistä jalostamista.

4. Jatko haasteita

Maria Degerman, Yrjö Engeström, Mia Saarela, Annalisa Sannino ja Juha Soivio

Luvussa 3 esitettyjen johtopäätösten ja suositusten lisäksi hyvinvointialueiden edustajien kanssa toteutettu työpajaprosessi on nostanut esiin kolme liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön kehittämishaastetta. Nämä ovat (1) toiminnan vaikuttavuuden ja kustannustehokkuuden seuranta, (2) kolmannen sektorin eli järjestöjen rooli liikkuvassa moniammatillisessa asunnottomuustyössä sekä (3) liikkuvan moniammatillisen työn laajeneminen asunnottomuustyöstä muuhun sosiaali- ja terveydenhuoltoon.

4.1. Vaikuttavuus ja kustannustehokkuus

Liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön toimintamallien vaikutuksista ja niiden avulla saavutetuista kustannussäästöistä on toistaiseksi tehty vain pienimuotoisia paikallisia selvityksiä. Tässä vaiheessa tarvitaan useampia hyvinvointialueita kattava tutkimus, jossa toiminnan vaikutuksia ja kustannussäästöjä seurataan ja vertaillaan riittävän pitkällä aikavälillä ja riittävän suurella otannalla. Tutkimuksen tulee myös tuottaa riittävän helppokäyttöiset mittavälineet vaikutusten ja kustannussäästöjen jatkuvaan seuraamiseen hyvinvointialueilla.

4.2. Kolmannen sektorin merkitys

Hyvinvointialueiden edustajat kuvasivat pyynnöstämme kolmannen sektorin eli järjestöjen merkitystä liikkuvassa moniammatillisessa asunnottomuustyössä mm. seuraavasti:

”Järjestöjen merkitys suuri, tavoittavat niitä henkilöitä, jotka eivät halua asioida viranomaisten kanssa monestakaan eri syystä, eivät saa sopivaa palvelua tai pääse palveluun ... Ilman järjestötoimijoita osa asiakkaista jää kokonaan palveluiden ulkopuolelle ovien sulkeuduttua muualta. Esimerkiksi aggressiivisen käyttäytymisen vuoksi asiointi ei onnistu, vaan siinä tarvitaan useampaa neuvottelevaa tahoja mukana rauhoittelemassa sekä asiakasta että toisiaan

myös työntekijää, jotta asiakkaalle saadaan järjestymään tarvittavat palvelut.”
(Pirkanmaa)

”Yksi hankkeemme tavoite oli muotoilla palvelukartta, jossa olisi selkeästi kerrottu mitä matalan kynnyksen palveluita kohderyhmän käytössä on ja mistä toimipaikoista saa mitään apua. Palvelukartassa oli tarkoitus huomioida juuri kolmas sektori, joka usein täydentää julkisen palvelun mahdollisia puutteita. Työskentelyn edetessä todettiin, että järjestöt ovat huomioineet myös tämän tarpeen hyvin. Sininauhasäätiö on julkaissut opaskirjaa (Opas kadun kansalle), josta löytyy kattavasti toimipaikkojen tiedot pääkaupunkiseudulla.” (Vantaa ja Kerava)

”Nopsajalka tekee yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa kuten asumispalveluja tuottavien toimijoiden ja palvelukeskus Hanskan kanssa. Asiakkaita esim. viedään saattaen vaihtuen ostettuihin asumispalveluihin ja asiakkaita ohjautuu Hanskasta Nopsajalkaan ja Nopsajalasta Hanskaan.” (Keski-Suomi)

”Yhteisjalkautumisia toteutetaan eri järjestötoimijoiden kanssa – ja heidän toimipisteisiinsä. Kolmannen sektorin ja järjestöjen matalan kynnyksen toimipisteet ovat merkittävässä roolissa etenkin tuetun asumisen jonoissa olevien tai palveluiden ulkopuolella olevien, tuetun asumisen tarpeessa olevien asiakkaiden tavoittamisessa. Heiltä saamme myös ajankohtaista ja tärkeää tietoa asunnottomien olosuhteissa ajoittain hyvin nopeastikin muuttuvista tilanteista, kuten esimerkiksi hätä- ja tilapäismajoituskapasiteetin riittävydestä sekä kaduilla vallitsevasta päihdetilanteesta ja päihteiden käyttöön liittyvistä infektio- ja vaaratilanteista.” (Helsinki)

Nämä esimerkit ovat muistutus järjestöjen merkityksestä Suomen menestyksellisen asunnottomuustyön ehdottomana vahvuutena. Ympäristöministeriön asettama selvitysmies kuitenkin totesi raportissaan, että yhä vielä ”järjestöt näyttäytyvät aitojen kumppanien sijaan enemmän palveluntuottajina” (Kaakinen, 2023, 15). Suomen Asunto ensin 2.0-mallin onnistuminen edellyttää, että järjestöt ovat itsenäisinä kumppaneina mukana liikkuvan moniammatillisen asunnottomuustyön kehittämisessä ja toteuttamisessa. Erityisesti edellä luvussa 3.5 kuvattujen oppimishaasteiden hallinta tarkoittaa, että järjestöjen työntekijät ja kokemusasiantuntijat kutsutaan tasavertaisina mukaan koulutukseen ja organisoituun vertaisoppimiseen.

4.3. Liikkuvan moniammatillisen työn laajeneminen asunnottomuustyöstä muuhun sosiaali- ja terveydenhuoltoon

On ilmeistä, että lähivuosina liikkuvaa moniammatillista asunnottomuustyötä otetaan entistä laajemmin käyttöön sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asunnottomuustyössä muodostuneita käytäntöjä ja periaatteita voidaan pitää tämän kehityksen edelläkävijöinä. Kun liikkuvaa moniammatillista työtä istutetaan kaikille tarkoitettuihin sosiaali- ja terveystalouteihin, tämä ei saa merkitä, että erityisesti asunnottomuuden poistamiseen luodut tulokselliset mallit häviävät tai sulautuvat yleisiin palveluihin. Laajeneminen tulisi mieluummin toteuttaa siten, että toimivia asunnottomuustyön malleja vahvistetaan ja käytetään esimerkkeinä ja oppimisalustoina. Erityisesti asunnottomuuden poistamiseen tarkoitettuja liikkuvan moniammatillisen työn malleja ja tiimejä on järkevää sulauttaa laajempiin palveluihin vasta, kun on varmaa, että laajemmat palvelut pystyvät vastaamaan asunnottomuuden haasteisiin vähintään yhtä hyvin kuin erityisesti tähän tarkoitukseen kehitetyt toimintamallit. Tämä tuskin voi tapahtua nopeasti.

Liikkuvan moniammatillisen työn omaksuminen sosiaali- ja terveystalouteja läpäiseväksi lähestymistavaksi on vielä astetta mittavampi työkalukulttuurin muutos kuin mitä luonnehdimme edellä luvussa 3.5. Se voi edellyttää siirtymistä kiinteistä tiimeistä ns. solmutyöskentelyyn (Engeström, Engeström & Vähäaho, 1999; Engeström, 2008; Kerosuo, 2014), jossa asiakkaan tai ongelman vaatima osaamisyhdistelmä eli solmu muodostetaan nopeasti ja puretaan, kun sitä ei enää tarvita. Tällaisen siirtymän hallinta edellyttää perusteellista keskustelua ja tutkimusta.

Lähteet:

Alasoini, T. (2015). Two decades of programme-based promotion of workplace innovation in Finland: Past experiences and future challenges. *European Journal of Workplace Innovation*, 1(1), 37-53.

Engeström, Y. (1995). *Kehittävä työntutkimus: Perusteita, tuloksia ja haasteita*. Helsinki: Hallinnon kehittämiskeskus.

Engeström, Y. (2008). *From teams to knots: Activity-theoretical studies of collaboration and learning at work*. Cambridge: Cambridge University Press.

Helsingin kaupunki / Sotepe: Asumisen tuki -yksikön tilastot, tarkastelujakso 1.1.2021–30.9.2023.

Innokylä (2023). Helsinki: Tulevaisuuden sotekeskus.

<https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/helsinki-tulevaisuuden-sote-keskus> Luettu 12.10.2023.

Kaakinen, J. (2023). *Kotiin. Selvitysraportti tarvittavista toimenpiteistä asunnottomuuden poistamiseksi vuoteen 2027 mennessä*. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Kaunisto, H., Hult, R., Ollikainen, M-L., Karhunen, A. & Antonen, R, (2023). *Hankeraportti 1.10.2020 – 30.9.2022 ASSI asunto ensin –hanke*. Jyväskylä: Jyväskylän kaupunki.

