

Mallinnus

Etsivä asunnottomuustyö – Tykö-hanke 2021–2023



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Sisällysluettelo

1. Aluksi	2
2. Tykö-hankkeen työorientaation taustalla olevat viitekehykset	2
2.1 Haittoja vähentävä työ	3
2.2 Traumatietoinen työ	3
2.3 Etsivä työ	4
3. Havaintoja kohderyhmän elämäntilanteesta ja kokemuksista	4
4. Työskentelyä asiakkaiden kanssa	6
4.1 Miten Tykön asiakkaaksi tullaan	6
4.2 Mitä arjen asiakastyössä tapahtuu	6
5. Työn erityispiirteitä työntekijöille	7
6. Työtä tukevat rakenteet	10
7. Lopuksi	11

1. Aluksi

Tykö-hanke oli ESR-rahoitteinen kahden vuoden etsivän asunnottomuustyön hanke, joka syntyi A-klinikkasäätiön Völjy-toiminnan asiakastyössä nousseiden tarpeiden pohjalta. Hankkeessa työskenteli 1,5 työntekijää tiiviissä yhteistyössä Völjy-toiminnan kanssa. Kohderyhmänä hankkeessa olivat asunnottomat tai asunnottomuusuhan alla olevat ihmiset, jotka käyttävät pistämällä huumeita ja ovat jääneet palvelujärjestelmän ulkopuolelle. **Tavoitteena oli löytää asunnottomuuden ratkaisemiseen ja häätöjen ehkäisemiseen keinoja**, joilla voidaan auttaa ihmisiä monilta osin kuormittuneissa elämäntilanteissa ja kasautuneissa tuen tarpeissa. Kun päihteiden käyttö ja asunnottomuus määrittävät arkea, asiakkaiden tavoittaminen, avun vastaanottaminen ja yhteistyö on usein haasteellista. Työntekijöiden joustavuus ja pitkäjänteinen sitoutuminen asiakkaan kanssa työskentelyyn korostuu, kun asiakkaiden kyky sitoutua sovittuihin aikoihin ja tapaamisiin on heikkoa.

2. Tykö-hankkeen työorientaation taustalla olevat viitekehykset

Völjy-toiminnan asunnottomuustyön kehittämisessä tärkeässä roolissa on ollut yhteinen puhe työtä ohjaavista periaatteista ja teorioista. Työn taustalla olevat viitekehykset ovat tukeneet käytännön työtä ja mahdollistaneet joustavan ja rinnalla kulkevan asiakaslähtöisen työn tekemisen mallin. Myös Tykö-hankkeen aikana on pysähdetty säännöllisesti refleктоimaan työyhteisön ja ohjausryhmän kanssa työtä ohjaavien periaatteiden ja viitekehysten suhdetta arjen työn kokemuksiin. Tykö-hankkeen alusta lähtien työn viitekehysinä ovat olleet traumatietoinen ja haittoja vähentävä työote sekä etsivän työn periaatteet.



Taustalla olevat viitekehykset täydentävät toisiaan. Niiden taustalla oleva ihmiskäsitys ja suhtautuminen asiakastyöhön ovat hyvin samankaltaisia.

2.1 Haittoja vähentävä työ

Haittoja vähentävässä työssä lähtökohtana kohtaamisissa on **olla läsnä sen todellisuuden kanssa, mikä on totta tässä ja nyt**. Ihmistä tuetaan ja autetaan muuttamaan itselleen tai ympäristölleen haitallista **toimintaa ja käyttäytymistä** vähemmän haitalliseksi ja elämänlaatua parantavaksi. Asiakkuus on aina **anonymia**, nimimerkkiin perustuvaa **eikä se edellytä päihteiden käytön lopettamista**.

Tykö-hankkeen asiakastyön keskiössä on se, kuinka paljon asiakas tarvitsee tukea asunnotomuuden ratkaisemista edistävien tai häätöä ehkäisevien asioiden eteenpäin viemiseen. Sillä, mitä päihteitä on käyttänyt ja kuinka paljon, ei ole asiakkuuden näkökulmasta merkitystä. Päihteiden käyttö ei määritä ihmistä eikä oikeutta avun saamiseen.

2.2 Traumatietoinen työ

Traumatietoinen työote tarkoittaa sitä, että työntekijöillä on ymmärrys siitä, miten mahdollinen traumatausta vaikuttaa käyttäytymiseen.

