

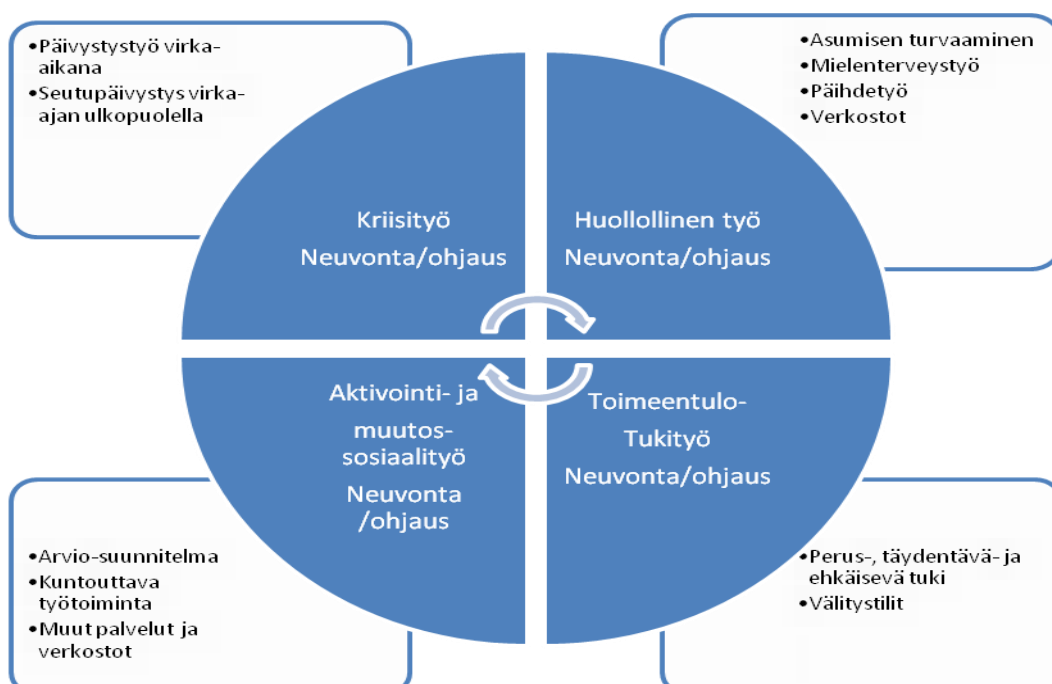
# Nuorten sosiaalityön mallin kehittäminen Torniossa

## *Yleistä aikuissosiaalityöstä*

Aikuissosiaalityössä asiakkaiden ikäjakauma on nuorista vanhuksiin ja asiointin syynä voivat olla monenlaiset elämäntapahtumat. Joitakin asiakkaita autetaan lyhytkestoisella ohjauksella ja neuvonnalla tai kriisiavulla. Toisten kohdalla työ on pitkäjänteistä ja suunnitelmallista muutostyötä. Yhteisesti asetettuihin tavoitteisiin pyritään prosessinomaisella työskentelyllä. Toimeentulotukityöhön liittyvään sosiaalityöhön kuuluu syrjäytymisen estäminen. Työn tavoitteena on katkaista toimeentulokiriippuvuus vähentämällä esteitä kohti työmarkkinoita tai koulutusta. Tehtävät vaativat kokonaisnäkemystä asiakkaan tilanteesta (tilannearvio) ja palvelujärjestelmästä sekä monipuolista ammatillista osaamista.

Kuntouttava (empowering) sosiaalityö on muutossosiaalityötä ja sen tärkeimpiä työmenetelmiä ovat psykososiaalinen työ, verkostotyö, palveluohjaus ja sosiaalinen kuntoutus. Kuntouttava sosiaalityö muodostaa aikuissosiaalityön ytimen huollollisen ja rakenteellisen työn ohella. Sosiaalityön ydiosaamista ovat asiakkaan kohtaaminen, tilanteen arvioiminen, ohjaus ja neuvonta, asianajo, yhteistyö, tuki ja motivointi. Työtä tehdään yksidiiden, perheiden ja ryhmien kanssa usein yhteistyössä moninaisissa verkostoissa.