Kerosuo, H. (2014). Kollektiivinen muutostoimijuus: Esimerkkinä solmutyöskentely rakennusalan kehittämishankkeessa. *Aikuiskasvatus*, 34(3), 178-191.

Laki sosiaalihuoltolain muuttamisesta (790/2022).

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2022/20220790> Luettu 25.9.2023.

Ramstad, E. & Alasoini, T. (toim.) (2007). *Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa: Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita*. Raportteja 53. Helsinki: Tykes.

Sannino, A. (2023). Tutkijoiden monet roolit Muutoslaboratoriossa. *Kasvatus*, 54(3), 253-270.

Sannino, A., Engeström, Y. & Kärki, E. (2023). Moniammatillinen liikkuva tuki asunnottomuuden voittamiseksi: Tutkimus Jyväskylän Nopsajalka-työstä. Tampere: Tampereen yliopisto, Kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedekunta.

Virkkunen, J., Engeström, Y., Helle, M. & Pihlaja, J. (1999). Muutoslaboratorio: Uusi tapa oppia ja kehittää työtä. Helsinki: Työministeriö.

Liite 1

1. Millainen on oma asunnottomuustyöhön liittyvän moniammatillisen liikkuvan tuen toteutustapanne ja mikä on sen kehitysvaihe (visio, kokeilu, vakiintunut käytäntö)

Satakunnan hyvinvointialue	Vakiintunut käytäntö, jalkautuvaa työtä asiakkaan toimintaympäristössä vuodesta 2014 lähtien
Keski-Suomen hyvinvointialue	<p>Tiimi reagoi nopeasti asiakkaan tarpeisiin. Kehitysvaihe oli pitkäkestoisesta työstä siirtyminen lyhytkestoiseen nopeasti reagoivaan palveluun. Vakiintunut käytäntö on, että kun asiakas ohjataan verkostosta palveluun, häneen otetaan yhteys samana päivänä tai viimeistään seuraavana päivänä. Jos asiakas ottaa itse yhteyden toimenpiteisiin aletaan heti esim. neuvomalla ja varaamalla yhteinen aika palvelutarpeen selvittämiseksi kuten edellä. Asiakkaan mukana liikutaan palveluverkostossa saattaen vaihtaen ja varmistetaan, että kaikki osapuolet ovat samaa mieltä siitä miten toimitaan.</p>
Helsinki	<p>Moniammatillinen ja liikkuva parityö (sosiaaliohjaaja ja sairaanhoitaja) tuettua asumista jonottavien ja tuettua asumista tarvitsevien sekä myös muiden palvelujen ulkopuolella olevien asunnottomien ja asunnottomuusuhan alla olevien henkilöiden kanssa Helsingissä. Jalkautuvaa ja etsivää työtä tehdään kaduilla ja matalankynnyksen toimipisteissä. Työskentely sisältää konsultaatiota, ohjausta ja neuvontaa, palveluohjausta sekä saattamista asumis- ja muiden sote-palvelujen piiriin. Työmallia pilotoitiin ensin SAVE-hankkeessa (2020-2022) asunnottomien 18-29 -vuotiaiden nuorten kanssa ja työstä laadittiin prosessikuvaus ja mallinnus. SAVE 2.0 - jatkohankkeessa työmalli on juurtunut vakiintuneeksi käytännöksi Helsingin asunnottomuustyössä.</p>
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	<p>Toteutus painottuu moniammatilliseen etsivään työhön. Toiminnan tavoitteena on löytää asunnottomia/syrjäytyneitä, jotka ovat palveluiden ulkopuolella, kartoittaa heidän tilanteensa moniammatillisesti, saattaa oikeiden palvelujen piiriin ja ratkaista asumistilanne. Kehitysvaihe on kokeilun ja vakiintuneen käytännön välimaastossa. Tiimin toiminta on kehitetty vuosien 2021–2023 aikana ja nyt jo vakiintunut. Todellinen toiminnan vakiintuminen riippuu siitä vakiinnuttaako hyvinvointialue tiimin hankeajan jälkeen.</p>
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	<p>a. ASTE-toiminta: vakiintunut käytäntö (v.2022), jalkautuva työ asiakkaan toimintaympäristöön, asunnottoman henkilön ”asuttaminen” b. Ohjaajapalvelut: vakiintunut käytäntö (n. v.2009), asunnottomuuden uusiutumista ehkäisevä työ, jalkautuva työ asiakkaan kotiin</p>
Kymenlaakson hyvinvointialue	<p>Asiakkaat tai heidän verkostonsa ottaa ensin yhteyttä. Autamme asuntojen etsimisessä, tarjoamme palveluohjausta ja asumisneuvontaa. Teemme kotikäyntejä ja verkostotyötä tarpeen mukaan. Vakiintunut käytäntö.</p>

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	Vakiintunut käytäntö, mutta vain osalla Siun soten alueita. Liikkuva työ tässä yhteydessä tarkoittaa asiakkaan kotiin vietävää palvelua eli asumisen ohjausta. Asumisen ohjaajia on tällä hetkellä koko P-Karjalan hva:n alueella yht. viisi sekä lisäksi tiimiin kuuluu sosiaaliohjaus. Esimerkiksi Jns-Kontiolahti alueella tiimiin kuuluu 4 asumisen ohjaajaa ja 1 sosiaaliohjaaja, jonka työ painottuu enemmän varsinaiseen asunnottomuustyöhön (yhteisösosiaalityöntekijä). Asiakkaan ympärille koottavaan tiimiin kuuluu asumisen ohjaajien lisäksi sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja tai mahdollista muuta verkostoa
Pirkanmaan hyvinvointialue	Asumispäivystyksessä ja muualla tapahtuva walk-in-tyyppinen palvelu, johon pääsee helposti asiakkuuteen ilman lähetettä tai muita hankalia käytäntöjä. Tiimi, joka liikkuu ja keskittyy asiakkaalle sopivien asumisratkaisujen löytämiseen ja asunnottomuuteen liittyvän asiantuntijuuden jakamiseen työparityöskentelyn kautta eli opitaan tekemällä yhdessä.

2. Mistä ja milloin saitte tärkeimmät vaikutteet malliinne?

Satakunnan hyvinvointialue	Toipumisorientaation viitekehystä lähdetty kehittämään jalkautuvan työn mallia vuonna 2014 (mielenterveys- ja päihdealuejohtaja Matti Järvisen visio)
Keski-Suomen hyvinvointialue	Konkreettisisessa työssä havaittu muutostarve. Paljon pitkäkestoisia palveluita ja tarvitsevia asiakkaita ei olisi ehditty palveluilla kuin vähän, jollei toimintatapaa olisi muutettu. Päätettiin, että ei tehdä muiden töitä. On olemassa muiden tuottamia hyviä palveluja, joihin asiakas saatetaan. Samalla päätettiin muuttaa työskentelytapaa vahvistamalla verkostoyhteistyötä ja myöhemmin sovittiin yhteistyön raameista, jotta hyvät toimintatavat verkostoyhteistyössä vakiintuisivat palveluihin.
Helsinki	Alkuperäinen nuorille suunnattu SAVE-hanke: Nuorten jääminen tuetun asumisen pitkiin jonoihin ilman palvelua aiheutti huolta. Nuorten jonotyömallin kehittämislän suunnittelussa (SAVE-hanke) käytettiin Asunto ensin 2.0-ehdotukseen (osana muutoslaboratoriotyöskentelyä ja Y-Säätiön Verkostokehittäjät -hanketta) kirjattuja teemoja: Ehdotuksessa huomiota kiinnitettiin monialaisen ja jalkautuvien palvelujen integraatioon ja mainittu esimerkiksi ICM -tyyppinen työote (Intensive case management, tehostettu palveluohjaus), joka vastaa jonotyössä toteutettavaa palveluohjausta. Monialaisuudesta on aikaisemmin saatu hyviä kokemuksia Auran sairaalan liikkuvan avohoidon ACT-mallin mukaisessa työskentelyssä sekä Via Dia Pirkanmaa ry:n Kadulta kotiin -hankkeessa, jossa matalankynnyksen monialaiset palvelut on todettu hyväksi keinoksi tavoittaa palvelujen ulkopuolella olevia henkilöitä.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	Etsivän moniammatillisen asunnottomuustyön tiimin lähtökohdat oli mainittu hankehakemuksessa. Hankehakemuksen mukaan moniammatillisen tiimin kehittäminen pohjautuu FACT-malliin, joka oli mainittu Asunto ensin 2.0 toimenpide-ehdotuksissa. Moniammatillisen tiimin pilotointivaiheen alussa tärkeimmiksi vaikutteiksi nousi eri etsivän työn mallit. Vaikka FACT-malli onkin ollut vaikutteena, niin tiimissä ei varsinaisesta tehdä FACT-mallin mukaista työtä.
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	a. ASTE-toiminta: ASTE-hanke v. 2020–2022 b. Ohjaajapalvelut: PAV tukiasuntotoiminta 90-luvulta ja Kenttä-Paavo hanke vuosina 2011–2015, Oukan Asunto ensin -linjaus: Kotiin saatavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista.
Kymenlaakson hyvinvointialue	saatu Sininauhaäätiöltä alkuajatus Asunto ensin-periaatteesta, aluksi Etsivä-työ RAY:n projektina 2011–13, kukaan ei tehnyt järjestelmällistä työtä asunnottomien auttamiseksi, asunnottomille haluttiin "puolestapuhuja"
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	Toiminta on muodostunut käytännön työn kautta ja lähtenyt tarpeesta kotiin annettavaan palveluun
Pirkanmaan hyvinvointialue	Mallia on rakennettu Tampereen kaupungin muutoslaboratoriossa.

