

Asumissosiaalisen työn palveluopas Mentori Asunto ensin -työn tukena

Verkostokehittäjien koulutus 28.11.2024

Tausta, prosessi ja hyödyt

Elisabet Erkkilä
Kirsi Hytti
Sanna Mainonen

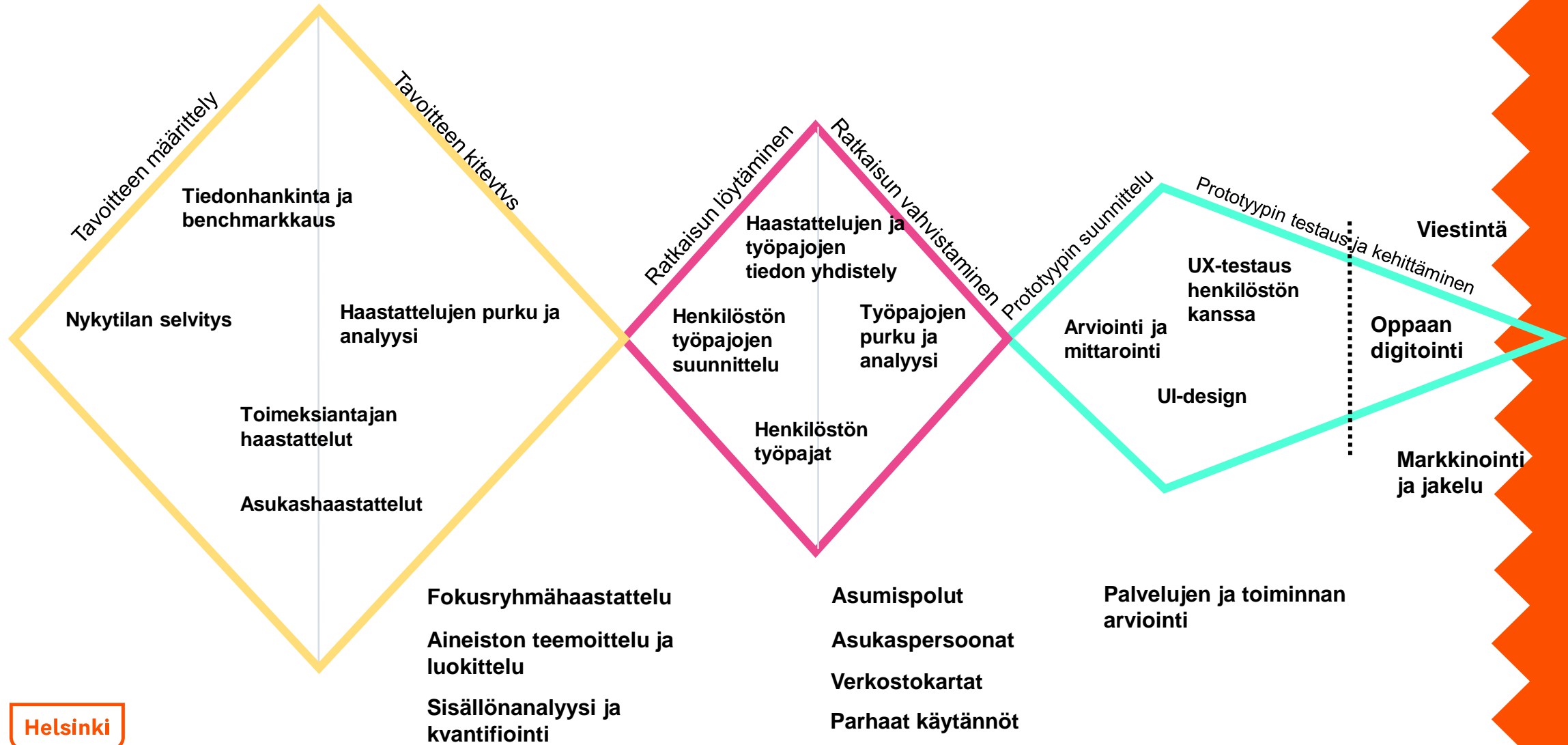
Helsinki



Mentorin tausta ja tavoite

- Palveluopas Mentori toteutettiin Metropolia ammattikorkeakoulun monialainen osaaminen sosiaali- ja terveysalan digitalisaation kehittämisessä erikoistumiskoulutuksen / palvelumuotoilu opiskelijoiden kanssa (opinnäytetyö).
- Työn tilaajana oli Hgin kaupungin ja STM:n rahoittama Stadin asunnottomuuden vähentämisen ja ennaltaehkäisemisen SAVE 2.0 -hanke (2022-2023).
- **Palvelumuotoilutyö kytkeytyi tavoitteeseen kehittää asumissosiaalista työtä ja kotiin vietävää tukea asunnottomien tuetun asumisen palveluissa (asumisyksiköt ja hajasijoitettu asuminen, omat ja ostopalvelut).**
- **Taustalla** tunnistettiin tarve kehittää yhteinen ja käytännönläheinen työväline tuetun asumisen palveluissa tehtävään asumissosiaalisen työhön, joka
 - tuo näkyviin asumissosiaalisen työn hyviä käytäntöjä ja tukee asumispalveluiden arjessa tehtävää työtä.