Aikuissosiaalityön tiimin kehittämisen painopistealueet ovat olleet nuorten aikuisten sosiaalityön kehittäminen intensiivisen palvelumallin ja uusien työmenetelmien kautta. Tiimi on vastannut toimintojen kehittämisestä ja se on vaatinut verkostoitumista alueen toimijoiden kanssa. Kuva aikuissosiaalityön sisällöistä:



### ***Miten Torniossa?***

Torniossa on lähes 23 000 asukasta. Toimeentulotukea saa 8,9 % väestöstä. Torniossa toimeentulotukea saa 1300 taloutta. Suurin osa asiakkaista on yksin asuvia tai yksinhuoltajia. Työvoiman palvelupisteessä on noin 200 pitkäaikaistyötöntä asiakasta. Toimeentulotuen saajista nuoria asiakkaita on 43 % (560), joista 20 % (260) on opiskelijoita. Kesäisin toimeentulotukea hakee noin 200 opiskelijaa. Toimeentulotukea pitkäaikaisesti saaneita on 2,3 % väestöstä (515) ja nuorista 3,3 % (67). Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuu vuosittain noin 150 asiakasta ja heistä noin 40 % on nuoria. Nuorten työttömyys on pysytellyt pitkään korkealla ja nuoria on pitkäaikaistyöttömänä 8,4 %. Tästä syystä kehittämisen painopistealueena on ollut nuorten sosiaalityön kehittäminen. Nuori hakeutuu sosiaalitoimen asiakkaaksi, kun:

- työttömyys pitkittyy
- ei ole ammatillista koulutusta
- koulutus keskeytyy
- talous on sekaisin
- opiskelijalla on luottohäiriö
- opiskelija ei saa kesätöitä
- sairastuu
- muuttaa omilleen tai perustaa perheen
- päihteet aiheuttavat ongelmia
- kriisitilanteessa

Nuoren syrjäytymisen raiteita näyttää olevan useita, mutta jotain yhteisiä piirteitä on näkyvissä. Sosiaalityöntekijä näkee syrjäytymisen takana monia syitä: perheiden pirstaleisuus, tukiverkoston pettäminen, köyhyys, jaksamisen ongelmat. Nuoren aikuisen voimavarat joutuvat äärirajoille, menestymispaineet käyvät kohtuuttomiksi ja mieli horjuu. Nuori aikuinen etsii jaksamista, sosiaalisia suhteita ja mielihyvää sieltä, missä sitä on tarjolla; mm. toimeentulosta, päihteistä, peleistä, rikollisesta toiminnasta ja virtuaalimaailmasta.

### ***Miksi nuoret aikuiset?***

Nuorten sosiaalityön kehittämisen tarve nousi käytännön työn kautta ja perustui työntekijöiden kokemukseen sekä hiljaisen tiedon hyödyntämiseen. Havaintona oli, että nuoret tarvitsevat erityistä tukea ja oletuksena oli, että oikea-aikaisella interventiolla saavutetaan tuloksia nuorten asiakkaiden kohdalla. Intensiivisen sosiaalityön toimintamallissa asiakkaalle on nimetty oma työntekijä, joka kulkee nuoren mukana eri elämänvaiheissa. Nuoret käyvät työntekijän luona varatulla ajalla säännöllisesti. Torniossa toimeentulotuki haetaan pääsääntöisesti kirjallisesti. Hakemusten perusteella poimitaan varatuille ajoille ne hakijat, joiden elämäntilanteessa on havaittavissa muutoksia tai epäselvyyksiä ja sen myötä havaitaan ohjauksen, neuvonnan ja sosiaalityön tarpeita.

Torniossa tutkittiin sosiaalityön vaikuttavuutta koulunsa keskeyttäneiden tai keskeyttämisen alla olevien alle 25-vuotiaiden nuorten parissa. Kyseessä olevat nuoret ovat yleensä vailla ammatillista koulutusta ja heidän työllistymismahdollisuutensa ovat heikot. Koulunsa keskeyttäneillä nuorilla on usein päihde- tai mielenterveysongelmia, joten sosiaalityöltä odotetaan aktiivista ja kokonaisvaltaista työtettä nuorten tukemiseksi. Siinä vaiheessa, kun koulu keskeytyy, ilmenee moninaisia elämänhallinnan vaikeuksia. Tulevaisuuden suunnitelmat ovat hukassa. Tätä intensiivistä työskentelymallia sovelletaan kaikkiin nuoriin asiakkaisiin.