3. Millaisia asiakkaita liikkuvalla työllä teillä on, mistä he tulevat asiakkaisiksi ja kuinka pitkiä asiakkuudet ovat?

Satakunnan hyvinvointialue	18 – 65 vuotiaat mt-, päihde- ja nepsy- sekä elämänhallinnankriisissä olevat asiakkaat. Lähetettä eikä diagnoosia tarvita. Asiakkaat ohjautuvat asumisen asiakasohjausyksikön (Assi) kautta. Asiakkuudet kestävät keskimäärin n. 6 kk, max. 2 vuotta. Asiakkuuteen voi tulla uudelleen, jos tarvetta.
Keski-Suomen hyvinvointialue	Asiakkaamme ovat lähtökohtaisesti joko asunnottomia tai asunnottomuusuhan alla olevia moniongelmaisia, erityistä tukea tarvitsevia ihmisiä. Asiakkuuteen ohjautuu ihmisiä muun muassa aikuissosiaalityöstä, terveydenhuollosta, rikosseuraamuslaitokselta ja niin edelleen.
Helsinki	Jonotyön kohderyhmänä ovat paljon palvelua tarvitsevat, erityisen tuen tarpeessa olevat asunnottomat tai asunnottomuusuhan alla olevat henkilöt, jotka jonottavat tuettua asumista tai henkilöt, jotka hyötyisivät tuetusta asumisesta ja jonotyöstä. Asiakkuuteen tullaan Asumisen tuen arviointisosaalityöntekijän tuetun asumisen palvelutarpeen arvioinnin ja SAS-prosessin (selvitä-arvioi-sijoita) kautta. Asiakkuus voi alkaa myös ennen SAS-prosessia esimerkiksi saattamalla henkilö tuetun asumisen palvelutarpeen arvioon. Asiakkuuksien pituudet vaihtelevat. Asiakkuus päätetään, kun asiakas on saanut asunnon ja saatettu turvallisesti asumaan esimerkiksi "saattaen vaihtaen". Tarvittaessa tarjoamme asumisen turvaamiseksi tukea 1–3 kk ajan ennen asiakkuuden päättämistä.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	Tiimin asiakkaat löydetään pääasiassa kolmella eri tavalla. 1. Heidät löydetään etsivän työn avulla kaduilta tai yhteistyökumppaneiden tiloista. Etsivän työn yhteydessä jaetaan esitteitä ja asiakkaat ottavat usein yhteyttä itse myöhemmin. 2. Asumisneuvonnan kautta. Hankkeessa on pilotoitu myös asumisneuvontaa, josta ohjataan asiakkaita etsivän työn tiimiin, jos huomataan, että he eivät pärjää neuvonnan avulla. 3. Tiimi saa yhteydenottoja muilta ammattilaisilta ja potentiaalisten asiakkaiden sukulaisilta ja tuttavilta. Yhteydenottoja tulee puhelimitse ja sähköpostitse.
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	<p>a. ASTE-toiminta: asunnottomuutta kokevat, palveluiden ulkopuolella olevat päihdeasiakkaat; Asiakkaat ohjautuvat kadulta, yhteistyökumppaneilta, puskaradion kautta, Kenttätieltä ja Huilista jne. Asiakkuuksien kesto vaihtelee. Asunnon saamisen jälkeen tuki siirtyy esim. ohjaajapalveluihin n. 3 kk kuluttua.</p> <p>b. Ohjaajapalvelut: mielenterveys- ja päihdeasiakkaat, jotka tarvitsevat kuntouttavaa tukea, ohjausta ja neuvontaa arjen toimintakyvyn ylläpitämiseksi; Sosiaalityön päätökseen perustuvaa palvelua (SHL 17§); Asiakkuuksien kesto vaihtelee, on tavoitteellista palvelua, jolla on alku ja loppu (n. 2 vuotta). Tunnistetaan myös palvelun pitkäaikaiset tarpeet.</p>
Kymenlaakson hyvinvointialue	Asiakkaat ovat täysi-ikäisiä, yksinäisiä, perheitä, maahanmuuttajia, vankilasta vapautuvia jne. He voivat olla asunnottomia, puutteellisissa asumisolosuhteissa asuvia tai esim. häätöuhan alla olevia. Asiakkuuden pituus voi olla yhdestä puhelusta useaan kuukauteen.
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	Asumisen ohjauksen asiakkaat ovat usein moniongelmaisia ja heillä on esim. päihteidenkäyttöä, psyykkisiä ongelmia, neuropsykiatrisia pulmia, kehitysviivästymää tai asiakas voi olla vapautumassa vankilasta ja tarvitsee alkuun tukea. Asiakkaina on myös jälkihuoltoonuria, joilla on em. haasteiden lisäksi ongelmia esim. elämänhallintaan liittyvissä kysymyksissä. Asiakkaiksi tullaan työikäisten palveluiden aluesosiaalityön kautta. Asiakkuudet voivat olla kestoiltaan hyvin erilaisia; yhdestä päivästä vuosiin. Toimintaan liittyy osalle asiakkaista tukiasumisen malli, jolloin asiakkuus voi olla hyvinkin pitkä, määräaikainen vuokrasopimus tarkistetaan väh.6 kk:n välein
Pirkanmaan hyvinvointialue	Nopsajalka-tiimin asiakkuuteen ohjaututaan Asumispäivystyksen (Tastu) kautta tai monikanavaisesti eri yhteydenottotapojen kautta. Tämä tiimi keskittyy asunnottomiin asiakkaisiin riippumatta siitä, millaisia muita mahdollisia haasteita on, asunnottomuus on yhteinen nimittäjä. Liikkuvalle tiimille ohjaututaan vain huoli-ilmoituksilla ja näissä asiakkuuksissa voi olla monenlaisia asiakkaita, mutta useimmilla on asunto, mutta asumisessa voi olla haasteita tai asiakas ei muuten pääse soveltuviin palveluihin, jolloin on tarpeenmukaista viedä työtä ensin kotiin. Asiakkuudet vaihtelevat hyvin paljon eikä ole tarkkarajaista määritettävä, milloin asiakkuuden tulisi päättyä lukuun ottamatta Nopsajalka-tiimiä, jossa asiakkuudet päättyvät hankkeen päättymisen vuoksi loppuvuoteen 2023.

