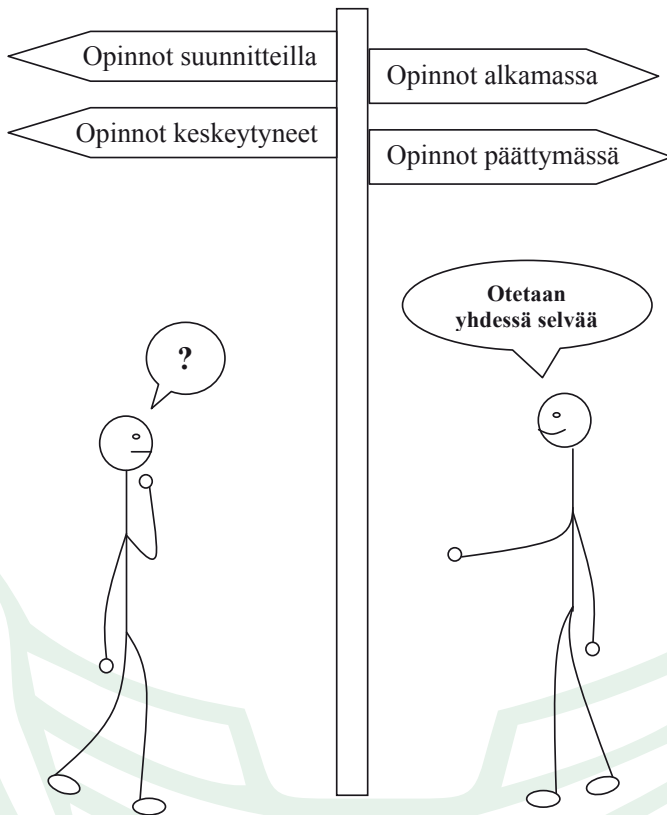


Katja Pöllänen ja Tiina Rauhala

UUSIA TUULIA -PROJEKTI 2006 – 2008

Palveluohjauksellinen malli
mielenterveyskuntoutujan opintojen tueksi
Loppuraportti



NIEMIKOTISÄÄTIÖ

SISÄLLYS

ESIPUHE

TIIVISTELMÄ

1. JOHDANTO	5
2. PROJEKTIN TAVOITTEET	6
3. TOTEUTUS	9
3.1 Projektin käynnistäminen	9
3.2 Asiakastyö alkaa	10
3.3 Käytäntöä ja kouluttautumista	10
3.4 Aktiivista asiakastyötä	12
3.5 Juurruttamistyöryhmä	13
3.6 Projektin käytännöt kirjalliseen muotoon	14
4. PALVELUOHJAUKSELLINEN TYÖTAPA	15
5. NELJÄN KOHDAN MALLISTA POMOON	16
6. ASIAKASPROSESSIN KUVAUS	18
7. PALAUTE JA ARVIOINTI	22
8. TULOKSET	22
8.1 Asiakkuudet	25
8.2 Kehittämistavoite	28
8.3 Palveluohjauksellisen työotteen toimivuus	30
8.4 Vaikutukset ja näkyvyys	31
8.5 Ohjausryhmän jäsenen puheenvuoro	33
9. POHDINTAA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ – OPPIA IKÄ KAIKKI	34

LÄHTEET

LIITE

ESIPUHE

Tässä loppuraportissa kerrotaan Niemikotisäätiön RAY:n tuella toteuttamasta Uusia Tuulia -projektista, jossa kehitettiin palveluohjauksellista mallia mielenterveyskuntoutujan opintojen tueksi vuosina 2006 – 2008. Projekti osuu mielenkiintoiseen vaiheeseen, aikaan, jolloin maassa vallitsee työvoimapula ja jolloin myös osatyökykyisten ihmisten paluuta työelämään on valtiovallan taholta haluttu helpottaa ehkä enemmän kuin koskaan aiemmin.

Paluu työelämään on aina suuri haaste osatyökykyisten ihmisten kohdalla. Motivaation ja aktiivisen oman yrittämisen lisäksi tarvitaan myös paljon osaamista ja ammattitaitoa. Sopivan koulutuksen merkitys työnhaussa kasvaa entisestään ja tämä pitää paikkaansa myös osatyökykyisten kohdalla.

Loppuraportissa käydään läpi eri käytännön tukitoimenpiteistä koostuvaa mallia, jolla mielenterveyskuntoutujan opintoja pyritään tukemaan, olivatpa he missä tahansa opintojensa vaiheessa. Projektin työntekijät määrittelivät itse työtapansa palveluohjaukselliseksi. Tässä työskentelytavassa ehkä keskeisintä oli kuitenkin ihmisen kohtaaminen ihmisenä ilman kiirettä ja tiukkaa tavanomaista työntekijä-kuntoutuja -roolijakoa.