Kehittämistyön aikana on kiinnitetty huomiota työn suunnitelmallisuuteen, asiakasprosesseihin (nuorten sosiaalityö, toimeentulotuen palveluprosessi) ja uusiin työmenetelmiin (Nuorten ryhmä, Varhain vanhemmaksi soster -yhteistyö). Mallinnuksien myötä on löytynyt yhtenäinen joustavampi tapa toimia toisin. Mallin QPR-versio valmistuu syksyn 2011 aikana ja se linkitetään hankkeen sivuille.

Tiimin tavoitteena on toimia lain hengen mukaan ja tavoittaa asiakkaat entistä aikaisemmin, paremmin ja kattavammin. Lain tarjoama varhainen puuttuminen antaa sosiaalityölle mahdollisuuden tukea asiakasta ajoissa, mutta toisaalta laki sanktioineen tuo mukanaan "pakkopalvelun" -maineen. Tämä ristiriidan kanssa käytännön sosiaalityöntekijä painii päivittäin työskennellessään nuorten aikuisten kanssa. Miten saavuttaa asiakkaan luottamuksen, tiedostaa muutoshalukkuuden ja kannustaa sopivalla tavalla ja tahdilla eteenpäin? Epäonnistuneella hätiköinnillä hidastetaan asiakkaan kuntoutusprosessia ja saadaan aikaan luottamuspulaa ja epäonnistumisen kokemuksia.

Kuntouttavan työtoiminnan tavoite on avata pitkään työttömänä olleille tukitoimenpiteiden kautta väylä työelämään. Toinen tavoite on parantaa asiakkaan elämänhallintakykyä. Nuorten aikuisten osalta elämänhallinnan parantamiseen liittyvät tavoitteet ovat merkittävämpiä kuin suoraan työelämään tähtääminen. Tuolloin ollaan aikuissosiaalityön ydinsaamisalueella. Miten sosiaalityöntekijä toimii järjestelmien välillä ja kykenee tukemaan asiakasta näiden tavoitteiden saavuttamiseksi?

Nuorten sosiaalityötä kehitettäessä on määritelty hyvän asiakassuhteen elementtejä:

- Asiakkaan kunnioitus - siitä huolimatta ettei hyväksyisi asiakkaan toimintatapoja
- Molemminpuolinen luottamus
- Työntekijän aito kiinnostus asiakkaan asioista
- Työntekijä käyttää omaa ammatillisuuttaan määrittelemällä/asettamalla rajat, joiden puitteissa voidaan toimia
- Aito kannustus ja motivoiminen tavoitteita kohti pääsemiseksi

### *Miten sosiaalityönprosessi etenee?*

Varatulla ajalla selvitetään asiakkaan terveydellinen -, sosiaalinen - ja taloudellinen tilanne. Selvitellään syitä koulun tai työharjoittelun keskeyttämiseen. Nuori voi pysähtyä miettimään omaa tilannettaan. Oletuksena on, että syrjäytymiskierre saadaan pysäytettyä ja asiakas pääsee niiden palveluiden piiriin, joita hän tarvitsee. Tavoitteena ei aina ole esim. koulun jatkaminen. Varatulla ajalla voidaan kartoittaa muut mahdollisuudet ja tulevaisuuden suunnitelmat sekä mahdollinen hoitoonohjaus. Tavoitteena on, että asiakas pääsee mahdollisimman pian elämässä eteenpäin ja asiakkuus on mahdollisimman lyhytaikaista. Tämän myötä toimeentulotukimenot pienenevät.

Kun nuorelle nimetään oma työntekijä, saadaan kokonaistilanteesta kattavampi näkemys. Kun väliintulo tapahtuu tilanteessa, jossa syrjäytymisuhka on todellinen, niin oma työntekijä pyrkii kartoittamaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilanteeseen vaikuttavat tekijät (sosiaaliset suhteet, päihdeidenkäyttö, taloustilanne, asuntoasiat yms.) Oma sosiaalityöntekijä/-ohjaaja pyrkii nuoren kanssa yhdessä purkamaan elämän solmukohtia ja eteenpäin menon esteitä sekä tukemaan nuorta elämänhallinnan asioissa.