4. Kuvatkaa esimerkki tai useampia tyypillisistä asiakkuuspoluistanne.

Satakunnan hyvinvointialue	1. Tyypillisin esimerkkiasiakas; arjen hallinnan haasteet, asiat jäävät hoitamatta (laskut, vuokrat, lääkkeet, siivous, terveys, osallisuus). Ohjautuu Assiin, jonka kautta Liituu. Asiakas laatii yhdessä työntekijän kanssa tavoitteet ja suunnitelman, jonka pohjalta työskentely etenee. Parhain lopputulema; asiakas kokee pärjäävänsä itsenäisesti.
----------------------------	---

Keski-Suomen hyvinvointialue	Asunnottomana vapautuvasta asiakkaasta tulee ilmoitus vankilasta. Asiakkaalla on pohjatietojen mukaan runsaasti moninaisia ongelmia, eikä mitään paikkaa minne majoittua vapautumisensa jälkeen. Nopsajalka-tiimi järjestää verkostopalaverin vankilan työntekijöiden ja muiden tarpeelliseksi katsottujen ammattilaisten sekä asiakkaan kanssa. Pyrimme löytämään asiakkaalle asunnon, auttamaan häntä Kelan etuuksien hakemisessa, terveydenhuollon palveluiden, päihde- ja mielenterveyspalveluiden piiriin hakeutumisessa ja niin edelleen.
Helsinki	<p>Ideaali asiakaspolku (voi olla myös tyyppillinen): Asiakas on tuetun asumisen jonossa ja sosiaaliohjaaja saa tiedon jonossa olostä (ns. listatyöskentely, tavoiteltava tilanne olisi käynnistää asiakkuus heti sosst:n arvion ja SAS-kokouksen jälkeen ns. oikea-aikaisuus, sujuvuus, jatkuvuus). Asiakas tavataan monialaisesti, hänen palvelutarpeensa kartoitetaan ja jatkotyöskentelystä sovitaan tarpeiden mukaan ja työskentely alkaa. Asiakasta tavataan säännöllisesti ja tarvittaessa hänet saatetaan hänen tarpeidensa mukaisten palvelujen piiriin, esim. tilapäismajoitukseen ja alueen sosiaalityöhön. Jonotuksen aikana asiakkaan tilanne paranee. Prosessin päätteeksi asiakas sijoittuu tuettuun asumiseen, jonne hänet saatetaan tietoa vaihtaen, jotta asiakas saa tarvitsemansa tuen myös tuetussa asumisessa (ns. saattaen vaihto asiakkaan suostumuksella).</p> <p>Tyyppillinen asiakaspolku voi olla myös: Asiakas on tuetun asumisen jonossa, asiakasta on vaikea tavoittaa ja tavoittamiseen menee aikaa. Asiakas ei saavu muutamalle hänelle aluksi varatulle ajalle tai asiakas saapuu ensimmäiselle varatulle ajalle, mutta seuraavat käynnit ja varatut ajat jäävät häneltä käyttämättä (ts. hukkakäyntejä). Luottamuksen rakentaminen vie aikaa, asiakkaan palveluun kiinnittyminen on haastavaa. Lopulta asiakassuhde muodostuu kiinnipitävän työotteen myötä ja asiakas saatetaan tuettuun asumiseen / muiden palvelujen piiriin onnistuneesti. Vaihtoehtoisesti häntä ei enää tavoiteta ja jonkin ajan kuluttua hänen tiedoistaan selviää, että asiakas on muuttanut toiseen kuntaan tai hän on saanut usean vuoden kestävä vankeustuomion.</p>
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	Henkilö on tavattu etsivässä työssä. Keskustelun perusteella on voitu huomata hänen olevan tavoiteltua kohderyhmää. Jos häntä voidaan heti tukea tai saattaa palveluun, niin siihen tarjotaan apua. Tarvittaessa sovitaan seuraava tapaaminen, jossa tilanne voidaan kartoittaa tarkemmin. Tapaamisella arvioidaan asunnottomuuden taustasyitä ja selvitetään asiakkaan kanssa yhdessä mahdollisuuksia vuokra-asunnon saamiseksi. Samalla pyritään arvioimaan kriittistä terveydenhoidon tarvetta. Jos asiakkaan nähdään hyötyvän palvelutarpeen arvioinnista ja asunto ensin-periaatteen mukaisesta asumisesta, niin hänet ohjataan sosiaalityöntekijän vastaanotolle. Yhteydenpito jatkuu niin pitkään kuin osapuolet katsovat sen edistävän asumisasiaa ja palveluihin pääsyä.

<p>Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue</p>	<p>a. ASTE-toiminta: Asunnoton henkilö tavataan joko jalkautumalla tai esim. Huilin kautta. Asiakkaan asuntoasioita sekä muita asioita lähdetään hoitamaan yhdessä ns. arjen kanssakulkijana. Kun asunto on saatu, asiakasta tuetaan muutossa ja siihen valmistautumisessa, ohjataan ja kuljetaan rinnalla tarvittaviin palveluihin. Saattaen vaihtaminen pidempikestoiseen tukeen.</p> <p>b. Ohjaajapalvelut: Asiakkaalla mielenterveyden tai päihteidenkäytön haasteita, arjen hallinnan haasteita, asiat jäävät hoitamatta (laskut, vuokrat, lääkkeet, siivous, terveys, osallisuus). Ohjautuu sosiaalityön kautta esim. kotoa, psyk.osastoilta, päihdehoidosta. Asiakkaan kuntoutumisen tukeminen ja hyvinvoinnin sekä toimintakyvyn edistäminen kotiin saatavan liikkuvan tuen avulla.</p>
<p>Kymenlaakson hyvinvointialue</p>	<p>1. Asiakas soittaa itse ja kertoo olevansa asunnoton/saavansa hädän tai asiakkaan sos.tt tai muu taho ottaa yhteyttä ja kertoo asiakkaan luvalla hänen tilanteestaan -> asiakasta haastatellaan, kartoitetaan tilanne ja suunnitellaan toiminta ja yhteydenpito</p>
<p>Pohjois-Karjalan hyvinvointialue</p>	<p>Asiakas ohjautuu asiakkaaksi SHL:n mukaisten huoli-ilmoitusten ja yhteydenottojen kautta tai palvelutarve arvioidaan työikäisten palvelujen asiakkuuden aikana. Alueen sos.tt tai sos.ohj. kontaktoi ensin asiakkaan ja tekee palvelutarpeen arvion. Jokaisen asiakkaan polku rakentuu yksilöllisesti ja työskentelyn tavoitteet sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa.</p>
<p>Pirkanmaan hyvinvointialue</p>	<p>Asumispäivystyksessä tavataan nonstop-päivystyksen yhteydessä asiakas, jota "houkutellaan" asiakkuuteen useammalla sekä satunnaisella että sovitulla tapaamisella. Asiakkaalle lähdetään räätälöimään asumisratkaisua yhdessä asiakkaan, vuokranantajan, asiakasohjauksen sekä asumispäivystyksen henkilökunnan avulla. Sopivan asumisratkaisun löytyessä hoidetaan muuttoprosessi ja tarvittavat Kela ym. etuusasiat sovitun työnjaon mukaan. Asiakas sitoutetaan yhteistyöhön alusta saakka niin, että työskentelysuhde jatkuu muuton jälkeen ja kotikäynnit saadaan onnistumaan. Intensiivinen työskentely ja tuki jatkuu 6kk-1v riippuen asiakkaan tilanteesta ja tarpeen mukaan tässä haetaan jo alkuvaiheessa mukaan asiakasohjauksen kautta soveltuva tuetun asumisen palvelu. Kriisitilanteissa/muuttuvissa tilanteissa työparilla on koko ajan olemassa olevan kontakti asiakkaaseen, jolloin asiakas tavoitetaan, vaikka kotikäynnit eivät aina onnistuisi ja asiakkaalla on tieto siitä, miten työntekijät ja saa kiinni ja että he ovat olemassa asiakasta varten ja kaikissa asioissa voi olla yhteydessä. Asiakkaan muutto onnistuu/ei onnistu. Asuminen sujuu/hallittu poismuutto.</p>

