

KATU- RAPORTTI 2022



Sisällys

| | |
|---|----|
| | 1 |
| LUKIJALLE..... | 3 |
| 1. ERITYISRYHMIEN ASUMISPALVELUIDEN ASIAKKUUS..... | 4 |
| 2. MUU VIRANOMAISASIOINTI (KELA & SOSIAALITYÖ)..... | 6 |
| 3. IKÄIHMISET..... | 7 |
| 4. PANKKIASIOINTI/DIGIYHTEISKUNTA..... | 7 |
| 5. RUOKAJONOT..... | 8 |
| 6. KATUTASON KOHTAAMISET..... | 9 |
| 7. PÄIHTYNEIDEN HENKILÖIDEN KESKINÄINEN KANSSAKÄYNTI..... | 10 |
| 8. VERTAISTYÖN HAASTEET..... | 11 |
| 9. KRIISITYÖN KUORMITTAVUUS HANKKEEN KATUJALKAUTUMISILLE..... | 11 |
| 10. TYÖN SISÄLLÖSTÄ VIESTIMINEN SIDOSRYHMILLE..... | 12 |

LUKIJALLE

EPIS! on Sirkkulanpuiston etsivän päihdetyön hanke, jossa kehitetään jalkautuvaa päihdetyötä Kuopion alueella vuosien 2021-2024 aikana. EPIS! kohtaa ihmisiä mm. kaduilla, kodeissa, kauppakeskuksissa ja kohtaamispaikoissa. Erityistä kohderyhmäämme ovat ongelmallisesti päihteitä käyttävät ihmiset, jotka eivät syystä tai toisesta ole tarvitsemiensa palveluiden piirissä. Tarjoamme apua ja tukea sen hetkiseen tilanteeseen kohtaamiemme ihmisten tarpeiden mukaisesti. Työtä tehdään haittoja vähentävällä periaatteella.

Oheiseen raporttiin olemme kirjanneet huomioita usein kohtaamistamme ilmiöistä, jotka vaikeuttavat heikommassa asemassa olevien ihmisten elämää, ja jotka toistuvat työssämme usein. Olemme otsikoineet raporttiin teemoja, joiden alla on lyhyehköjä case-kuvauksia. Lisäksi olemme kirjanneet kuvattuihin tilanteisiin liittyviä huomioita ja kehitysehdotuksia, jotka perustuvat työntekijän ja asiakkaan yhteisiin kokemuksiin. Toivottavasti näistä on hyötyä palveluita kehitettäessä ja tämä myös omalta osaltaan edistäisi niiden henkilöiden äänien kuuluviin tuloa, jotka liian usein eivät tule kuulluiksi, nähdyiksi ja kohdatuiksi.

Toivoisimme saavamme laajasti palautetta raporttiin sekä yleisemminkin EPIS! -hankkeen toimintaan liittyen oheisen linkin: <https://forms.office.com/e/nv0XmNsqSh>

tai QR-koodin kautta:



Anonymikysely on lyhyt ja siihen vastaaminen vie aikaa vain muutaman minuutin. Tiedonkeruu on avoinna 28.2.2023 saakka.

1. ERITYISRYHMIEN ASUMISPALVELUIDEN ASIAKKUUS

1. Useiden asiakkaiden kohdalla havaittu vaikeus saada yhteys erityisryhmien asumispalveluiden (Erap) sosiaalityöntekijään palveluiden käynnistymisen jälkeen. Epiksen työntekijät tulkitsevat asian niin, että kun ihminen on Erapin asiakkuudessa, asuu omassa asunnossa ja saa kotiin annettavaa tukea, niin ihmisen elämäntilanne on stabiili eikä etenemismahdollisuuksia/-halukkuutta elämässä pidetä akuuttina asiana, minkä vuoksi se ei myöskään ole resurssipulassa työntekijän prioriteettilistalla.

Epiksen huomio: Myös palveluiden piirissä olevilla saattaa olla sosiaalityön tarvetta. Olisi hyvä tarkastella enemmänkin sitä, keiden kaikkien elämänlaatu ja hyvinvointi voisi riittävällä tuella ja kuntoutuksella parantua, vaikka täysipainoinen työelämä ei olisikaan realistinen tavoite. Esimerkiksi nepsy-valmennuksista ja sosiaalisesta kuntoutuksesta voisi hyötyä useat, erityisesti nuoremmat, eläkkeellä olevat henkilöt.

2. Erittäin haastavassa elämäntilanteessa (asunnottomuusuhka, psyykinen kuormittuminen ja huono psyykinen vointi) elävä ihminen on jätetty tuen piirin ”ulkopuolelle” tukitahoa tarjoavien työntekijöiden kesälomien vuoksi. Asiakas otti itse yhteyttä Epikseen kesällä 2022. Haasteet elämässä olivat monitahoisia ja monen asian suhteen oli epävarmuutta ja epätietoisuutta. Asiakkaalle ei oltu osoitettu ketään tuuraavaa työntekijää Erapin sosiaalityöntekijän ja palvelutuottajan kesälomien ajaksi. Epiksen työntekijä tuli tueksi asiakkaan elämään. Lomien jälkeen yhteistyö palvelutuottajan työntekijän kanssa lähti hyvin käyntiin ja tiedonvaihto asiakkaan tilanteesta sujui mutkattomasti. Sen sijaan Erapin sosiaalityöntekijään Epiksen työntekijä ei saanut juurikaan kontaktia, vaikka monet akuuttien asioiden hoidot sitä olisi vaatineet. Asiakas ei omien sanojensa mukaan ole saanut mitään yhteyttä Erapin työntekijään yli vuoteen.