Luottamuksen syntyminen vie aikaa ja tutulle ihmiselle helpompi puhua. Oman sosiaalityöntekijän avulla nuori välttyy ”luukulta luukulle” kulkemisesta. Sosiaalityöntekijä/-ohjaaja on tarvittaessa yhteydessä työvoimatoimistoon, oppilaitokseen, hoitotahoihin jne. Torniossa toimii opiskelijahuolto-työryhmä, jossa on mukana kaupungin sosiaalityöntekijä. Opiskelijahuoltoryhmä keskustelee, puutuu ja miettii vaikeuksissa olevien oppilaiden tilanteita. Mahdollisesti ennen koulun keskeyttämistä opiskelija ja perhe pyydetään oppilashuollon neuvotteluun.

Asiakasta tavataan varatulla ajalla säännöllisesti. Kirjatun suunnitelman avulla seurataan sitä, miten asiakas sitoutuu suunnitelman toteuttamiseen ja samalla arvioidaan suunnitelman etenemistä. Tarvittaessa suunnitelmaa päivitetään. Mikäli suunnitellut toiminnot eivät ota toteutuakseen, selvitetään onko suunnitelma realistinen ja sopuoinnussa asiakkaan kykyjen kanssa. Ollaanko esim. etenemässä liian nopeaan tahtiin? Suunnitelmaan listataan lähi- ja pitkän tähtäimen tavoitteita. Asiakkaalle sovitut tehtävät täytyy muistaa sopia konkreettisiksi ja saavutettaviksi.

Kun työ pääsee käyntiin, niin laaditaan aktivointisuunnitelma yhdessä asiakkaan, sosiaalityöntekijän/ohjaajan ja työvoimaneuvojan kanssa. Aktivointisuunnitelmaa laadittaessa kartoitetaan asiakkaan toiveet, mahdollisuudet ja työllistymisen esteet. Työllistymisen esteitä ovat mm. päihdeongelmat, velat, puutteellinen koulutus ym. Yhdessä sovitaan jatkotoimenpiteistä:

- kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen
- työllistymisen esteiden purkaminen (yhteys velkaneuvontaan, keskeytyneen koulutuksen jatkamismahdollisuuksien selvittäminen, muut)

- työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin hakeutuminen (työharjoittelu, työ, työvoimakoulutus, ammatinvalinnanohjaus).
- sosiaali- ja terveydenhoidon palvelut (hoitoon ohjaus, terveysasiat, talous - ja asuntoasiat)

Oma työntekijä voi olla tukena nuoren kanssa selvittelemässä asioita, ohjata hoitoon ja lähteä tarvittaessa tueksi ensimmäiselle käyntikerralle. Oikeaan aikaan annetulla tuella voi olla ensiarvoisen tärkeä merkitys. Kriisitilanteissa oma työntekijä pyrkii varaamaan asiakkaalle ajan mahdollisimman pian. Seurantapalavereita voidaan järjestää 2-3 kk:n välein. Tuolloin kirjataan se, ovatko suunnitelmat toteutuneet esim. avohoito A-klinikalla, mietitään kokonaisuutta ja selvitetään, millaiset verkostot ovat tulleet mukaan työskentelyyn. Laajemmalla kokoonpanolla voidaan tehdä tarvittaessa väliarviointia noin ½ - vuoden välein. Mikäli asiakkaalla on jo olemassa olevia hoitokontakteja (a-klinikka, psykiatrian poliklinikka), voidaan asiakas- ajalle kutsua mukaan oma työntekijä. Tällöin rakennetaan verkostoa asiakkaan tueksi. Verkostoa kootaan sen mukaan, kun se on tarpeen kussakin tilanteessa.