5. Mitä käytäntöjä tiellä on asiakastyössä?

Satakunnan hyvinvointialue	Asiakkuudesta tehdään sosiaalihuoltolain mukainen päätös. Jokaisella asiakkaalla oma henkilökohtainen työntekijä. Jos asiakas tulee toistamiseen Liitun asiakkaaksi, työntekijä vaihtuu. Pääsääntöisesti kerran viikossa tapaamiset aina asiakkaan omassa toimintaympäristössä. Työ on pitkälti rinnalla kulkemista, palveluohjausta ja mallintamista.
Keski-Suomen hyvinvointialue	Nopsajalka-tiimi on rinnalla kulkija, meidät saa nopeasti kiinni, olemme intensiivisesti asiakkaaseen yhteydessä. Tiimi ottaa nopeasti kontaktin asiakkaaseen joko samana päivänä tai viimeistään seuraavana päivänä. Selvitetään palvelutarve, sopivat yhteistyökumppanit, pohditaan palvelupolkua yhdessä asiakkaan kanssa. Saatetaan hänet oikeiden palvelujen pariin saattaen vaihtaen. Sosiaalityöntekijä kirjaa yhdessä tuotetun tiedon mukaan palvelutarpeenarvion ja suunnitelman Efficaan. Sairaanhoidtaja kirjoittaa asiakastietoja terveydenhuollon järjestelmään tarvittaessa.
Helsinki	Keskeiset työskentelymuodot ja -tavat: Moniammatillinen liikkuva työparityöskentely ja kohtaava työ (tasavertaisuus ja kokonaisvaltaisuus), kiinnipitävä työote ja luottamuksen rakentaminen, psykososiaalinen tuki, kannattelu ja motivointi, neuvonta, palveluohjaus ja saattaminen, aikuissosiaalityö ja lähetteet, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki ja välitystilitt, yksilökohtainen / asiakaskohtainen sairaanhoidtajan jatkuva arviointi ja hoitotyö, verkostotyö ja yhteistyöasiakkuudet, asiakkaan asianajo ja palveluihin kiinnittäminen, kirjaukset ja suunnitelmat sekä kotiin vietävä tuki asumisen alkuvaiheessa. Keskeiset lähestymistavat: Ratkaisukeskeisyys, haittojen vähentäminen, ennaltaehkäisevä- ja kuntouttava työote, jatkuva arviointi. Keskeiset periaatteet asiakkuuden aikana: 1) Oikeus jonotukseen säilyy jonotuksen ajan ja asiakkuuteen voi tulla – ja palata missä tahansa prosessin vaiheessa. 2) Kiinnipitävä työskentely: Hukkakäyntien määrää ei lasketa vaan asiakas saa aina uuden ajan eikä tapaamiselta poisjäänti ei ole osoitus motivaation puutteesta. 3) Saavutettavissa olevat palvelut, työntekijöiden joustavuus ja tavoitettavissa oleminen.
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	Pyrimme säilyttämään matalan kynnyksen periaatteen ja toimimaan asiakaslähtöisesti. Asiakkaille kerrotaan, että tiimissä on eri ammattilaisia ja heillä on mahdollisuus monipuoliseen tukeen sekä ohjaukseen. Työntekijöillä ei ole kuitenkaan päätösvoimaa etuuskien myöntämiseksi. Tiivis yhteistyö muiden yksiköiden kanssa on tärkeää. Keskeinen käytäntö on viikoittainen kokous, jossa käydään läpi kaikkien asiakkaiden tilanteet. Kokousrakenteen nousut FACT-mallista, vaikka sitä ei voikaan suoraan toteuttaa. Toinen keskeinen käytäntö on moniammatillisuuden toteuttaminen, jossa kokemusasiantuntija vastaa etsivästä työstä (yhdessä muiden tiimin jäsenten kanssa) ja sairaanhoidtaja asiakkaiden kartoituksesta ja ohjauksesta terveyspalveluihin liittyen.
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	a. ASTE-toiminta: jalkautuva asiakkaat tavoittava työ, rinnalla kulkeminen palveluissa, omaohjaajuus, ryhmätoiminnot (naiserityisyys) Ohjaajapalvelut: Asiakas saa ohjausta mm. asunnosta huolehtimiseen, toimeentulon hankkimiseen ja talouden hallintaan, päihitteettömyyteen tai päihitteiden käytön hallintaan, elämäntilanteen tukemiseen, arjen strukturointiin, omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen, asiointeihin ja tarvittavan verkoston luomiseen, mielekkään tekemisen löytymiseen ja sosiaalisten suhteiden vahvistamiseen. Kotiin saatava liikkuva tuki, omaohjaajuus, ryhmätoiminnot

Kymenlaakson hyvinvointialue	Asiakkaan haastattelu, vuokra-asunnon etsiminen yhdessä tai asiakkaan toiveesta autetaan siinä paljonkin, asuntonäytöissä käyminen yhdessä, Kelan hakemusten tekemisessä ohjaaminen/auttaminen, kotikäynnit asunnon löytymisen jälkeen, jos asiakas haluaa
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	Asiakasta pyritään motivoimaan ja tukemaan yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Enimmäkseen asiakasta tavataan kotikäynneillä. Asiakkaalle nimetään ns. omaohjaaja asumisen ohjauksen asiakkuuden ajaksi, vaikka useampi voikin työskennellä saman asiakkaan kanssa. Työskentely perustuu keskusteluun ja yhdessä toimimiseen/tekemiseen.
Pirkanmaan hyvinvointialue	Asiakkuuteen voi tulla asumispäivystyksen lisäksi puhelinsoitolla, s-postitse tai muilla tavoilla esim. kolmannen sektorin kautta tieto asunnottomasta asiakkaasta tai asumisen kriisitilanteesta, jossa tarvitaan aikuissosiaalityön ja erityisesti asunnottomuustyön asiantuntijaa. Asiakkuuden kesto vaihtelee ja työskentely on intensiivistä, asiakaslähtöistä, yhteydenpito on monipuolista ja siinä hyödynnetään asiakkaan verkostoja. Työtä tehdään monessa eri toimipisteessä ja asiakastapaamiset yleisimmin joko asumispäivystyksessä, Huoltussa, kolmannen sektorin toimipisteissä, asiakkaan kotona tai muussa ympäristössä. Yhteydenottopyyntöihin vastataan 48h kuluessa. Muuten tarkempien käytäntöjen kirjaaminen on vielä kesken tässä vaiheessa.

6. Montako työntekijää kuuluu liikkuvan työn tiimiinne ja mitkä ovat heidän ammattinimikkeensä?

Satakunnan hyvinvointialue	Esihenkilö sh (hallinnollinen), 3 sh ja 4 lh
Keski-Suomen hyvinvointialue	3 työntekijää, sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijä ja psykiatrinen sairaanhoitaja
Helsinki	Työryhmässä on 5 sosiaaliohjaajaa, 2 sairaanhoitajaa ja yksi johtava sosiaaliohjaaja. Työryhmää vahvistetaan SAVE 2.0 - hankkeen kahdella sairaanhoitajalla vuoden 2023 loppuun saakka.
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	Tiimissä on kuusi työntekijää: kokemusasiantuntija, sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijä, kaksi sosiaaliohjaajaa sekä ohjaaja/asiantuntija, joka vastaa hankkeen viestinnästä sekä verkostotyön edistämisestä. Vakinaiseen tiimiin hyvinvointialueelta on haettu viiden työntekijän resurssia (ohjaaja/asiantuntija jää kehittämisvaiheen jälkeen pois).
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	a. ASTE-toiminta: 4 ASTE-toiminnan ohjaajaa; 3 sosionomia, 1 sairaanhoitaja b. Ohjaajapalvelut: 24,5 ohjaajaa; 16 sosionomia, 2 sairaanhoitajaa ja 6,5 lähihoitajaa
Kymenlaakson hyvinvointialue	2 palveluohjaajaa
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	Nimike on ohjaaja. Vrt. tiimi on jokaisen kohdalla yksilöllinen.

Pirkanmaan hyvinvointialue	Nopsajalassa on 1 sosiaalityöntekijä ja 2 sosiaaliohjaajaa (toinen aloitti juuri elokuu23) sekä 1 kokemusasiiantuntija ja projektipäällikkö. Erikseen on liikkuva tiimi, joka vastaa vain huoli-ilmoituksiin ja niiden perusteella tulee asiakkuuteen. Jako tehtiin loppuvuodesta 2022, jolloin hankkeen toimintaa laajennettiin vastaamaan yhteydenottopyyntöihin monikanavaisesti ja liikkuva tiimi otti vain huoli-ilmoituksilla asiakkuuteen. Liikkuvassa tiimissä on 1sosiaalityöntekijä, 3 sosiaaliohjaaja ja 1psyk.sairaanhoitaja (lopettanut työn heinäkuussa 2023) ja lisäksi johtava sosiaalityöntekijä.
-----------------------------------	--