Projektin tulokset ovat rohkaisevat, yli puolet mukana olleista kuntoutujista hyötyi projektista. Toimintamallia pyrittiin myös juurruttamaan osaksi Niemikotisäätiön vakiintunutta toimintaa. Projektissa kehitelty malli on kaikkien alan toimijoiden vapaasti käytettävissä.

Omasta puolestani haluan kiittää projektin työntekijöitä, ohjausryhmän jäseniä ja kaikkia muita projektiin osallistuneista tahoja.

Antoisia lukuhetkiä,

Seppo Eronen
Espoossa 17.11.2008

TIIVISTELMÄ

Uusia Tuulia -projektissa kehitettiin palvelumallia mielenterveyskuntoutuksen tueksi. Projektissa autettiin asiakkaita palveluohjauksellisella työskentelyotteella opintoihin liittyvissä asioissa.

Projekti toteutettiin vaiheittain: tiedottaminen ja kenttään tutustuminen, asiakastyö, asiakastyöstä saadun kokemuksen pohjalta mallin hahmotteleminen ja juurruttamisvaihe.

Asiakastyövaihe kesti pisimpään, koska asiakkuudet vaihtelivat pituudeltaan ja alkuperäisen hankesuunnitelman mukainen puolen vuoden asiakkuus osoittautui käytännössä useimmiten liian lyhyeksi.

Puolet projektin asiakkaista pääsi tavoitteeseensa (esim. opiskelemaan tai kurssille), joten tulos on hyvä. Palveluohjauksellinen työtapana on asiakaslähtöinen, tehokas ja soveltuu mainiosti mielenterveyskuntoutuksen kentälle. Asiakaspalautteetkin puoltavat käytetyn työtapan toimivuutta.

Projektin aika ei täysin riittänyt mallin juurruttamiseen kentälle, koska se olisi vaatinut vanhojen toimintamallien ja -rakenteiden osittaista muuttamista tai resurssien lisäämistä. Juurruttaminen saatiin kuitenkin hyvälle alulle tiedottamisen, juurruttamistyöryhmän ja Opiskelemalla osalliseksi -esitteen muodossa.

Hankkeen tavoitteena oli madaltaa kuntoutujien työllistymisen kynnystä koulutautumisen kautta. Projektin kokemuksen ja saadun palautteen myötä uudeksi hankeideaksi nousi palveluohjaukselliseen työotteeseen liitettävien tukitoimien kehittäminen työmarkkinoille pääsemiseksi.

1. JOHDANTO

Muuttuvat työelämän haasteet ovat olleet paljon esillä viime vuosina. Uhkaava työvoimapula ja osatyökykyisten kasvava joukko yhteiskunnassamme sekä koko työvoiman käyttöönotto puhututtavat. Mitkä toimet auttavat osatyökykyisiä kansalaisia etenemään avoimille työmarkkinoille? Uusia ratkaisuja ollaan hakemassa; toivotaan muutosta asenteisiin ja joustavia käytäntöjä.

Ilman koulutusta tai/ja riittävää työkokemusta omaavan työnhakijan mahdollisuus työllistyä ei ole paras mahdollinen ja mahdolliset mielenterveyteen liittyvät haittatekijät huonontavat tilannetta entisestään.

Niemikotisäätiö tekee työtä helsinkiläisten mielenterveyskuntoutujien hyväksi. Toiminnan painopistealueita ovat asumispalvelut, työ- ja päiväkeskustoiminta sekä koulutus- ja valmennustoiminta pääpainon ollessa asumiskuntoutuksessa. Asiakkaita on n. 1600 ja henkilökuntaa 85.

Uusia Tuulia -projekti sai alkunsa tarpeesta, joka oli havaittu Niemikotisäätiön työntekijöiden keskuudessa. Kaikissa toimintalohkoissa oli havaittu asiakaskunnan muuttuminen ja kuntoutuspalveluiden monipuolistamisen tarve. Kuntoutujien toimintakyky vaihtelee paljon ja he tarvitsevat erilaisia tukitoimia. Niemikotisäätiön peruseriaatteisiin kuuluu asiakkaan mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa omiin asioihinsa.

Nuorten kuntoutujien määrä kasvaa ja monipuolistuu. Säätiön tarjoaman nykyisen toiminnan lisäksi asiakkaat tarvitsevat ammatillista kouluttautumista tukevaa ja ohjaavaa toimintaa, joka keskittyy opintojen aloittamiseen ja loppuunsaattamiseen. Ammattitaidon ja koulutuksen merkitys kasvaa työhaussa. Ilman ammattitutkintoa mielenterveysongelmista toipuvan on vaikeaa päästä työmarkkinoille. Kuntoutujat tarvitsevat yksilöllistä tukea pyrkimyksissään päästä opiskelemaan ja tämä taas vaatii riittävästi aikaa ja paneutumista työntekijöiltä; palveluohjauksellista työotetta.