Asiakkaiden katoaminen, kyvyttömyys olla vuorovaikutussuhteessa, ylivireys ja aggressio selittyvät osittain sillä, että turvallisuuden kokemus ja omat rajat on rikkoutuneet jossain vaiheessa elämää. Tykö-hankkeen työssä traumatietoisuus näyttäytyy erityisesti siten, että kaikissa asiakastilanteissa pyritään luomaan mahdollisimman **turvallinen ja luottamuksen arvoisen kokemus**.

Tämä huomioidaan mm. seuraavissa asioissa:

Turvallinen vuorovaikutus

- Kiireettömyyden kokemus
- Samalla tasolla oleminen
- Ammatillisuus ja osaaminen
- Tilan ja tilanteen huomioiminen
- Maadoittuminen
- Puhetapa ja sanat ymmärrettäviä



Lisäksi yhteistyö, valinta ja voimaantuminen ovat traumatietoisien työn lähtökohtia, jotka kulkevat mukana työskentelyssä. **Turvallisuus ja luottamus** muodostuvat pikkuhiljaa ja niitä rakennetaan jokaisessa kohtaamisessa uudelleen. Traumatietoisessa työotteessa pyritään aina tarjoamaan asiakkaalle **mahdollisuus valintaan, pienissäkin asioissa**. Hyvä vuorovaikutuskontakti voimaannuttaa ja voi tarjota asiakkaalle korjaavia kokemuksia. Lyhytkin kontakti voi jättää ihmiseen vahvan tunnejäljen ja olla merkityksellinen.

2.3 Etsivä työ

Etsivä työ on **luottamukseen ja vapaaehtoisuuteen** perustuvaa työtä asiakaslähtöisesti. Etsivän työn lähtökohtana on jalkautua tuntosarvet herkillä asiakkaan ”reviirille”. Kokemus kohtaamisesta tulisi olla sekä asiakkaalle että työntekijälle **reilu ja turvallinen**.

Tykö-hankkeessa etsivä työ tarkoittaa sekä **toimintatapoja että asennetta**. Työ on rinnalla kulkemista aina asiakkaan valitsemia päämääriä kohden. Etsivä työ edellyttää työntekijältä halua, kiinnostusta ja kykyä lähteä ”toimistolta” sekä toimia niissä olosuhteissa ja paikoissa, missä kohderyhmän ihmiset jo lähtökohtaisesti arjessaan toimivat.

Etsivää työtä on Tykö-hankkeessa toteutettu **monipaikkaisena työnä**. Uusia asiakaskontakteja esimerkiksi kaduilla, puistoissa, kauppakeskuksissa, päihtyneiden päivätoimintakeskuksessa ja terveysneuvontapisteissä. Asiakkaan mukana on kuljettu esimerkiksi asumispalveluissa, Kelassa, poliisiasemalla, sote-keskuksessa, terveyspalveluissa, työvoimatoimistossa, Rikosseuraamuslaitoksella, vankilassa ja päihdepalveluissa.

Etsivässä työssä päihteitä käyttäviä asiakkaita kohdataan paljon. Tykö-hankkeen asiakkailla on haasteita monella eri elämänalueella ja siten haasteiden ratkaisemisessa tarvitaan monialaista työskentelyä ja yhteistyötä. On kuitenkin tärkeä pitää mielessä, mikä on yhteistyötä ja mikä muiden toimijoiden kanssa päällekkäistä tekemistä, jotta jalkautuvan työn resursseja voidaan hyödyntää mahdollisimman asianmukaisesti – se on myös asiakkaille eduksi.

3. Havaintoja kohderyhmän elämäntilanteesta ja kokemuksista

Suurin osa huumeita käyttävistä ihmisistä pystyy hoitamaan kaikki asumiseen liittyvät asiat itsenäisesti. Osa kiinnittyy julkisten palveluiden asumiseen tukeen. Tykö-hankkeen asiakkaat ovat henkilöitä, joille itsenäinen asuminen omassa vuokra-asunnossa on harvoin ajan-kohtaista, heillä on takanaan pitkää asunnottomuutta tai asuminen on kriisiytynyt pahasti ja voimavarat hakea apua on vähäiset. Usein luottamus yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin on rikki, kuin myös usko omiin voimavaroihin. Käytännössä ensisijaisena ja realistisena tavoitteena on usein löytää asumisen ratkaisut tuetun asumisen yksiköistä.