Epiksen huomio: Asiakas kokee turvattomuutta ja on käytöksellään haastava ja kuormittava. Ehkä asiakassuhde Erapin ja palvelutuottajan työntekijän sekä asiakkaan välillä on jatkunut liian pitkään, jolloin osapuolille on voinut tulla kyynistymistä ja asiakkaan toivon herättäminen elämänlaadun paranemisesta on haastavaa? Haastava suhde näkyy myös vuorovaikutuksessa. Onko työntekijöiden kierto mahdollista? Joskus tämä voisi olla hyvä ratkaisu niin asiakkaan kuin työntekijänkin kannalta.

3. Epiksen ryhmätoiminnassa mukana ollut asiakas on ollut päihteet sallivan asumisyksikön asukas seitsemän vuotta. Asiakkaan toimintakyky oli ryhmätoiminnan ja muun tutustumisen perusteella varsin hyvä. Asioiden hoidot hoituvat omatoimisesti ja päihteiden käyttökin on ollut pitkään vähäistä ja satunnaista. Asiakas ilmaisi Epiksen työntekijälle halukkuuden muuttaa nykyisestä asumisyksiköstään pois, sillä levoton, päihteet salliva ympäristö ei tue enää päihteistä irtautumista. Asiakkaan mukaan asumispalvelun työntekijöihin on haastava muodostaa luottamuksellista suhdetta, jonka myötä elämäntilanteen edistäminen lähtisi käyntiin. Asiakas ei tiennyt kuka hänen Erapin oma sosiaalityöntekijä on. Kun asiaa yhdessä Epiksen työntekijän kanssa alettiin selvittämään,

saatiin Erapin työntekijä melko nopeasti kiinni ja yhteistapaaminen järjestyi. Yhteistapaamisessa kaikki kolme osapuolta olivat samaa mieltä siitä, ettei asiakkaan paras asumispaikka enää sillä hetkellä ole ko. asumisyksikkö, vaan muu tuettu asuminen.

Epiksen huomio: Onko vaarana, että päihitteet salliva asumisyksikkö nähdään aina ns. loppusijoituspaikkana? Asiakkaat tulisi myös ajan saatossa huomioida voimavarojen kautta. Jos taustalla on vakava päihdeongelma ja asunnottomuus, voi asiakas helposti tyytyä ”kohtaloonsa”. Asiakassuhteen tulisi jokaisessa palvelussa perustua myös kannattelevaan, tukevaan ja toivoa, elämänlaatua sekä kuntoutumista edistävään toimintaperiaatteeseen. Asumisvaihtoehtoja tulisi olla riittävästi, jotta kunkin tarpeen mukaisia vaihtoehtoja olisi oikeasti tarjolla.

4. Erään nuoren asunnottoman ihmisen elämäntilanteen edistäminen yhdessä Erapin kanssa lähti käyntiin mainiosti. Yhteistyö ja yhteydenpito Epiksen ja Erapin välillä sujui mainiosti ja molemmat tahot olivat joustavia edistämään asiakkaan elämäntilannetta paremmaksi.

Epiksen huomio: Erapin työntekijöistä löytyy myös erittäin joustavia, ymmärtäväisiä ja asiakasläheisiä työntekijöitä, joskin resurssit ovat rajalliset, joka näkyy järjestelmän joustavuudessa/joustamattomuudessa.

5. Asiakas jolla on ollut aiemmin Erapin asiakkuus, oli ollut Julkulassa hoitajaksolla. Julkulan lääkäri tai vastuuhoitaja oli kirjannut nopean tarpeen uudelle asiakkuudelle Erapiin. Myös Erapiin oltiin tästä asiasta yhteydessä Julkulan työntekijöiden toimesta. Epiksen työntekijän tiedustellessa asiaa Erapilta kyseistä kirjausta ei löytynyt Erapin tiedostoista, eli kirjausta ei oltu huomioitu. Tapauksessa kävi ilmi, että kirjauksen tekijä Erapin puolella oli ollut asiakkaan kanssa yhteistyössä aiemmassa asiakassuhteessa, mutta asiakassuhde molemmin puolin oli ollut haastava. Asiakassuhde oli päättynyt Erapin mielipiteeseen siitä, etteivät he voi auttaa asiakasta.

Epiksen huomio: Kuinka on mahdollista unohtaa kirjata psykiatrian ammattilaisten huomio tuen tarpeesta? Asiakkaalla oli asunnottomuusuhka päällä. Epiksen työntekijä pyysi pikaista tapaamista Erapin kanssa, mikä luvattiinkin. Mutta todellisuudessa yhteydenotto palaverin järjestämisestä tapahtui vasta kahden viikon kuluttua.