7. Keitä ovat liikkuvan työn tiiminne tärkeimmät yhteistyökumppanit ja miten tiiminne työskentelee heidän kanssaan?

Satakunnan hyvinvointialue	Tärkeimmät yhteistyökumppanit psykiatria, aikuissosiaalityö, päihdehuolto, te-palvelut, asiakkaan läheiset, 3. sektori, toiminnallinen kuntoutus
Keski-Suomen hyvinvointialue	Rikosseuraamuslaitos, terveydenhuolto, kolmas sektori ja aikuissosiaalityö. Näiden toimijoiden kanssa järjestetään tarvittaessa esimerkiksi verkostopalavereja, joiden avulla pyritään löytämään asiakkaalle juuri hänelle sopiva palvelukokonaisuus. Osan kanssa on tehty kirjalliset yhteistyöraamit.
Helsinki	Keskeiset yhteistyötahot: Astun arviointi- ja sijoitustyö, nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö, jälkihuollon sosiaalityö, psykiatria- ja päihdepalvelut (mm. psykiatria- ja päihdepoliklinikat, korvaushoito, vieroitushoito), järjestötoimijat ja matalankynnyksen toimipisteet, terveysasemat, päivystys- ja sairaalat, hätä- ja tilapäismajoituksen henkilökunta, tilapäisen asumisen ja tuetun asumisen henkilökunta (Astun omat yksiköt ja palveluntuottajat), omaiset ja läheiset sekä tukihenkilöt, poliisi, Rikosseuraamuslaitos ja Yhdyskuntaseuraamustoimisto, Kela. Miten: Jonotyössä työskennellään monialaisesti ja jalkautuvalla työotteella siellä missä asiakkaamme ovat, esimerkiksi kadulla ja matalankynnyksen toimipisteissä, hätä- ja tilapäisasumisessa, tuetun asumisen yksiköissä, vankiloissa, psykiatrian ja päihdehuollon palveluissa, terveyskeskuksissa, terveyskeskuspäivystyksissä ja sairaaloissa, nuorten palveluissa aikuisten sosiaalityössä ja muissa sosiaali- ja terveyspalvelujen toimipisteissä. Jonotyön työntekijä toimii asiakkaan palveluiden koordinaattorina ja pyrkii varmistamaan kannattelevalla ja kiinnipitävällä työotteella, että asiakas saa, kiinnittyy ja pysyy tarvitsemissaan palveluissa. Työskentelyyn liittyy asiakkaan tilanteen arviointia asiakkaan palvelutarpeista ja oikeanlaiseen asumispalveluun ohjautuminen; esimerkiksi: 1) Jonotilanteen selvitys, asiakkaiden tilanteen jatkuva arviointi ja jonopaikan uudelleen määrittäminen yhdessä arvion tehneen sosiaalityöntekijän ja/tai SAS-sijoittajan kanssa. 2) Tulevaan asumiseen liittyvä konkreettinen asiointiapu ja psykososiaalinen tuki tulevan asuinpaikan vastaanottamiseen tai vaihtoehtoisten asumispalvelujen piiriin. 3) Oikea-aikaisuuden arviointi myös muihin palveluihin ohjaamisessa, esim. päihdehoitoon ohjaamisessa.

<p>Vantaan ja Keravan hyvinvointialue</p>	<p>Sininauhasäätiö (Päiväkeskus Illusia) - Käydään säännöllisesti kohteessa - Asiakkaita ohjataan molempiin suuntiin Vinkkarit - Yhteistyötapaamisia pidetään säännöllisesti. Tiimissä on sovittu jalkautumisvuoroja paikanpäälle - Etsivän työn kerroilla voidaan poiketa spontaanisti kohteeseen Seurakunta, diakoniatyö - Asiakasohjauksia tehdään molempiin suuntiin - Käydään yhteisöruokailuissa tapaamassa kävijöitä ja kertomassa hankkeen toiminnasta. Tukikohta - Yhteiset jalkautumiset Vantaan alueella & tiivis yhteydenpito Tukikohta voi pyytää ohjausta ja saattamista vantaalaisille asukkaille. Käytäntö toimii molempiin suuntiin. Koisorannan palvelukeskus - Säännölliset käynnit päiväkeskuksessa aamuisin - Pidetään yhteyttä ja vaihdetaan tietoja tarpeen mukaan A-kilta (Römperi, Löydöstupa) - Saatetaan asiakkaita palveluun - Tehdään käyntejä jalkautumisten yhteydessä Vantaan palvelut: Vantaa-info, kirjastot, pysäköinninvalvonta Helsingin palvelut: Symppikset, Krits, Nuoli, Yökiitäjä, Huudikoutsit - Luodaan yhteyksiä, koska asiakkaatkin liikkuvat yli kuntarajojen</p>
<p>Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue</p>	<p>a. ASTE-toiminta: sosiaalityö, mt- ja päihdepalvelut, vuokranantajat, Kela, 3.sektori b. Ohjaajapalvelut: sosiaalityö, mt- ja päihdepalvelut, Kela, 3. sektori, luomuverkosto</p>
<p>Kymenlaakson hyvinvointialue</p>	<p>Aikuissosiaalityö, Kela, monialainen työelämäpalvelu, Te-palvelut, Ohjaamo, Mielenterveys- ja päihdepoliikklinikka, turvakoti, vuokranantajat; yhteistyötä tehdään verkostopalaverissa, puhelinohjausta annetaan, Kotkassa Ohjaamalla päivystys 1 x kk, diakoniatyö, velkaneuvonta, yhteisiä kotikäyntejä tehdään</p>
<p>Pohjois-Karjalan hyvinvointialue</p>	<p>Perhe- ja sosiaalipalveluiden muut toimijat, erityisesti työikäisten palvelut, terveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, järjestötoimijat, Kela, yhdyskuntaseuraamusvirasto, ulkopuoliset palveluntuottajat. Ovat osa asiakkaan tiimiä tai työskentelyn tavoite voi olla saattaa asiakas verkoston toimijan palveluihin tai ohjaus voi olla tuki siirtymävaiheessa palveluiden välillä.</p>
<p>Pirkanmaan hyvinvointialue</p>	<p>Asumispäivystyksen henkilöstö, Aikuissosiaalityö (jonka sisällä myös asiakasohjaus), Vuokranantajat TVA, VTS, Kotilinnasäätiö, Toivontupa, Kela, Katuklinikka, Tukialus, Huoltso, Pähee. Vuokrantajayhteistyössä pyritään yhdessä löytämään asumisratkaisu eli asuttaa ihmisiä hajasijoitettuihin asuntoihin tai kriisi/ongelmatilanteissa pyritään hoitamaan ns. hallittu poismuutto ja etsimään uusi asumisratkaisu.</p>

8. Mitkä ovat liikkuvan työn tärkeimmät vahvuudet ja saavutetut tulokset?

Satakunnan hyvinvointialue	1. Motivoitunut työyhteisö, työnkuva kaikille selkeä, asiakas työssä keskiössä, ratkaisukeskeisyys. Saavutettuna tuloksena; asiakkailla ei häätöjä, pärjäävät itsenäisessä asumisessa, syrjäytymisen ehkäisy.
Keski-Suomen hyvinvointialue	Nopsajalan tärkeimpiä vahvuuksia ovat moniammatillinen tiimi, mahdollisuus toimia nopeasti, mutta silti intensiivisesti, kulkea asiakkaan rinnalla. Tärkeimpiä saavutuksia ovat olleet asuntojen löytäminen asiakkaalle sekä sopivien palvelupolkujen käynnistäminen sekä verkostoituminen eri toimijoiden kanssa.
Helsinki	Vahvuutena ovat asiakkaat tavoitettava ja heille saavutettavissa oleva palvelu, joustavuus sekä kiinnipitävä ja proaktiivinen työskentelyote. Sosiaali- ja terveydenhuollon osaamisen ja tiedon yhdistävällä monialaisella yhteistyöllä asunnottomia on mahdollista tukea sekä akuuttien tuen tarpeiden ratkaisemisessa, että pitkäkestoisempien sosiaali- ja terveyspalvelukontaktien ja pysyvien asumisratkaisujen piiriin. SAVE-hankkeen (2020–2022) keskeiset tulokset: Jonotyön piirissä olleista nuorista 89 sai hankkeen aikana asunnon. Pitkäaikaisasunnottomien 18–29 –vuotiaiden nuorten määrä tuetun asumisen jonoissa laski -41 %. Lisäksi erikseen tilastoitua kotiin tai tilapäiseen asumiseen vietävää tukea annettiin nuorille hanketyön aikana noin 70 kertaa. SAVE 2.0 -hankkeen (2022–2023) tulokset raportoidaan hankkeen päättymisen jälkeen.
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	<p>Tiimin kokoonpano on kompakti ja käytännön työn kannalta eri ammattiryhmät ovat hyvin edustettuna asiakkaiden tarpeita ajatellen. Moniammatillisuuden idea toteutuu käytännössä hyvin.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiimi voi liikkua joustavasti ja pystyy organisoimaan ja priorisoimaan asiakastyön painotusta itseohjautuvasti - Kohderyhmä on tavoitettu sekä etsivän työn että verkostoitumisen ja aktiivisen viestinnän keinoin - Myös heikoimmassa asemassa olevia asiakkaita on pystytty tukemaan kiinnipitävällä työllä sekä jakamalla vastuuta ja työkuormaa tiimin sisällä - Tiimi soveltaa joustavasti eri työtapoja ja -menetelmiä. Kaikille on pystytty muodostamaan jokseenkin luonteva rooli ja toimenkuva. - Asiakkaista jopa 90 % on pystytty ratkaisemaan asumistilanne ja miltei kaikki on pystytty ohjaamaan oikeisiin palveluihin. Osa asiakkaista ei kuitenkaan ole ollut halukas ottamaan apua vastaan ja asiakkaita on hävinnyt hankkeen tuesta.
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	<p>a. ASTE-toiminta: osaava ja motivoitunut henkilöstö, asuntojen saaminen erittäin haastavassa tilanteessa oleville henkilöille</p> <p>b. Ohjaajapalvelut: osaava ja motivoitunut henkilöstö, asiakkaat pärjäävät itsenäisessä asumisessa, kuntoutuminen, asunnottomuuden ja syrjäytymisen ehkäisy</p>
Kymenlaakson hyvinvointialue	Joustavuus, mahdollisuus liikkua ja reagoida nopeasti, helppo tavoittaa, yhteistyön sujuvuus verkoston kanssa, täydennämme muita palveluita; tuloksena hyvä yhteistyö verkoston kanssa ja asuntojen löytyminen eli asunnottomuuden väheneminen
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	Vahvuuksia: asiakaslähtöisyys, joustavuus, nopeus, ketteruus, tavoitettavuus, asiakkaan asia pyritään hoitamaan "yhden luukun periaatteella". Tuloksia: Asiakkaiden asioita on saatu eteenpäin->tukea on voitu vähentää ja vähitellen poistaa. Alun tiiviillä ja moniammatillisella verkostoyhteistyöllä on voitu ennaltaehkäistä suurempien haasteiden syntymistä tai esimerkiksi asumispalveluiden tarvetta