Raha-automaattiyhdistys myönsi kehittämishankkeelle avustuksen vuosiksi 2006 – 2008. Hankkeen tarkoituksena oli kehittää työmalli mielenterveyskuntoutujien opintojen tueksi. Malli olisi valmistuttuaan Niemikotisäätiön ohella muiden toimijoiden käytettävissä.

2. PROJEKTIN TAVOITTEET

Projektin tavoitteena oli auttaa niitä kuntoutujia, jotka tarvitsevat ammatillista kouluttautumista tukevaa ja ohjaavaa toimintaa. Kuka tahansa helsinkiläinen mielenterveyskuntoutuja saattoi hakeutua palveluun kokiessaan tarvitsevansa tukea opintojen aloittamiseksi ja loppuunsaattamiseksi.

Projektista tiedotettiin Niemikotisäätiön lisäksi psykiatrisen avohoidon toimipisteisiin, kolmannen sektorin toimijoille ja työvoimatoimistoon. Sanallinen sopimus yhteistyöstä solmittiin Keskuspuiston ammattiopiston kanssa tarkoituksena löytää ammattiopistosta valmistuville, heikosti työllistyville mielekästä työtoimintaa.

Projektille asetetut alkuperäiset tavoitteet olivat 1) mielenterveyskuntoutujan elämänlaadun ja arjenhallinnan parantaminen, 2) ammatilliseen koulutukseen ohjaaminen ja opinnoissa tukeminen, 3) työllisyysmahdollisuuksien selvittäminen, 4) taloudellisen tilanteen kohentamiseen vaikuttaminen, 5) luoda tukijärjestelmä, joka sisältäisi henkilökohtaista ohjausta, vertaistukea sekä ammatillisten valmiuksien parantamista, 6) yhteistyön tiivistäminen työkeskusten ja oppilaitosten välillä sekä 7) opetusmahdollisuuksien järjestäminen Niemikotisäätiön työkeskuksissa.

Mutta kuten projektityölle on luontaista, tavoitteet elävät projektin mukana ja muuttuvat uudelleensuunnittelun, rajauksen sekä kokemuksen myötä. Näin kävi osittain myös Uusia Tuulia -projektin alkuperäisille tavoitteille. Muutoksia tehtiin aluksi sen suhteen, mitä palveluja asiakkaille tarjotaan. Pääpaino siirrettiin opinnoissa tukemiseen sekä opintoasioissa ohjaamiseen. Tämä rajaus oli oivallinen, sillä esim. Jussi Onnismaa on perehtynyt opintojen ohjaamiseen ja toteaa teoksessaan Ohjaus- ja neuvontatyö, että aikuisten ohjauksessa, neuvonnassa ja tiedotuksessa on puutteita, vaikka ne ovat osa elinikäisen oppimisen politiikkaa. Onnismaan mukaan ohjauksellista tukea ei ole kattavasti saatavissa ennen koulutus päätöksen tekemistä. (Onnismaa 2007, 69.) Käytännössä huomattiin yhteiskunnan palvelurakenteesta puuttuvan tahon, jossa paneudutaan yksilöllisesti pohtimaan asiakkaan kanssa valmiuksia ja mahdollisuuksia hakeutua opintojen pariin.

Koska suurin osa asiakkaista tuli muualta kuin säätiön työkeskuksista, yhteistyön muotoja työkeskusten ja oppilaitosten välillä kehitettiin kutsumalla työkeskusten ohjaajat ja Keskuspuiston ammattiopiston edustaja yhteiseen

palaveriin pohtimaan yhteistyön eri mahdollisuuksia. Kokouksessa todettiin väylien olevan avoinna ammattiopiston opiskelijoille tulla suorittamaan työ-
säoppimisjaksoja työkeskuksiin tilanteissa, joissa avoimille työmarkkinoille ei
ollut realistista päästä. Kaavailtiin Uusia Tuulia -projektin toimivan tarvittaessa
yhteistyölenkinä ja lisäresurssina Niemikotisäätiön työkeskusten ja Keskus-
puiston ammattiopiston välillä.