Aikuissosiaalityössä työpari vaihtelee asiakkaan/perheen tilanteen mukaan ja se voi olla myös toisesta tiimistä tai työyksiköstä. Lähimpiä ulkopuolisia yhteistyökumppaneita ovat: A-klinikka, työvoimatoimisto, työvoimalasäätö, yleis- ja nuorisopsykiatrian poliklinikka, Tornion vuokra-asunnot, päihdehoitoyksiköt, (aikaisemmin päiväkeskus) sekä oppilaitokset. On tärkeää, että yhteistyö työntekijöiden välillä on sujuvaa ja asiakkaat pääsevät palveluiden piiriin joustavasti ja oikea-aikaisesti. Keskeisten toimijoiden välillä toimii yhteistyöryhmiä (Nuorten moniammatillinen ohjausryhmä).

Tiivis yhteistyö sosiaalityöntekijän-/ohjaajan ja asiakkaan välillä voi olla tarpeen, jolloin voidaan seurata sovittujen toimien suorittamista ja tukea sekä kannustaa asiakasta eteenpäin. Nuorta kannustetaan ja palkitaan, kun suunnitelma etenee (uimahallilippuja, kengät, pyörä tms.) . Oletuksena on, että nuoren on helppo ottaa yhteyttä pienemmissäkin asioissa, kun hän tietää keneen ottaa yhteyttä ja kuka asioita hoitaa (luottamus ja rehellisyys). Tavoiteltu tulos on, että nuori pääsee oikea-aikaisesti tarvittavien palvelujen piiriin ja itsenäistyy (tehdään itsemme tarpeettomiksi). Tärkeintä on asiakkaan oma motivaatio oman tilanteen kohentamiseksi.

## *Nuoren intensiivinen palveluprosessi*

### Nuori hakeutuu sosiaalitoimen asiakkaaksi

- kirjallinen toimeentulotukiasiakkuus
- joko itse tai vanhemmat ottavat yhteyttä ajan varaamiseksi
- asiakas hakeutuu päiväaikaan päivystykseen
- yhteistyökumppani ottaa yhteyttä asiakkaan puolesta

### Nuorelle varataan heti eli ”rakettina” ensimmäinen aika omalle työntekijälle

- aikavaraus joko suoraan puhelimesta tai jälkikäteen kirjeenä
- pääsääntöisesti toimeentulotukea ei käsitellä ennen ajanvarausta
- tarvittaessa vain päivystysluonteinen apu ennen ajanvarausta
- asiakasjako tiimin yhteisissä palaverissa ma ja ke

### Ensimmäisen tapaamisen sisältää yhtenäisen alkuarvioinnin

- yhtenäinen haastattelurunko/lomakepohjaan
- ohjaus menettelytapojen/asioinnin suhteen
- asiakassuhteen syntyminen ja seuraavasta tapaamisesta sopiminen

### Asiakastapaamiset ja suunnitelmallinen sosiaalityö

- säännöllisesti
- sosiaalityön suunnitelman laatiminen yhtenäisen käytännön mukaan
- suunnitelman toteuttaminen
- nuoren ”kotitehtävät”
- mahdolliset yhteistyötahot mukaan verkostoon

### Tarvittaessa aktivointisuunnitelman laatiminen

- asiakas työnhakijana
- varataan yhteinen aika omalle työvoimaneuvojalle
- aktivointisuunnitelma ja tarvittavat työvoimahallinnon palvelut
- säännöllinen suunnitelman seuranta

### Asiakkaan saattaminen muiden tarvittavien palvelujen piiriin

- mielenterveystoimisto
- a-klinikka, nuorten päihdetyöntekijä
- yhteistyö koululle oppilashuollon/kuraattorin kautta
- suunnitelman mukainen palvelu esim. kuntouttava työtoiminta säätiöllä

### Väliarviointi

- tapaamisten yhteydessä
- asiakaspalaute?
- työntekijän itsearviointi? Verkoston arviointi?

### Asiakassuhteen päättäminen ja arviointi

- Aktiivinen asiakassuhde päättyy sovitusti, kun asiakas on saanut riittävän sosiaalitoimen tuen ja sovitut tavoitteet on saavutettu. Asiakassuhteen lopetusvaiheessa katsotaan yhdessä asiakkaan kanssa taaksepäin ja pyydetään palautetta. Palaute?