Työntekijät ovat koonneet seuraavia huomioita kohderyhmästä ja heidän elämäntilanteestaan ja kokemuksista hankkeen aikana:

- Asunnottomuus ei useinkaan ratkea vain asuntoa etsimällä, vaan taustalla on moninaisia tekijöitä, jotka vaikeuttavat asunnottomuuden ratkaisemista. Konkreettista ja rinnalla kulkevaa auttamista tarvitaan esimerkiksi henkilöilystodistuksen, Kelan etuuk-sien ja pankkitunnuksien hankkimiseksi. Asiakkaan kanssa taklataan esteitä yksi ker-rallaan tavoitteena kohti omaa asuntoa, vaikka se voi olla kaukainen ajatus vasta.
- Asiakkaiden elämä on usein toistuvaa kriisiytymistä, hädän kokemus on usein suuri ja lähes sietämätön. Näky tulevaisuuteen kapeutuu ja toivottomuus valtaa mielen.
- Vaikka avun tarve on suuri, voi avun vastaanottaminen olla haasteellista.
- Vuosia jatkunut päihderiippuvuus ja asunnottomuus ovat aiheuttaneet psyykkisiä, fyy-sisiä ja sosiaalisia ongelmia.
- Impulssit ja addiktiot ohjaavat toimintaa ja suunnitelmat muuttuvat nopeastikin.
- Suurimmalla osalla asiakkaista on pitkä asunnottomuustausta ja menneisyydessä lu-kuisia asuntojen menetyksiä; häättöjä, vuokravelkaa ja häiriöitä, mitkä vaikeuttavat uu-den asunnon saamista.
- Asiakkaista osa on maantieteellisesti liikkuvaisia henkilöitä, joilla on kotipaikkakunta muualla virallisesti, vaikka he olisivat oleilleet jo pitkään Tampereella.
- Asiakkaat saattavat kadota, vaikka yhdessä olisi hoidettu paljonkin asioita. Tämä to-dentuu myös toisin päin: kohderyhmän henkilöt palaavat uudestaan asiakkuuteen toi- sessa hetkessä, kun luottamus työntekijään on ollut jo aiemmin olemassa.



Työskentely tapahtuu kentällä
ajoittain kuin pyörremyrskyn
keskellä.
Työntekijän kyky maadoittua on osa
ammattitaitoa

- Pysähdy
- Kuuntele
- Rauhoitu
- Rauhoita
- (Andelin, Kivistö2022)

4. Työskentelyä asiakkaiden kanssa

Kaikkia kohdattuja ja apua pyytäviä asiakkaita neuvotaan ja ohjataan tarvittaessa eteenpäin. Kohderyhmään kuuluvien ihmisten kanssa tehdään aktiivisesti luottamusta rakentavaa työtä, jotta he ottaisivat apua vastaan ja prosessin omainen työskentely pääsisi alkamaan.

4.1 Miten Tykön asiakkaaksi tullaan



- Tulemalla Völjyyn
- Soittamalla tai viestillä
- Kaverin tuomana
- Kadulla tavattuna
- Terveysneuvontapisteesä tavattuna
- Jonkun toisen tahon kanssa yhteydenotto

4.2 Mitä arjen asiakastyössä tapahtuu

Tykö-hankkeen asiakasprosessit voivat olla kertaluontoisia tai voivat kestää kuukausia ja kaikkea siltä välillä. On myös tyypillistä, että hoidetaan asioita, asiakas katoaa ja tulee jonkun ajan päästä takaisin ja taas hoidetaan asioita. Tavoitteena on, että kohtaamisesta jää sellainen jälki, että asiakas on tervetullut ja voi aina ottaa yhteyttä, vaikka yhteys olisi katkennut hetkellisesti.

Ensikontaktia voisi kuvata ”taianomaiseksi hetkeksi” jossa luottamuksellisella asiakassuhteella on mahdollisuus syntyä ja lähteä muodostumaan vähitellen. Se on tilanne, jossa asiakasta houkutellaan avun piiriin ja josta asiakas aidosti hyötyisi elämässään. Samanaikaisesti pidetään turvallista ja vapaaehtoista ilmapiiriä, jossa asiakkaalla on mahdollisuus valita itse, tarttuuko tukeen.