 - toimii erilaisten asumisprosessien kuvauksena ja perehdyttämisen välineenä uusille työntekijöille.
 - yhdenmukaistaa ja tasalaatuistaa asumispalveluja.
 - vähentää takaisinvirtausta tuetusta asumisesta asunnottomuuteen.
 - auttaa kehittämään palveluprosesseja jatkossa.
- **Olennaista oli, että palveluoppaan sisältö rakennetaan yhteistyössä asukkaiden ja monialaisten ammattilaisten kanssa.**

Palvelumuotoilun prosessi: "Triplatiimantti"



Asukasymmärrystä kerrytettiin ryhmähaastatteluilla

- Asukkaiden tarpeita kartoitettiin ryhmähaastatteluilla. Teemahaastattelun runkona käytettiin tilaajan kanssa yhdessä luotua luokittelua asukkaiden tuen tarpeista.
- Haastatteluista syntyi laaja luokiteltu materiaali asiakkaiden tarpeista, toiveista ja kehitysehdotuksista.
- Tilaaja on päättänyt hyödyntää haastattelumateriaalia myös muissa kehitysprojekteissaan.

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

Metodi: ryhmähaastattelu, teemahaastattelu

Osallistujat: 21 asukasta, 4 asumisyksikköä

Kesto: 1-1,5h

Haaste: Tietosuojasyistä opiskelijat eivät voineet osallistua haastatteluihin eikä niitä nauhoitettu.

Luotettavuuden lisääminen:

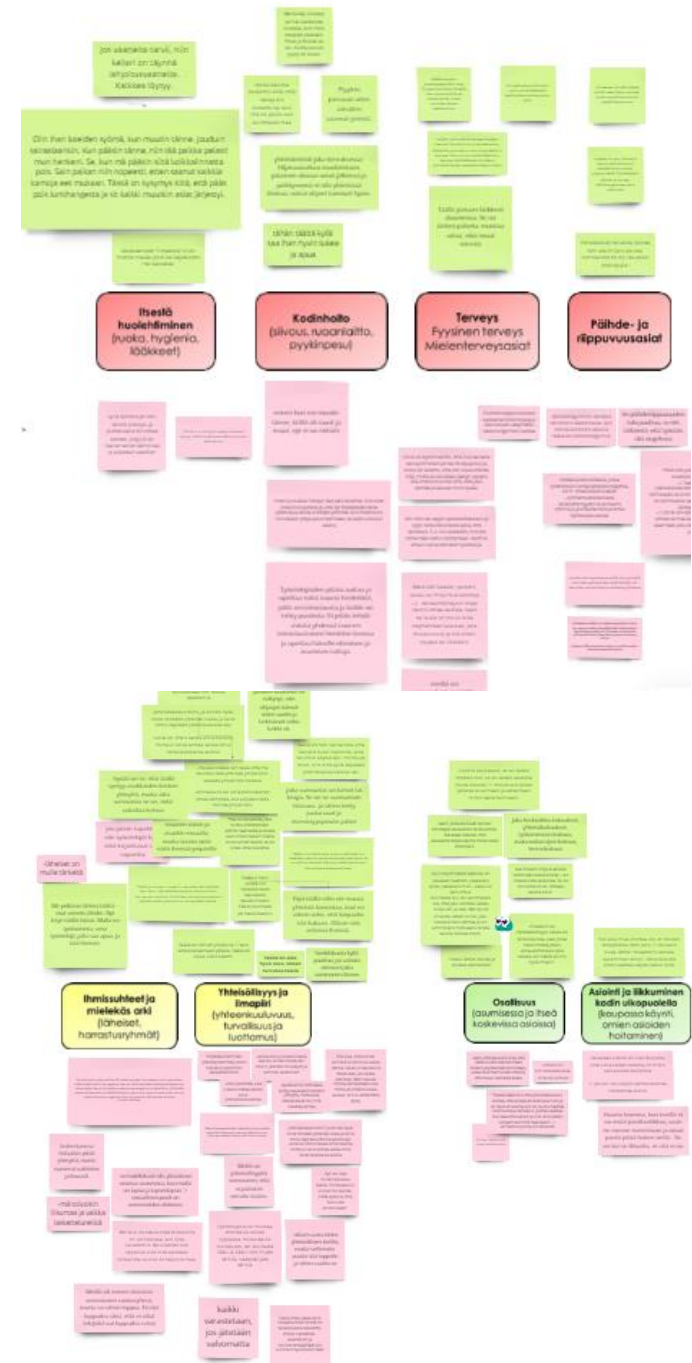
- Resursoitiin haastatteluihin kirjuri, joka teki tarkat muistiinpanot
- Jokaisen haastattelun jälkeen nauhoitettu purkutilaisuus (Teams), jossa täytettiin yhdessä empatiakartta.
- Ammattilaisten käyttö teemahaastattelussa jopa lisää aineiston laatua.

Laadullinen sisällönanalyysi ryhmähaastatteluista

- Haastatteluaineisto käsiteltiin tiivistämällä muistiinpanoista 149 asukkaiden kommenttia post-it – lapuille.
- Analysoinnin metodina käytettiin laadullista sisällönanalyysia (teemoittelu), jossa kommentit luokiteltiin tuen tarpeen teemojen alle.
- Post-it -laput koodattiin lisäksi seuraavista näkökulmista:
 - Tuen tarpeen ajankohta: alussa, aikana, lopussa
 - Kehityskohde vai onnistuminen

Ryhmähaastattelujen aineisto:

- Purkutilaisuuksissa täytetyt empatiakartat
- Haastattelujen muistiinpanot
- Asukkaiden täyttämät lomakkeet tärkeimmistä tuen tarpeista



Palveluoppaan konseptia työstettiin yhdessä henkilöstön kanssa

- Henkilöstö tuotti neljässä työpajassa perustan palveluoppaan sisällölle:
 - 7 asukaspersoonaa
 - 7 palvelupolkua
 - 20 hyvää käytäntöä
 - Opiskelijat koostivat, tiivistivät ja muotoilivat palveluoppaaseen 4 asukaspersoonaa palvelupolkuineen ja 20 hyvää käytäntöä.
- Henkilöstön osallisuus prosessissa tukee oppaan käyttöönottoa ja mahdollista toiminnan muutosta.

SAVE 2.0 ja monialaisen kotiin viettävän tuen opas

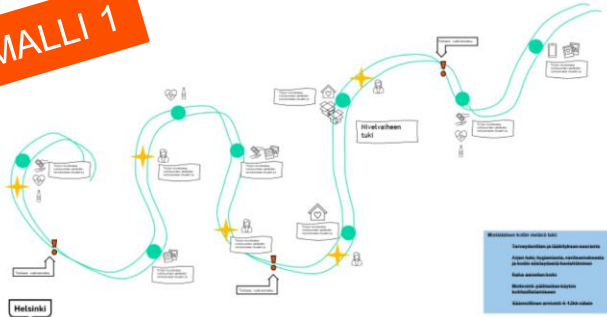
Henkilöstön työpajat:

- Työpajojen tuotoksiin haettiin inspiraatiota asukashaastattelujen aineistoista.
- 2 työpajaa keskittyi asukaspersoonien ja asumisen palvelupolkujen määrittelyyn.
- 2 työpajaa käsitteli hyviä käytäntöjä tuetun asumisen prosessissa:
 - parhaat käytännöt & tärkeimmät haasteet + heatmap
 - haasteiden juurisyyt, kääntäminen mahdollisuuksiksi
 - "how might we" -ideointi + parhaiden ideoiden jatkojalostus ideakorteiksi

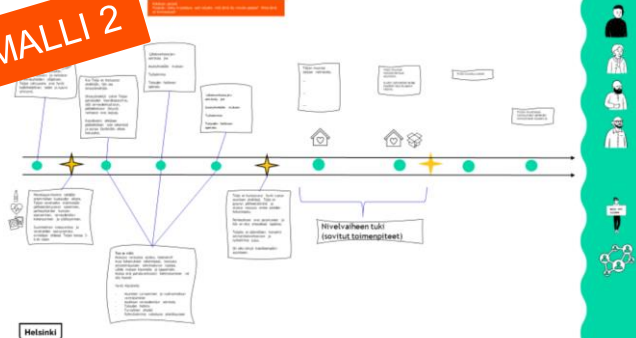
Prototypointi ja testaaminen

- Kehitettiin oppaalle rakenne ja navigaatio.
- Luotiin oppaalle visuaalinen ilme.
- Osallistettiin tilaaja sisällön muokkaamiseen.
- Tilaaja hyväksyi sisällön ohjaavaksi dokumentiksi.
- Prototyyppi testattiin Teams-tapaamisissa työpajoissa ilmoittautuneilla vapaaehtoisilla.

MALLI 1



MALLI 2



MALLI 3

Teija, 50

Teija on 50-vuotias, ja hänellä on vaimo ja kolme lasta. Hänellä on ollut nivelrahaa jo useita vuosia, mutta hän ei ole jättänyt tilinpidon osuutta maksamaan. Hänellä on ollut nivelrahaa jo useita vuosia, mutta hän ei ole jättänyt tilinpidon osuutta maksamaan. Hänellä on ollut nivelrahaa jo useita vuosia, mutta hän ei ole jättänyt tilinpidon osuutta maksamaan.

Teija on nyt tullut tietoisiksi siitä, että hänellä on velkaa, ja hän haluaa maksaa sen pois. Hän on nyt tullut tietoisiksi siitä, että hänellä on velkaa, ja hän haluaa maksaa sen pois. Hän on nyt tullut tietoisiksi siitä, että hänellä on velkaa, ja hän haluaa maksaa sen pois.

Palveluopas Mentorin esittely

Palveluopas Mentori



Helsinki

Palvelumuotoiluprosessin hyödyt ja jalkauttaminen asumispalveluihin

- Yhteiskehittämisessä erityisen merkityksellisenä näyttäytyi osallistujien kohtaaminen ja kokemusten jakaminen.
- Asukkaiden osallistaminen, haastatteluaineisto toi oppaan tekemisen prosessiin ja lopputulokseen täysin uusia näkökulmia.
- Kuten oppaan tekemisen yhteydessä, myös esittelyjen yhteydessä nousi hyviä keskusteluja asukkaiden tuen tarpeista ja auttamistyöstä sekä erilaisten asukastilanteiden kohtaamisesta ja ratkaisemisesta.
- Erityistä kiitosta on saanut oppaan käytännönläheisyys ja asukkaiden oman äänen esiintuominen palvelujen kehittämisessä.
- Opasta esiteltiin eri tuetun asumisen palveluissa syksyn 2023 aikana esim. kehittämispäivien yhteydessä.
- Prosessin osana syntyi asumissosiaalisen työn koulutuskokonaisuus tuetun asumisen työntekijöille, joka toteutettiin yhteistyössä Y-säätiön Asunto ensin -verkostokehittäjien kanssa: [Asumissosiaalisen työn ja kotiin vietävän tuen koulutuskokonaisuus tuetun asumisen työntekijöille - YouTube](#)

Kiitos!

Lisätietoja:

elisabet.erkkila@hel.fi

kirsi.hytti@hel.fi

sanna.mainonen@vakehyva.fi



Helsinki