6. Asiakas oli odottanut kotiin annettavan tuen käynnistymästä liki 4kk. Erap kertoi, että palveluntuottajaa ei ole saatavilla. Asiakkaalle tarjotaan paikkaa tuetun asumisen yksiköstä, asiakas kieltäytyy, koska kokee pärjäävänsä kotiin annettavalla tuella. Asiakas saanut kielteisen toimeentulotukipäätöksen ja hakenut harkinnanvaraista. Kysynyt tätä erapin sosiaalityöntekijältä, joka sanonut, että ei käsittele mitään ennen kuin saa asiakkaan vastauksen toisesta tarjotusta tuetun asumisen yksiköstä. Asiakas kokenut tämän kiristyksenä.

Epiksen huomio: Tuen tarpeessa olevat henkilöt joutuvat nykytilanteessa odottamaan aivan liian pitkään tuen piiriin pääsemistä. Muun muassa erapin työntekijöiden niukat aikatauluresurssit estävät tiivistä ja johdonmukaista yhteydenpitoa asiakkaisiin, tällöin syntyy helposti väärinymmärryksiä puolin ja toisin. Kaikissa palveluissa tulisi vahvistaa asiakkaiden kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemusta.

Useat Epiksen asiakkaat, jotka ovat tai joiden pitäisi olla Erapin asiakkaana, ovat sitä mieltä, että yhteistyö Erapin kanssa on vaikeaa, ja usein liian joustamatonta. Epiksen työntekijät tunnistavat joidenkin asiakkaiden haastavuuden, mikä vaatii ammatillisesti paljon voimavaroja ja joustavuutta. Toisaalta olemme huomanneet, että järjestötyöntekijän tuella Erapin sosiaalityöntekijän kanssa tapahtunut yhteistyö asiakkaan asioissa on usein varsin hedelmällistä. Toivoisimme ehdottomasti yhteistyön mutkattomuutta moniammatillisessa yhteistyössä.

2. MUU VIRANOMAISASIOINTI (KELA & SOSIAALITYÖ)

1. Asiakkaalla haastava ja kuormittava elämäntilanne, johon on kuulunut päihdeongelma, irtisanoutuminen työstä, masennusdiagnoosi, ero, yhteishuoltajuuteen liittyvät sovittelut ja huonot välit lasten toisen vanhemman kanssa. Tämän lisäksi asiakkaan Kela-asiat ovat sotkussa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä ei kyennyt asiakasta auttamaan Kela-asioinnin puitteissa, eikä aikuissosiaalityöhön ollut mahdollisuutta lastensuojelun asiakkuuden vuoksi. Epiksen kanssa asioitaessa asiakkaan kanssa soitettiin Kelan erityispalveluun, minkä kautta Kela-asioihin tulikin melkoisen hyvin selkeyttä ja asiakkaan psyykkinen kuormitus helpottui.

Epiksen huomio: Asiakkaan kokonaiselämäntilanne olisi hyvä ottaa huomioon. Ja jos näyttää sille, ettei joku viranomaisosa asiakasta auttaa, tulisi hänet ohjata sellaiselle työntekijälle, jolla resurssit ja osaaminen riittävät. Asiakasta ei näissä tilanteissa tulisi koskaan jättää yksin ja epävarmuuden tunteeseen. Erikoista ettei sosiaalityöntekijä ole tietoinen Kelan erityispalvelun tarjoamasta mahdollisuudesta auttaa monimutkaisissa Kela-asioinneissa?

2. Epiksen työntekijä saattoi asiakasta korvaushoitolääkkeille, koska asiakkaan fyysinen vointi oli ennen lääkettä päässyt huonoksi. Matkan aikana Kelan työntekijä soitti asiakkaalle ja vaati pientä selvitystä johonkin epäselvään asiaan. Asiakas pyysi asiallisesti mahdollisuutta soittaa myöhemmin, koska toimintakyky oli ennen lääkettä huono. Kelan työntekijä pysyi tiukkana ja sanoi, että asia täytyy hoitaa tässä ja nyt. Asiakas pyysi uudestaan, että voisiko hän soittaa Kelan työntekijälle tunnin päästä selvittääkseen asian kun olotila olisi todennäköisesti kohentunut.

Epiksen huomio: Emme tiedä kuinka tilanne lopulta eteni, mutta kieltämättä Kelan virkailijan kohtelu "kipeää" asiakasta kohtaan oli kohtuutonta. Annettaisiinko ilman leimaavaa merkintää viranomaisrekisterissä, paremmin joustoa palveluissa? Erityisesti asiakasrajapinnasta kauempana työskentelevien virkailijoiden olisi hyvä kasvattaa ymmärrystä niistä tilanteista, joissa asiakkaat saattavat olla. Tämä voisi lisätä joustavuutta esim. tilanteessa, jossa ihminen on juuri matkalla terveyttä ja toimintakykyä edistävään palveluun, eikä voimavarat selvittää asiaa juuri sillä hetkellä ole parhaat mahdolliset.