Pirkanmaan hyvinvointialue	Asiakaslähtöisyys, tavoitettavuus, työntekijä tulee asiakkaan luokse, nähdään kokonaisvaltaisemmin asiakkaan tilanne ja elinolosuhteet, asioita ei jää piiloon, asiakkaan tuen tarve ei tule muuten tarpeeksi konkreettisesti esiin. Tämä on myös ennaltaehkäisevää, saadaan kiinni siitä missä asiakkaat oikeasti elävät.
-----------------------------------	--

9. Mitkä ovat liikkuvan työn vaikeimmat ongelmat tai haasteet?

Satakunnan hyvinvointialue	Haastava asiakaskunta, moniongelmaisuus, asiakkuus alkaa ns. "liian myöhään", kaikki asiat solmussa. Työryhmä on pieni ja haavoittuva, asiakkaita paljon per työntekijä.
Keski-Suomen hyvinvointialue	Asuntojen saaminen, sillä Nopsajalka-tiimillä ei ole omia asuntoja, vaan asunnot tulee aina löytää muiden tahojen kautta. Hidas byrokratia vaikeuttaa asioiden pikaista hoitamista.
Helsinki	Haasteet: 1) Asiakkaan kateissa ja tavoittamattomissa oleminen. 2) Lähetteid (etenkin terveystyö ja painotetusti psykiatria) palauttaminen muutaman hukkakäynnin jälkeen. 3) Asunnottomuuteen palaavat asiakkaat. 4) Pirstaloitunut palvelujärjestelmä. 5) Jonotyön tavoitteiden toteutuminen edellyttää myös muiden sote-toimijoiden sitoutumista ja palvelujen toimivuutta, esim. työntekijät tulee tavoittaa (esim. konsultaationumerot). 6) Asiakkaan itsemääräämisoikeus vs. havaittu tuen tarve (esim. asiakkaan ollessa sairautentunnot). 7) Moniammatillinen parityö vaatii opettelua (vrt. aikaisempi yksin tekemisen kulttuuri) ja henkilökunnan pysyvyyttä.
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	Jos asiakkaita on hetkellisesti paljon, joudutaan tinkimään jalkautumiseen ja etsivään työhön käytettävästä ajasta - Vantaan ja Keravan alueella on rajatusti otollisia kohteita tavata kohderyhmää spontaanisti (Helsingissä on enemmän tarjontaa) - Vuodenaika vaikuttaa siihen, miten paljon ihmisiä on liikkeellä ja heitä on tavattu kadulla tai julkisissa tiloissa - Kellään ei ole kovin tarkkaa kuvaa potentiaalisen kohderyhmän suuruudesta - Hankkeessa on mahdollisesti joiltain osin paikattu muita palveluita ns. väliinpuotoajien kohdalla
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	a. ASTE-toiminta: asuntojen saatavuus, asiakkaiden hektinen elämäntilanne hankaloittaa yhteydenpitoa asiakkaaseen b. Ohjaajapalvelut: resurssien riittävyys, asiakkaiden haastavat elämäntilanteet
Kymenlaakson hyvinvointialue	Asiakkaat ovat moniongelmaisia, mikä vaikuttaa moneen asiaan ja niiden hoitamiseen (esim. tavoitettavuus on haastavaa, toimintakyky voi olla hyvin heikko, hoitamattomia asioita voi olla valtavasti ja niiden hoitaminen vie aikaa perustyöltä)
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	Välillä asiakkaat "katoavat" eikä sovituisissa tavoitteissa päästä eteenpäin, ongelmat ovat syvällä eivätkä kaikkien asiakkaiden asiat etene tai asiakkaat eivät saa tarvitsemaan palvelua. Välillä esiintyy työturvallisuuden liittyviä riskejä.
Pirkanmaan hyvinvointialue	Yhteistyö muiden sosiaalityöntekijöiden kanssa, eli toimistoympäristössä työskentelevien henkilöiden kanssa eli liikkuvan työn tarve on mutta sitä ei tehdä itse tai tehdä yhdessä

10. Millaisina näette mahdollisuudet moniammatillisen liikkuvan tuen juurruttamiseen koko hyvinvointialueen palvelujärjestelmään? Missä vaiheessa olette tässä?

Satakunnan hyvinvointialue	Satakunnassa palvelu on juurtunut hyvin. Tarvetta olisi lisätä työntekijöitä, palvelua voisi tarjota useammalle ja laadun taso jatkuisi hyvänä.
Keski-Suomen hyvinvointialue	Nopsajalan palvelu on lisätty hyvinvointialueen talousarvioon. Henkilöstömäärä 3 työntekijää.
Helsinki	Helsingissä moniammatillinen ja liikkuva työmalli on juurrutettu pysyviin palveluihin vakinaisen moniammatillisen ja liikkuvan jonotyöryhmän muodossa. Palvelulle on selkeä tarve ja palaute työstä on hyvää.
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	Mahdollisuus juurruttamiseen on hyvä. Johtotasolla on tehty periaatepäätös etsivän tiimin tarpeellisuudesta eikä mikään muu taho tee vastaavaa samalla hyvinvointialueella. Lisäksi etsivä työ on tullut lakisääteiseksi. Organisaation johtotasolta on saatu kannustavaa palautetta ja mallin vakiinnuttamista edistetään. Hyvinvointialueelle on tehty esitys viiden henkilön etsivän moniammatillisen tiimin perustamisesta. Odotamme päätöstä.
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	<p>a. ASTE-toiminta: palvelu mahdollista juurruttaa, edellyttää resursseja</p> <p>b. Ohjaajapalvelut: palvelu mahdollista juurruttaa, edellyttää resursseja, osin jo toteutuu</p>
Kymenlaakson hyvinvointialue	Meidän rahoitus tulee Stealta. Olemme Hyvinvointialueen yhteistyökumppani, mutta tätä toimintaa ei rahoiteta esim. Kouvolassa, joka on samaa Hva:tta. Tällä hetkellä täydennämme lakisääteisiä palveluita kolmannen sektorin toimijana. Kouvolaan on myös haettu rahoitusta asunnottomuustyöhön Stealta keväällä -23.
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	Liikkuvaa, kotiin vietävää palvelua ei vielä ole saatavilla asumisen ohjauksen muodossa koko P-Karjalan hva:n alueelle. Sinänsä mahdollisuudet työn juurruttamiselle ovat hyvät ja sinällään asiakkaan kotiinvietävät/liikkuvat palvelut on huomioitu myös osana palveluverkkostrategian valmistelutyötä. Toteutus kuitenkin pitkällä aikajänteellä ja pienin askelin.
Pirkanmaan hyvinvointialue	Hyvät mahdollisuudet, kun tähän luodaan toimivat rakenteet ja työtä johdetaan pitkäjänteisesti huomioiden hyvät työskentelytilat- avataan kaikki toimitilat hyvinvointialueen tiloiksi ja kulku niihin sekä hyvät työhuoneet ja toimivat koneet ja liikkumisen välineet eli toimivat autot ja muut nykyaikaiset liikkumiskäsitteelliset teknologia vahvasti käyttöön myös asiakastyössä voi olla enemmän tapaamisia etäyhteyksin ja siellä missä asiakas on. Työtä voi tehdä monessa toimipisteessä jo nyt eli lisätään tätä.