Asioiden selvittely ja hoitaminen. Työ sisältää selvittelyä monella tasolla. Asiakas saattaa tulla yhden asian kanssa, mutta taustalla voi olla monta asiaa, jotka kaikki vaativat selvittelyä. Esimerkiksi henkilöllisyystodistuksen vireille laitto poliisiasemalla vaatii Kelasta toimeentulotukipäätöksen, josta selviää, onko asiakas oikeutettu maksusitoumukseen. Asiakas ei aina uskalla lähteä poliisiasemalle, ennen kuin on selvitetty, onko avoimia rikosseuraamusasioita tai vankeudeksi muunnettavista sakoista mahdollista tehdä maksusuunnitelmaa ja onko etsintäkuulutus enää aktiivisena.

Suhteen ylläpitäminen edellyttää usein monenlaista tavoittamista, huomioimista ja huolenpitoa; tavoitellaan, etsitään, tavataan, saatetaan, mennään mukaan, kannustetaan, muistutellaan. Myös pienillä huomioilla on iso merkitys; toivotetaan viesteillä ”Hyvää joulua” tai muuta juhla- tai merkkipäivää. Työntekijän sosiaaliset taidot ja ymmärrys siitä, kuinka persoonallisuus ja ihmisyyys elävät myös ammatillisessa vuorovaikutuksessa, on etsivässä työssä tärkeä osatekijä.

Palveluihin saattaminen. Tykö-hankkeessa helpotetaan konkreettisesti tapaamisiin menemistä; haetaan ja mennään yhdessä, muistutellaan, milloin on sovittuja tapaamisia. Esimerkiksi poliisiasemalla, sote-keskuksessa ja Kelassa työntekijä on henkisenä tukena, sanoittamassa, selkeyttämässä ja tukemassa asiakasta, jotta hänen vireystilansa pysyisi sietoikkunassa. Tärkeää yhteisissä tapaamisissa on pitää yllä avointa keskustelua realistisen ja yhteisen näkemyksen syntymiseksi asiakkaan tilanteesta, jotta apu kohdistuisi oikeaan tarpeeseen.

Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on ollut palvelupolkujen ja joustavien yhteistyörakenteiden luomista asiakkaiden tarpeisiin. Väylä-toiminnan ja Kelan kahdenvälinen yhteistyö sekä Tykö- hankkeessa luotu yhteistyö Rikosseuraamuslaitoksen kanssa ovat helpottaneet merkittävästi arjen asiakastyötä. Rikosseuraamuslaitoksen kanssa erityisesti yhteistyötä on tehty asiakkaiden sakkorangaistuksen suorittamiseksi vankilan ulkopuolisena sijoituksena päihdekuntoutuksessa. Kahdenvälisessä yhteistyössä Kelan kanssa asiakkaan etuusasiat voidaan käsitellä nopeasti, kun Tykö- hankkeen työntekijä on tukemassa, että asiakkaan velvollisuudet Kelan suuntaan hoituvat. Yhteistyössä Tampereen kaupungin asunnottomuustyötä tekevän ”Nopsajalka-hankkeen” kanssa on nostettu esille asunnottomana elävien asiakkaiden tarpeita, kehitetty toimivia käytäntöjä ja saatu matalalla kynnyksellä kontakti kaupungin liikkuvaan sosiaalityöntekijään.

5. Työn erityispiirteitä työntekijöille

Asiakkaiden arjen haasteet ja tarpeet voivat olla fyysisiä, sosiaalisia, psyykkisiä ja vaikeasti tulkittaviakin. Päihteiden vaikutus, vieroitusoireet, syömättömyys, väsymys, pelot, ahdistus ja stressi siitä, missä nukkuu seuraavan yönä, vaikuttavat ihmisen toimintakykyyn ja käyttäytymiseen. Kohtaamisessa haastavassa elämäntilanteessa olevan asiakkaan kanssa tarvitaan tietoa palveluista, moralisoimatonta asennetta ja monenlaisen tuen tarjoamisesta.