3. IKÄIHMISET

1. Epis-hankkeen työntekijät kohtaavat säännöllisesti myös ikäihmisiä, jotka ovat yksinäisiä, ja joista osa pääsee juuri ja juuri käymään itse kaupassa. Osa on kauppa-asioinnissa riippuvaisia naapureista. Olemme olleet kahdessa tapauksessa käynnistämässä sosiaali- ja terveystalvveluiden kotiin annettavaa tukea. Virtuaalipalvelu ja turvaranneke ovatkin lisänneet ikäihmisten hyvinvointia, mutta heidät jätetään poikkeuksetta yksin palveluihin liittyvien Kela-asiointien kanssa. Vähävaraisella ikäihmisellä ei ole mahdollisuutta maksaa palveluaan itse, vaan palvelun mahdollistamiseksi tarvitaan joko hoitotuki tai toimeentulotukipäätös. Myös käytännön apua maksujen suorittamiseen tarvitaan, vaikka rahaa olisikin.

Kela-asioinneissa ikäihmiset ovat jääneet hankkeen työntekijöiden työpanoksen varaan. Edes arviointijaksolla sosiaalityö ei ole ottanut koppia palvelun mahdollistamasta Kela-prosessista. Kun palvelu on käynnistynyt, on edessä täysin kestämatön tilanne; asiakkaan tukihakemukset ovat järjestötyöntekijän varassa.

Epiksen huomio: Mielestämme sosiaalityön tarjoamaan palveluun pitäisi ehdottomasti kuulua asiointiapu Kelan kanssa. Kelan mahdollisuus tulla tukien hakemisessa vastaan on lähettää hakemuslomakkeita postitse ja sopia kuukausittain puhelinaika Kelan työntekijän ja asiakkaan välillä, joka mahdollistaisi asiakaspalvelijan tuen lomakkeen täyttöön. Tämä vaatisi kalenterointia ja muistamista, mikä ei enää monen ikäihmisen kohdalla ole odotettavaa. Lisäksi tiliotteiden lähettäminen Kelalle on oma prosessi, johon usein tarvitaan nettipankkia, jos kotiin toimitettavista tiliotteista ei halua maksaa.

Olemme myös huomanneet, että yllä esitettyjen prosessien käynnistäminen on ikäihmiselle usein psyykkisesti kuormittavaa. Tuen tarve voi herättää alakuloa. Ja tähän kun lisätään yhtäkkinen tarve asioida kuukausittain Kelan kanssa, vaatii prosessi hellävaraista ja selkokielistä kohtaamista ikääntyneen kanssa. Mielestämme tämän kaltaisissa tilanteissa olisi todella tärkeää, ettei asioiden hoitaminen jäisi järjestötyön varaan, jo senkin takia, että järjestöjen hanketyössä asiakkuuksia ei kirjata asiakasjärjestelmään eikä toisaalta myöskään ole mahdollista toteuttaa sosiaalityön ja Kelan välistä yhteistyötä mm. tietojärjestelmiin pääsyn osalta.

4. PANKKIASIOINTI/DIGIYHTEISKUNTA

1. Ikäihmiseltä varastettiin kotoaan lompakko, jonka mukana henkilökortti ja pankkikortti. Ihmisellä ei ollut verkkopankkitunnuksia, saati osaamista käyttää verkkopankkia. Uuden pankkikortin tilaaminen vaati käynnin pankin konttorilla, joka taasen oli mahdotonta ilman henkilöpapereita. Virallisten väylien kautta henkilöpapereiden saanti kesti lähes kaksi kuukautta. Sosiaalityö ei myöntänyt harkinnanvaraista, nopeaa maksusitoumusta ilman Kelan kielteistä päätöstä, vaikka kyseisellä ikäihmisellä oli käytännössä se tilanne, ettei hän päässyt rahoihinsa käsiksi. Prosessin aikana jouduimme soittamaan pankkiin useita kertoja, ja jonotusajat olivat poikkeuksetta todella pitkiä. Pisin jonotus pankin asiakaspalveluun kesti 1h15min. Eräs jonotus päättyi puhelun katkeamiseen 45min jonotuksen jälkeen. Pankin palveluissa ei ollut joustoa niin, että sosiaalityön tai poliisin kautta tunnistautuminen konttoriasiointia varten olisi riittänyt. Käytännössä asiakkaan ainoa mahdollisuus päästä käsiksi omiin rahoihin oli kotiin tilattavat tilisiirtolomakkeet, jolla

asiakas siirsi rahaa henkilön X tilille. Tämä mahdollisuus perustuu siihen oletamaan, että ihmisellä on luotettavia ja läheisiä ihmisiä. Työntekijöinä tiedämme, ettei kaikilla sellaisia ole. Lisäksi ihmetyttää kyseisen käytännön luotettavuus. Periaatteessa tilisiirtolomake olisi voinut päätyä väärin käsiin ja rahaa ikäihmisen tililtä olisi voitu siirtää ihan kenelle tahansa. Prosessin aikana kyseinen ikäihminen oli viikkoja ruoka-avun varassa. Omatoimisesti ruoka-avun hakeminen olisi ollut mahdotonta huonon liikkumisen vuoksi.