Liite 2

SANASTO

Asunto ensin tarkoittaa vuokrasuhteista asumista, joko asumispalveluyksikössä tai hajasijoitetussa tuetussa asuntokannassa, ja tarvittavien tukitoimien viemistä kotiin asumisen onnistumiseksi. Asunto ensin –periaatteelle perustuvassa asunnottomuustyössä on olennaista, että asunnon saaminen ei edellytä elämäntavan muutosta. Asunto ensin -periaate ohjaa suomalaista asunnottomuustyötä.

Asumissosiaalinen työ on asunnottomien, asunnottomuusuhan alla elävien tai aiemmin asunnottomuutta kokeneiden parissa tehtävää työtä, joka kohdistuu asumista vaarantaviin taloudellisiin, sosiaalisiin ja terveydellisiin ongelmiin. Asumissosiaalisen työn tavoitteena on asunnottomuuden poistaminen ja ennaltaehkäisy, asumisen pysyvyyden turvaaminen sekä asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden taloudellisen ja psykososiaalisen hyvinvoinnin vahvistuminen. Asumissosiaalinen työ voi olla sekä yksilötason vuorovaikutustyötä että rakenteellista asumisen tai palvelujärjestelmän epäkohtien poistamista ja kehittämistä.

Asumisneuvonta on ensisijaisesti asumisen konkreettisiin kysymyksiin, neuvontaan ja opastukseen sekä taloudellisten asioiden selvittelyyn kohdentuvaa asumissosiaalista työtä.

Asumisohjaus on asumissosiaalisen työn osa-alue. Se on yksilö- tai ryhmäkohtaista asumiseen ja arjen hallintaan kohdistuvaa työtä, joka saa hyvinkin erilaisia sisältöjä kohderyhmittäin.

Asiakas tai asukas. Sosiaalityössä puhutaan asiakkaista, kun taas esimerkiksi Asunto ensin -mallin mukaisesti toimivassa asumisyksikössä työskennellään asukkaiden parissa, heidän kotonaan.

Asumisen tuki voi olla matalan kynnyksen kotiin vietävää asumissosiaalista työtä, jossa autetaan kodinhoidon perustaidoissa, kuten siivouksessa ja pyykinpesussa. Kohderyhmänä ovat erityisen haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt, kuten esimerkiksi pistämällä huumeita käyttävät ja psyykkisesti sairaat ihmiset. Somaattiset sairaudet tai vammaisuus yhdistettynä psykososiaalisiin vaikeuksiin tekevät asukkaasta erityisen haavoittuvan ja asumissosiaalista tarvitsevan. Erityisen haavoittuvassa tilanteessa eläville ihmisille kotiin annettava tuki on kokonaisvaltaista ja perustuu luottamuksen rakentamiseen.

Hajautettu tuettu asuminen tarkoittaa tuettua asumista hajasijoitetussa tavanomaisessa asuntokannassa.

Moniammatillisuus ja -monialaisuus on ammattiryhmien ja eri hallinnonalojen välistä yhteistyötä. Moniammatillisuutta ja -alaisuutta toteutetaan liikkuvassa

tuessa eri tavoin riippuen siitä, onko kyseessä moniammatillinen työryhmä, tiivis verkostotyö, palvelusektorit ylittävä työparityöskentely tai muu vastaava.

ACT-malli (assertive community treatment) on liikkuvan tuen muoto, jossa ryhmä sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöitä tekevät yhdessä töitä asiakkaan tukemiseksi. ACT-mallissa kaikki työntekijät tuntevat asiakkaan ja työskentely asiakkaan kanssa on tiivistä. ACT-mallissa työskennellään asiakkaiden kanssa, joilla on vakavia päihde- ja mielenterveysongelmia. Asiakkailla on moninaisia tuen tarpeita ja heillä on vaikeuksia päästä käytössä oleviin palveluihin. Työryhmä huolehtii myös palveluohjauksesta silloin, kun asiakas tarvitsee muun tyyppistä hoitoa

FACT-malli (Flexible, Assertive, Community, Treatment) on ACT:n tapaan moniammatillinen ryhmä, joka tarjoaa asiakkailleen apua ja hoitoa sairauksiin ja niiden oireisiin sekä käytännön apua päivittäiseen elämään että kuntoutumiseen. ACT- ja FACT-malleissa yksi monialainen ryhmä hoitaa työskentelyn asiakkaan kanssa. FACT-mallissa tuetaan niin vähemmän tukea tarvitsevia kuin intensiivistä tukea tarvitsevia asiakkaita. Tarpeen vaatiessa asiakkaalla on mahdollisuus siirtyä nopeasti vahvaan tukeen ja eniten tukea tarvitsevien asiakkaiden tilannetta seurataan päivittäin.

Tehostettu palveluohjaus eli ICM (Intensive Case Management) tarkoittaa palvelua, jossa asukkaille tarjotaan tiivistä yksilöllistä tukea, jossa asukkaita autetaan heidän tarvitsemiensa sosiaali- ja terveystalvelujen piiriin. -Tukimuoto on yleisesti käytetty Suomessa.

Kotiin vietävä tuki tai kotiin annettava tuki on yksilöllistä asumisen tukea, jossa tavoitteena on vahvistaa asiakkaan voimavaroja, arjen tietojen ja taitojen lisäämistä ja ohjausta tarvittavien palvelujen piiriin.

Liikkuvalla tuella tarkoitetaan kotiin vietävän tuen lisäksi muualle asiakkaan ympäristöön suuntautuvaa tukea. Liikkuva työ voi olla sekä jalkautuvaa että etsivää työtä.

Jalkautuva työ kohdistuu matalan kynnyksen toimipisteisiin ja kaduille. Jalkautuessa toteutetaan etsivää työtä, jonka myötä palveluiden ulkopuolella olevia asunnottomia henkilöitä löydetään ja saatetaan palveluiden piiriin.

Etsivä työ on matalankynnyksen kohtaamistyötä. Etsivä työ löytää, neuvon ja ohjaa sekä saattaa palveluiden piiriin palveluiden ulkopuolella olevia asunnottomia. Etsivä työ tuli lakisääteiseksi vuonna 2023.

Jonotyö tarkoittaa tuettua asumista jonottavien tai tuetun asumisen tarpeessa olevien pitkäaikaisasunnottomien kanssa tehtävää moniammatillista ja monialaista liikkuvaa asunnottomuustyötä. Tuettua asumista jonottavien asunnottomien henkilöiden kanssa työskennellään matalankynnyksen toimipisteissä, kaduilla ja asiakkaan tarvitsemisissa sosiaali- ja terveystalveluissa.

Monipaikkaisuus on asumissosiaaliselle työlle ominaista. Asumissosiaalista työtä tehdään asiakkaan toimintaympäristössä, joka voi olla yksityinen tila, koti, tai julkinen kuten katu (etsivä työ), kahvila, virasto, päiväkeskus, asumispäivystys tai muu asiakkaalle tärkeä tila. Monipaikkaisessa työskentelyssä työntekijän ja asiakkaan/asukkaan vuorovaikutus muuttuu paikan mukaan ja edellyttää työntekijältä sensitiivisyyttä.

Saattaen vaihtuen työskentelyssä työntekijä saattaa asiakasta eri toimijoiden välillä ja varmistaa tietoa jakamalla eri toimijoiden välisen yhteisymmärryksen siitä, miten asiakkaan tilanteen kanssa edetään. Tiedon vaihto eri toimijoiden välillä on keskeistä periaatteen mukaisessa työskentelyssä ja sillä on olennainen merkitys esimerkiksi asumisen turvaamisessa. Saattaen vaihtamalla pyritään estämään heikoimmassa asemassa olevien palveluita tarvitsevien asiakkaiden palvelupolkujen katkeaminen.

Kohti liikkuvaa moniammatillista asunnottomuustyötä

Loppuraportti

Joulukuu 2023

Kansikuva: Juha Kahila

Y-Säätiö