Tietoa tarvitaan erityisesti sosiaaliturvasta, terveystalvasta, asumisen palveluista, rikos-seuraamisasioista, te-palveluista ja päihteiden vaikutuksesta. Asiakkaita ohjataan, saatetaan ja mennään mukaan palveluihin. Työntekijällä tulee olla **rohkeutta ja ennakkoluulotto-muutta** selvittää asiakkaan asioita eri tahoilta monialaisesti ja toimia ajoittain myös asiakkaan asianajotehtävissä. On myös hyväksyttävä se, ettei **kaikkea voi tietää** ja aina voi konsultoida asiantuntijoita ja yhteistyötahoja.

Kiinnipitävä ja luottamusta rakentava työote. Kun kontakti on saatu, työntekijä tekee kaikkensa sen säilymistä eteen. Suhteen rakentaminen saattaa vaatia pitkään hienovaraista työskentelyä. Luottamus on "ansaittava" ja rinnalla kulkemiseen on saatava hyväksyntä. Luottamuksen rakentuminen edellyttää, että tehdään ne asiat mitä sovitaan **eikä luvata mahdotonta**.

Tykö-hankkeessa asiakassuhdetta on rakennettu myös kysymällä kuulumisia ja kysymällä fiiliksiä tapaamisten jälkeen. Tekstiviestit ja pikaviestimet ovat hyviä välineitä kontaktin ylläpitoon. Joillekin asiakkaille on helpompaa ja käytännöllisempää ottaa vastaan viestit ja lähettää viestejä kuin puhua puhelimesta. Asiakkaiden puhelinnumerot vaihtuvat ja puheaika on usein lopussa. Tykö-hankkeessa nämä tilanteet pyritään huomioimaan ennakkoon asiakkaan kanssa sopimalla, kuinka hänet voi silloin tavoittaa tai mistä häntä on lupa tavoitella.

Peruuntuneista ajoista huolimatta tarjotaan asiakkaalle aina uutta tapaamista, tarttumatta siihen, ettei edellinen tapaaminen toteutunut. Työntekijältä voidaan odottaa sitoutumista ja sinnikkyyttä, asiakkaalta ei, koska asiakkaan elämässä on paljon muita kilpailevia tekijöitä ja tapahtumia samanaikaisesti, suurimpana päihderiippuvuus.

Tilannetaju. Matalan kynnyksen palveluissa asiakkaalla on mahdollisuus asioida myös päihtyneenä. Työntekijä arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, mitä on tärkeintä hoitaa tässä hetkessä. Jos asiakas on hyvin päihtynyt, arvioidaan, onko asian hoitaminen järkevää tai niin akuuttia, ettei sitä voi siirtää. Suunnitelmia voi joutua muuttamaan hetkessä. Voi olla, että jollain kerralla asioiden hoitamiseksi parempi vaihtoehto on tarjota asiakkaalle voileipä ja kahvia ja kuunnella kuulumiset.

Jos asiakkaan toimintakyky on heikko, niin akuutin asian hoitaminen voi edellyttää myös asiakkaan puolesta tekemistä. Työntekijöiltä vaaditaan jatkuvaa kokonaistilanteen reflektointia ja tuntosarvia arvioida, mikä tässä hetkessä olisi asiakkaan edun mukaista.

Kentällä kontaktin ottaminen on hienovaraista ja harkinnalla tehtävää; onko aika ja paikka oikea, mitä ympärillä tapahtuu ja keitä on paikalla. On myös viisautta vetäytyä tilanteesta pois, jos huomaa hetken olevan asiakkaalle, työntekijälle tai molemmille epäsuotuinen.

Ristiriidan sietäminen työssä. Huumeita käyttävät, hankkivat ja myyvät henkilöt syyllistyvät lain mukaan rikokseen. Asunnottomuus ja huumeiden käyttö luovat olosuhteet, missä mm. hyväksikäyttö, väkivalta ja ihmisten ajautuminen umpikujaan suhteessa palveluiden hakemiseen tulevat kentällä työntekijälle "raakana" näkyväksi.

Työssä asiakkaiden tilanne näyttäytyy addiktion pakonsanelemana käyttäytymisenä. Asiakkaat ovat aina jonkun päihteen vaikutuksen alaisena, toimintakunto on heikko ja ajanhallinta haasteellista. Väkivallan uhriksi tai tekijäksi ajautuminen on yleistä.