Pankkien konttorien heikentyneet aukiolot ovat siirtäneet toimintoja nettipankkiin tai puhelinasiakaspalveluun. Digiloikka ei ole koskettanut kaikkia ihmisiä, ja käytännössä monille ikäihmisille on mahdotonta enää opettaa nettipankkiasiointia, mikäli heillä edes olisi tähän tarvittavat välineet. Jos ja kun asiakaspalvelujonot puhelinpalvelussa ovat esimerkkitapauksen pituisia, tarkoittaa tämä todella suuria puhelinlaskuja asiakkaille. Kaikilla ei ole varaa maksaa niitä. Monella asiakkaalla epätoivoisessa elämäntilanteessa ei ole myöskään kärsivällisyyttä jonottaa pitkiä aikoja palveluihin. Monelta ihmiseltä myös puhelin puuttuu.

Epiksen huomio: Olisi ehdottoman tärkeää saada kaikkiin puhelinasiakaspalveluihin takaisinsoittomahdollisuus, sekä mahdollisuus asioida konttorissa ilman ajanvarausta.

5. RUOKAJONOT

1. Ruoka-avun ajoittainen riittämättömyys on saanut joitakin ihmisiä kyyniseksi menemään ruokajonoon uudestaan.
2. Saarijärven kaupunginosatapahtumassa alkukesällä 2022 Epis-hankkeen tiimi koki kiusalliseksi jalkautumisen jonoon. Monet ihmiset katselivat ns. kengänkärkiään ja eivätkä halunneet tulla huomatuksi. Avun tarve koetaan luultavasti häpeälliseksi näissä tapauksissa. Sensitiivisyyden vuoksi Epis ei jalkaudu aktiivisesti ruokajonoihin, mutta saattaa asiakkaita ruoka-avun piiriin.
3. Ruoka-avun siirtyminen keskustasta Saarijärvelle on vienyt avun entistä kauemmaksi usealla Epiksen asiakkaalla. Kelan toimeentulotuki bussikorttia varten tyrmätään poikkeuksetta, ja pyyntö kunnan myöntämään bussikorttiin otetaan poikkeuksetta vastaan hieman negatiiviseen sävyyn. Etenkin inflaation nostaessa ruoan hintoja, moni Epikselle tuttu asiakas on kiperässä tilanteessa rahan riittävyyden kanssa. Harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntäminen bussikorttiin ei kokemustemme mukaan noudata järkeenkäypää logiikkaa. Joltakin ihmiseltä se saatetaan kieltää, vaikka joku toinen saa sen samanlaisessa elämäntilanteessa.

6. KATUTASON KOHTAAMISET

1. Epiksen työntekijöiltä on toivottu useaan kertaan puhtaita pistovälineitä. Käyttäjiä harmittaa Portin aukiolot ja apteekin työntekijöiden katseet ja eleet, jotka koetaan loukkaavina.
2. Epikselle tuttuja ihmisiä on pyydetty poistumaan keskustan bussipysäkiltä. Poliisi on antanut poistumiskehotuksen sillä verukkeella, että ”tavalliset ihmiset” pääsisivät penkeille istumaan.
3. Keväällä 2022 Suomen jääkiekkomaailmanmestaruuden jälkeisenä maanantaina Sokoksen edessä bussipysäkillä istui päihtynyttä väkeä, jotka olivat tuttuja Epikselle. He soittivat kaiuttimesta kovaan ääneen musiikkia ja olivat itsekin kovaäänisiä. Epiksen mennessä juttelemaan heidän kanssaan, kävi ilmi että ihmiset olivat juhlimassa Suomen maailmanmestaruutta. Pohdimme Epiksen kesken, oliko tämä kenties paheksuvien ohikulkevien kuntalaisten mielestä sopimattomampaa juhlimista kuin edellisenä iltana tapahtunut päihtynyt juhlinta esimerkiksi Veljmiespatsaan altaassa?
4. Eräs mies käännytetään usein keskustan kaupoista pois, koska hän on vartioiden mukaan sekaisin. Mies myöntää olleensa joskus keskustan alueella sekaisin, muttei läheskään aina, minkä Epiksen työntekijät allekirjoittavat. Epiksen asiakkaiden kohdalla voidaan todeta tapahtuneen erittäin vahvaa leimaantumista. Pitkiäkin aikoja hyvässä voinnissa olleita ihmisiä kohdellaan samoin kuin, silloin kun ovat olleet huonommassa voinnissa ja käytöksellään aiheuttaneet pahennusta. Mitkä mahdollisuudet tämä antaa elämänmuutoksen ylläpitämiselle?
5. Epiksen työntekijä on todistanut, kuinka tuiki tavallinen kuntalainen on kaatunut Kuopion keskustassa satuttaen päänsä pahasti. Ensimmäisenä onnettomuuteen reagoi Epikselle tuttu porukka, joka riensi tiedustelemaan kaatuneen vointia. Paikalle soitettiin ambulanssi ja poliisikin tuli paikalle, jonka käytös ensimmäisiä auttajia kohtaan oli epäkunnioittavaa.
6. Epiksen työntekijä oli mukana Syksyllä 2022 Sirkkulanpuiston futis-ryhmän kanssa Kupsin pelissä. Eräs peliin tullut asiakas oli tukevassa humalassa, mutta pääsi turvatarkastuksen jälkeen pelitapahtumaan sisään. Kahdeksan hengen ryhmä, johon kuului kolme Sirkkulanpuiston työntekijää istui A-katsomossa ensimmäisen puoliajan. Neljä maksavaa asiakasta lauloi ja tanssi hyvässä hengessä pelitapahtumiin reagoiden täysin asiallisesti, korkeintaan muutamalla kirosanalla terästettynä. Puoliajalla kaksi järjestyksenvalvojaa tuli kuitenkin saattamaan päihtynyttä asiakasta ulos, vaikka olivatkin hänet samassa kunnossa pelin alkaessa sisään päästäneet.