Eettiset ristiriidat Tykö-hankeen työssä ovat lähes jokapäiväisiä. Työntekijöiltä tämän sietäminen **vaatii työyhteisön yhteistä puhetta työtä ohjaavista ajattelusta ja periaatteista, asioiden purkamista työyhteisössä sekä asianmukaista työnohjausta**. Tarvitaan arjen työssä mukana elävää orientaatiota, ymmärrystä taustalla olevista tekijöistä ja aitoa halua työskennellä haittoja vähentävän työn periaatteiden mukaisesti.

Huumori. Asiakkaiden elämässä hankalien asioiden vastapainoksi on hyvä myös pitää kiinni arjen pienistä illoista. Työntekijällä on mahdollisuus nostaa huumoria asiakastyössä esiin hyvin maun ja oman persoonan rajoissa. Asiakkaat tuottavat usein vakaviakin asioita huumorin kautta. Työntekijän on oltava näissä tilanteissa herkällä korvalla ja kuultava asian vakavuus huumorin takaa. Huumori voi olla asiakkaalle myös puolustusmekanismi sietämättömän asian käsittelemisessä.

Huumorin käyttö onkin taitolaji ja on työntekijä- ja asiakaskohtaista, kuinka paljon ja millaista huumoria asiakastapaamisella voi olla mukana. Onnistuneen yhteisen ilon ja naurun löytäminen asiakastyössä ja haastavissakin hetkissä vapauttaa tunnelmaa ja tuo ihmisyyden ja yhteyden esiin kohtaamisissa.

Monipaikkaisuus. Tykö-hankkeessa on jäsenetty yhdessä Tampereen yliopiston tutkijan kanssa monipaikkaisen työn erityispiirteitä. Jalkautuessaan työntekijä arvioi jatkuvasti, miten on kohderyhmälle yhtäältä riittävän näkyvillä ja toisaalta ”näkymätön”. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi vaatetuksen huomioimista; tietyn värinen rinka voi herättää huomion ja edistää tunnistettavuutta, liian näkyvä hankkeen ”mainostaminen” taas ei välttämättä palvele (ensi)kontaktin luomista – varsinkaan, kun kyse on anonyymista palvelusta. Pukeutumisella viestitään asiakkaille lähestyttävyyttä.

On tärkeä tunnistaa eri paikkojen merkitys asiakaskohtaamisten rakentumiselle. Asiakkaan mahdollisuus kohtaamispaikan valintaan vaikuttaa luottamussuhteen rakentumiseen. Asiakas voi tulkita luottamuksen osoituksena sen, että työntekijä kohtaa hänet asiakkaan omassa ympäristössä. Kohtaamista voi rentouttaa, kun asiakas ja työntekijä ovat vuorovaikutuksessa ”vapaalla maaperällä”, sillä eri paikat aistivirikkeineen toimivat myös hyvänä ”jutun juurena”. Tämä voi muodostua merkitykselliseksi pohjaksi asiakkuuden rakentamiselle.

Työntekijän on myös olennaista tiedostaa, että eri paikat vaikuttavat fyysiseen toimintaan kohtaamisissa. Jollekin asiakkaista voi olla turvallisempaa kertoa työntekijälle henkilökohtaisesta tilanteestaan puiston penkillä rinnakkain ilman katsekontaktia kuin vastakkain pöydän ääressä, jollekin taas päin vastoin. Siinä, missä joku asiakas voi puhua tilanteestaan julkisella paikalla ihmisten ympäröimänä, toinen saattaa tarvita hiljaista ja yksityistä hetkeä.



“Täytyy pitää lähtemisestä ja liikkumisesta”

“Tekeminen on osattava viedä sinne, missä asiakkaat milloinkin ovat”

6. Työtä tukevat rakenteet

Työn selkeät rakenteet ja suunnittelu ovat ehdottoman tärkeitä ja ilman niitä on iso riski, että työn laatu kärsii ja työ muuttuu hallitsemattomaksi. Rakenteet tukevat työntekijän työssä jakamista ja pitävät työmotivaatiota yllä asiakkaiden haastavissa elämäntilanteissa. Riskinä ovat mm. työntekijän uupuminen, sijaistraumatisoituminen ja kyynistyminen.

Työn reflektointi yhdessä työparin, esihenkilön ja työryhmän kanssa sekä työnohjaus ovat suunnitelmallisia ja ne kalenteroidaan säännöllisin väliajoin toteutuvaksi. Näin rakenteet eivät unohdu asiakastyön imun mukana, niistä pidetään kiinni ja työn reflektoinnista tulee osa arjen työtä.

Kentälle lähtemiseen valmistautuminen ja suunnitelman tekeminen etukäteen on tärkeää. Työ on ennalta-arvaamatonta ja siksi työparin kesken sovitut periaatteet ja toimintatavat korostuvat. Etsivässä työssä korostuukin **työparityöskentelyn** ja työturvallisuuden merkitys. Hyvässä työparityössä kentällä toista oppii lukemaan katseista, eleistä ja puheista ja toimimaan yhdessä tilanteiden vaatimalla tavalla.

Konkreettisia Tykö-hankkeen työn rakenteita ovat:

- työparityö
- yhteisen puheen ja jakamisen ajat työyhteisössä ja esihenkilön kanssa
- työn suunnittelu
- sisällön jakaminen ja purkaminen päivittäin
- työajan raameissa pysyminen
- työnohjaus

Riittävä aika on isossa merkityksessä; haastavissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden tavoittamiseen, kohtaamiseen ja asioiden hoitamiseen tarvitaan aikaa. Asiakastyön tekeminen ilman kiirettä mahdollistaa laadukkaan työskentelyn ja samalla kerralla saadaan asioita oikeasti etenemään. Aikataulujen väljyys on siis huomioitava kalenterissa konkreettisesti.

Palvelujärjestelmän yhteistyö ja verkostot. Yhteistyön tekeminen on edellytys sujuville asiakasprosesseille. Asiakkaiden ongelmalliset tilanteet ovat monitahoisia, eikä asioiden hoitaminen ilman yhteistyöverkostoja ole mahdollista. Tilannekohtaisesti on mietittävä, mikä on asiakkaan tarve ja organisoitava yhteistyötahot tämän tarpeen ympärille. Verkosto ei ole valmiina odottamassa, vaan työntekijän on rakennettava se asiakaskohtaisesti ja ylläpidettävä verkostoa asiakkaan asiakaspolun kulkiessa eteenpäin. Tiedonkulku ja selkeä vastuunjako on toimivassa yhteistyössä tärkeää, jotta vältetään myös päällekkäinen tekeminen, palveluiden väliin putoaminen ja mahdollistetaan työrauha.

Rakenteellisissa verkostoissa vaikuttaminen. Osallistuminen perustehtävän kannalta tärkeisiin verkostoihin on vaikuttamistyötä ja oman ammattitaidon jakamista. Verkostoissa on tärkeää jakaa asiakkaiden ääni, kentän kuulumiset ja ilmiöt muille tahoille ja rajapinnoille.

7. Lopuksi

Palvelujärjestelmän pirstaleisuus, yhteyden ottaminen palveluihin, ajanvarauskäytännöt, mahdolliset palvelunumerot ja varatun ajan odottaminen ovat päihteitä aktiivisesti käytävällä ihmiselle usein mahdottomuuksia. Palvelut ovat olemassa lähellä ja ovat silti niin kaukana; niistä suurin osa on teoriassa saatavilla, mutta eivät käytännössä saavutettavissa ilman rinnalla kulkevaa kontaktin luoja, tukea ja tulkkia.

Sote-uudistuksen keskeinen tavoite on palveluiden saavutettavuuden paraneminen. Palveluiden saavutettavuuden Tykö-hankkeen kohderyhmälle mahdollistaa hankkeessa sovellettu pitkäjänteinen, joustava ja kärsivällinen työmuoto, mikä tukee ja vahvistaa päihteitä käyttävien asiakkaiden toimijuutta ja luottamusta palveluihin.

Toimivia palveluita liikkuvaan työhön on Pirkanmaalla kehitetty ja kehitetään hyvinvointialueille siirtymisen myötä edelleen. Nopeasti reagoivat palvelut, kuten tiivis yhteistyö Kelan kanssa, Nopsajalka-hanke ja sote-keskuksiin jalkautunut sosiaalityö vastaavat osaltaan asiakkaiden tarpeeseen. Tykö-hankkeessa syntynyt kokemus on, että myös etsivän asunnottomuustyön tulisi olla pysyvä osa palvelujärjestelmän rakenteita, jotta asiakkaat saadaan ohjatuksi ja polutetuksi olemassa oleviin palveluihin.

Kirjoittaja

Johanna Nurmiraanta
sosiaaliohjaaja (sosionomi AMK), Tykö-hanke

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