Tilanteessa oli Epiksen työntekijä ja eräs toinen asiakas. Epiksen työntekijä tiedusteli järjestyksenvalvojlta, millä perusteella asiakasta oltiin ulos heittämässä. Ensimmäinen selitys järjestyksenvalvojlta oli, että heille oli tullut pelin aikana puheluita epäasiallisesta käytöksestä katsomossa, joka on kiusallista lapsiperheille. Epiksen työntekijä pystyi todistamaan väitteet vääriksi, ja totesi, ettei meidän ryhmän käytös poikkea millään tavalla H-katsomonosassa tapahtuvasta virallisen faniryhmän käytöksestä. Itseasiassa kielenkäytöltä käytöksemme oli huomattavasti siistimpää (väite perustuu Epiksen työntekijän siviilihenkilönä koettuihin kokemuksiin fanikatsomosta). Eräs toinen Sirkkulanpuiston työntekijä oli tarkkaillut puoliajalla A-katsomossa istuvien katsojien

reaktioita lauluun ja tanssiin. Reaktiot olivat lähinnä hyvätahtoista hymähtelyä. Epiksen työntekijä vaati tilanteessa järjestyksenvalvojlta ammattimaista asiakaspalveluotetta perustellun selityksen muodossa siitä, miksi meidän ryhmämme käytös oli jotenkin poikkeavaa H-katsomon fanien kanssa, jotka myös laulavat ja tanssivat? Selitykseksi saimme, ettei meidän toimintaamme kannata heihin verrata. Lopulta järjestyksenvalvojen järkiperäinen selitys oli, että asiakas oli niin kovassa humalassa, että hän on vaarassa satuttaa itsensä liukkaissa betonirappusissa katsomossa. Epiksen työntekijä esitti valittelunsa järjestyksenvalvoille tilanteesta sen vuoksi, että asiakas oli ylipäättään päästetty sisään peliin tullessa, eikä hän ollut pelin aikana päihtynyt enempää. Periaatteessa asiakkaalta oli siis otettu rahat, ja puolessa välissä maksettua tapahtumaa hänet heitettiin ulos.

Lopulta tilanne eteni siten, että ulos heitettävä asiakas tyytyi kohtaloonsa ja oli valmis jättämään pelitapahtuman. Asiakkaan kaveri puolestaan koki kohtelun epäreiluna eikä hän sitä sulattanut. Käsiryysy oli lähellä, mutta onneksi tilanne rauhoittui. Stadionin ulkopuolella ulos heitetyn asiakkaan kaveri oli pitkään vielä todella tuhtunut ja selitti Epiksen työntekijälle, kuinka heitä usein kohdellaan samalla tavalla. Virheitä kyseiset asiakkaat ovat elämässään varmasti tehneet, mutta leimaannuttuaan heitä kohdellaan usein vanhojen tapausten perusteella.

Epiksen huomio: Leimatuksi tuleminen ja toisaalta myös leimaantuminen (odotetun roolin mukainen toiminta) on monille kohtaamillemme ihmisille tyypillistä. Päihdeongelmasta toipumisen yksi edellytys on sosiaalinen vahvistuminen tasavertaisen kansalaisuuden myötä. Kyseiset kokemukset syrjäyttävät ihmisiä entistä enemmän vähempiarvoisuuteen, jolloin toivottomuuden kokemus lisääntyy eikä motivaatio elämänlaadun kohenemiseen todennäköisesti ainakaan kasva. Järjestyksenvalvojen toiminnalla on suuri merkitys, kuinka tilanteet eskaloituvat vai eskaloituvatko? Viimeisimmässä esimerkissämme järjestyksen valvojat saivat ulos heitetyn asiakkaan kaverin todella tuhtuneeksi, ja jättivät hänet siihen mielentilaan stadionin ulkopuolelle. Epiksen työntekijä rauhoitteli tuhtunutta asiakasta noin 20 minuuttia stadionin parkkipaikalla, sillä päihdetyöntekijän mielestä tilanteessa vaarana oli, että kertyneet negatiiviset tunteet voisivat purkautua ikävällä tavalla illan myötä jossain toisessa tilanteessa.

7. PÄIHTYNEIDEN HENKILÖIDEN KESKINÄINEN KANSSAKÄYNTI

1. Keskustan suunnalla tapahtuva oleskelu Epikselle tuttujen ihmisten toimesta on joskus äänekästä ja varmasti monen kuntalaisen mielestä ajoittain aggressiivista tai jopa pelottavaa. Epiksen työntekijät eivät ole koskaan nähneet jalkautuessaan tappeluita/katuväkivaltaa, vaikka uhoamista joskus saattaakin tapahtua. Epiksen tiimi on itseasiassa huomanneet ryhmän sisäisesti tapahtuvaa tilanteen rauhoittelua ja muistuttelua uhoajalle siitä, että ”olemme nyt keskustassa”.
2. Monet asuinalueiden ostarit tai muut kohtaamispaikat ovat olleet kesän 2022 aikana yllättävänkin hiljaisia. Neulamäen ostarin penkit keräävät neulamäkeläisiä lähes joka päivä. Kyseisellä paikalla äänekästä ja aggressiivista käyttäytymistä ei ole havaittavissa ja monien ihmisten kanssa esimerkiksi lähikaupan myyjät ovat hyvinkin tuttavallisia ja ystävällisiä.

8. VERTAISTYÖN HAASTEET

Hankkeen yksi tavoite on ollut saada vertaisia mukaan jalkautumisiin. Haastavaksi vertaisten rekrytoinnin on tehnyt etsivän työmuodon kalenterointi, sillä joustavuus ja kyky reagoida nopeasti asiakkuuksien tarpeisiin syö aikaa jalkautumisilta. Toisin sanoen, hankkeen työmuodossa on haastava luoda viikkorutiineja työmuodon, ajan ja paikan suhteen. Lisäksi hankkeen työntekijöinä olemme huomanneet, että Kuopiossa on melkoisen pienet piirit, jolloin vertaisten ja potentiaalisten asiakkaiden keskinäiset suhteet voivat joskus muodostua haasteeksi.

Hankkeen aikana olemme myös huomanneet, että katutason kohtaamisissa vahvasti päihtyneen ihmisen kohtaaminen voi aiheuttaa haastavia tunteita niissä potentiaalisissa vertaisissa, jotka ovat kuntoutumisessaan pidemmällä. Vertaisten voimavarat ovatkin ensisijaisen tärkeitä huomioida vapaaehtoisuudessa. Myös kiittäminen on olennaista. Kiittäminen tapahtuu sanallisesti, mutta myös muuten kannustamalla ja muistamalla esimerkiksi yhteisen lounaan merkeissä. Hankerahoitus ei mahdollista ahkeruusrahan tms. maksamista, mutta toisaalta Epis-hankkeessa vertaisuus onkin vapaaehtoistoimintaa, josta ei ole ajatukseen maksaa korvausta.

9. KRIISITYÖN KUORMITTAVUUS HANKKEEN KATUJALKAUTUMISILLE

Hanke pyrki kevät/kesä -jaksolla jalkautumaan kolme kertaa viikossa eri kohteisiin Kuopiossa. Todellisuudessa tavoitteesta jäätiin melkoisesti, sillä uusien asiakkuuksien kriisityö pakottaa priorisoimaan työtehtäviä.

Määrittelemme kriisityön sellaiseksi, jossa asiakkaan voimavarat haastavassa elämäntilanteessa ovat vähäiset, mutta motivaatio edistää omaa elämänlaatua on kova. Asiakas tarvitsee tällöin monimuotoista tukea aina palveluihin ohjaamisesta saattamiseen ja niissä mukana oloon. Kriisityössä olennaista usein on, että haasteet ovat päällekkäisiä (esim. asunnottomuus, raha-asioiden sekaannus ja henkilöllisyystodistuksen häviäminen). Tämä aiheuttaa ymmärrettävästi toivottomuutta ja psyykkistä kuormaa asiakkaalle, joten kriisityöhön kuuluu myös vahva psykososiaalinen tukityöskentely. Usein aikoja varataan ja niihin varaudutaan, mutta aikoja myös usein perutaan ja varataan uusia. Joustavan työmuodon vuoksi asiakkaan motivaation herätessä on työntekijän oltava kuitenkin valmiudessa työskentelemään asiakkaan voimavarojen mukaisesti, sillä aikaikkuna asioiden hoitamiseen on usein kapea.

Epiksen huomio: Olisi hienoa jos esimerkiksi viranomaispalveluissa olisi tämänkaltaisille asiakkuuksille enemmän resursseja. Usein voimavaroja asiakkaan kohdalla voidaan kasvattaa sillä, että asiakkaan kanssa on aikaa jutella myös kaikista muusta kuin hänen monitahoisista haasteistaan. Hanketyön vahvuus on siinä, että työntekijällä on resursseja nähdä ihminen muutoinkin kuin moniongelmaisena. Sämpyläkahvit, jonka aikana jutellaan tarvittaessa muistakin kuin akuuteista ongelmista nostattavat verensokeritasoja ja rauhoittavat asiakasta siten, että itse haasteen ratkaiseminen mahdollistuu vaikkapa puolen tunnin päästä tapaamisen ensihetkestä.

10. TYÖN SISÄLLÖSTÄ VIESTIMINEN SIDOSRYHMILLE

Hankkeen ydinajatus on olla lyhyen aikavälin apu ihmiselle, jotta hän pääsisi tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Edellä kuvattu kriisityö perustuu lähes täysin luottamuksen voittamiseen, jossa asiakasta ei tuomita hänen sen hetkistä voimavaroista edistää asioitaan. Hankkeen työntekijöihin kiinnytään helposti, joten hankkeen työmuodosta viestimisen on oltava hienovaraisista, ettei siitä välity tunnetta asiakkaan hylkäämisestä vähän ajan päästä.

Ihanne tilanne olisi, että uuden asiakkuuden löytyessä hänet alkututustumisen ja psykososiaalisen tukityöskentelyn jälkeen olisi mahdollista ohjata sellaiseen sosiaalityön tai Kelan palveluun, joka on joustava asiakkaan voimavarojen suhteen. Myös kolmannen sektorin toimijoista pyritään löytämään pidempikestoista tukea tarjoavia tahoja, mm. kohtaamispaikkatoimintaan kiinnittyminen akuutin tilanteen mentyä ohi.

Työntekijöinä olemme havainneet, että joudumme usein olemaan ikään kuin tiedonvälittäjänä sosiaalityön ja Kelan välillä. Monesti viranomaisasiat ovat koukeroisia, ja kokonaisuuden ymmärtäminen on luonnollisesti vaikeaa asiakkaalle, usein myös työntekijälle. Olemme havainneet, etteivät Kelan ja sosiaalityön käytännöt ole kovin tuttuja eri palvelutahojen viranomaisillekaan.

Syksyllä 2022 olemme tavanneet Kelan erityispalvelun kanssa. Sirkkulanpuiston asiakkuuksista monet hyötyvät kyseisestä palvelusta, ja olemme saaneet varattua aikoja Kelan työntekijän kanssa, jossa monimutkaisia vyyhtejä alamme yhteistyössä purkaa. Mielenkiintoista on nähdä, kuinka tämä yhteistyö käytännössä toimii.

Varsinkin keväällä 2022 alkoi asiakkuuksia virrata hankkeen työhön yhteistyökumppaneiden, kuten Päihdepalvelusäätiön, kautta. Usein yhteydenotot koskivat mahdollisia tukitoimia ihmiselle, jolla oli haasteita aloittaa asiakkuus esim. Päihdepalvelusäätiöllä. Hankkeen auto mahdollisti tuen, jolla asiakasta voitiin käyttää alkuun seuloissa tai muussa tapaamisessa. Yhteydenotot koskivat myös sellaisia ihmisiä, joilla oli haasteita päästä liikkumaan kotoaan, tai he tarvitsivat tekemistä päiviinsä. Epis-hanke onnistui hyvin integroimaan näitä asiakkuuksia heidän kodin lähellä toimiviin palveluihin, kuten seurakunnan, Turvalinkki ry:n, Setlementti Puijolan, nuorisotyön tai muuhun Sirkkulanpuiston toimintaan.

Vaikka kyseinen työmuoto on tärkeä, aiheuttaa edellä kuvatut yhtäaikaiset asiakastapaukset haasteita siinä mielessä, että ne syövät aikaa. Asiakasta rohkaiseva tukityö, haku kotoa, yhdessä tutustuminen toimintaan ja vienti kotiin vievät kokonaisuutena jopa useita päiviä. Olemme havainneet asiakkaan ensi tapaamisessa, että asiakkaalla voi olla selkeä tarve päästä vaikka väkivaltatyön piiriin. Näissä tapauksissa ihmetyttää miksei asiakasta ole suoraan ohjattu kyseiseen palveluun, vaan Epis-hanke on ikään kuin välikätenä. Syynä voi kenties olla, ettei asiakasta ole mahdollista kuulla tarpeeksi hänen elämäntilanteensa ja tukitoimiensa kartoittamiseksi. Myös työntekijöiden rajoitukset lähteä fyysisesti saattamaan asiakkaita tutustumiskäynneille aiheuttaa palveluohjaukseen jäykkyyttä.

Epiksen huomio: Näkisimme, että hyvinvointialueella olisi ainakin tarve sellaisille rinnalla kulkeville työntekijöille, jotka olisivat mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tukena sovitun määräajan. Tämän ajan puitteissa olisi tavoitteena saattaa asiakas turvallisesti sellaiseen tukitoimeen tai yhteisöön, jonka hän kokisi omakseen. Suosittelemme organisaatioita pohtimaan jalkautuvan työn mahdollistamista työntekijöille. Vaikka jalkautuminen saattaa viedä alkuun tavanomaista vastaanottoa enemmän aikaa, voi se suurella todennäköisyydellä säästää aikaa myöhemmässä vaiheessa tai ainakin vahvistaa ihmisten eteenpäin menemistä ja nopeuttaa oikeisiin tukimuotoihin pääsemistä.

Palaute EPIS!-hankkeen
Katuraportista 2022