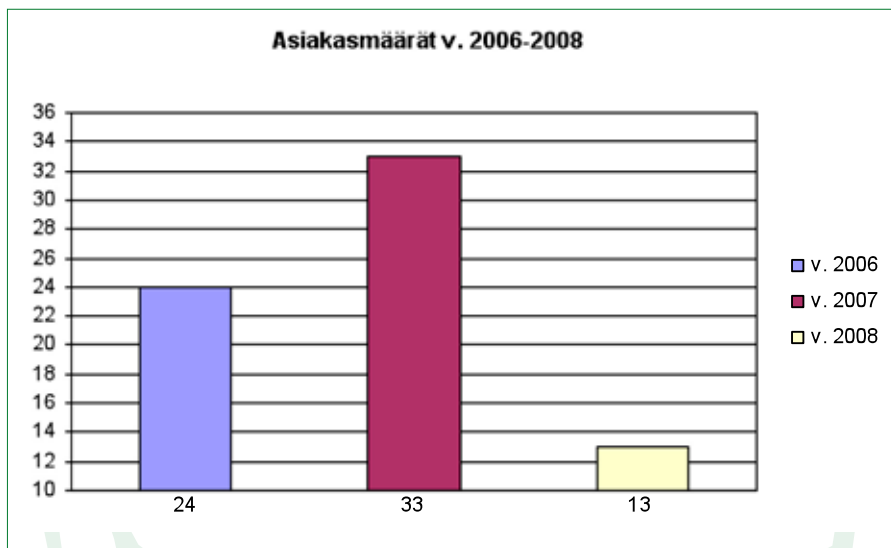
Myöhemmin todettiin yhteistyön sujuvan myös suoraan työkeskusten ja am-
mattiopiston välillä. Päätettiin syventää Uusia Tuulia -projektin ja oppilaitok-
sen välistä yhteistyötä. Projektin käynnistyttyä ja asiakkuuksien lisääntyttyä,
todettiin myös, että työllistymiskysymyksiin ei ollut riittävästi aikaa perehtyä
syvemmin. Yksilöllinen, palveluohjauksellinen työtapa ja asiakkaiden hyvinkin
erilaiset tilanteet pelkästään opintoihin liittyen vaativat pitkäjänteisyyttä ja
aikaa.

Koska projektin tarkoituksena oli auttaa asiakkaita mm. opintojen käynnis-
tymisessä tai jatkamisessa, opiskelukyvyn jonkinasteinen määrittely oli kes-
keistä. Mitä kykyjä ja valmiuksia opiskeleminen vaatii ja mitkä tekijät tuottavat
suurimmat solmukohdat? Eroavatko ne kyseisen asiakasryhmän kohdalla
opiskelijoista yleensä? Opiskelijan opiskelukyvyn kuuluu omat voimavarat,
joihin vaikuttavat psyykinen ja fyysinen terveydentila, sosiaaliset suhteet,
persoonallisuus, elämäntilanne ja -olosuhteet, identiteetti ja käyttäytyminen
(Kunttu 2005.)

Uusia Tuulia -projektissa asiakkailla oli usein kulunut pitkä aika aktiivisesta
opiskelusta tai koulunkäynnistä. Opinnot kiinnostivat ja pelottivat yhtä aikaa.
Kykenenkö vielä oppimaan, opiskelemaan? -kysymys tuotiin esille hyvin usein.
Kysymykseen haettiin yhdessä vastausta miettimällä mitä voimavaroja (pää-
omaa) asiakkaalla on ja mihin mahdolliset aiemmat opinnot olivat kaatuneet.
Usein opiskelutyöt olivat aikanaan kasaantuneet erilaisista terveydellisistä tai
olosuhteista johtuvista syistä, eikä niitä saanut yksin purettua. Epäonnistumi-
nen taas oli laskenut itsetunnon ja vieraantumisen kierre oppilaitoksesta/omis-
kelusta oli käynnistynyt. Tukea ei ollut saatavilla tai sitä ei ollut osattu hakea.
Joissain tilanteissa äkillinen sairastuminen oli katkaissut opiskelun aikanaan.
Teoksessa Aikuisen oppijan kirja katsotaankin, että oppiminen on pääasiassa
oppijan omalla vastuulla ja jokainen oppija vastaa omasta oppimisestaan
(Kokkinen 2008, 13). Uusia Tuulia -projektin tavoitteena oli mahdollistaa riit-
tävä pohdinta sisältäen opiskelun tavoitteen sekä merkityksen ja motivaation
(sisällöllisen ja välineellisen) tarkastelua ennen opintoihin hakeutumista.

Yksi suurista tavoitteista oli projektin juurruttaminen, mallintaminen ja asiakasprosessin kuvaaminen, jotta muutkin toimijat voisivat myöhemmin hyötyä projektista saadusta tiedosta, kokemuksista ja käytetystä työtavasta. Nämä tavoitteet olivat koko projektin ajan punaisena lankana, vaikkakin asiakastyö nousi etusijalle projektin toisena toimintavuotena. Projektin mallintamiseen ja juurruttamiseen keskityttiin toden teolla projektin viimeisenä toimintavuotena. Kyseisiä asioita on avattu tarkemmin edempänä raportissa.

Tulostavoitteeksi oli asetettu tukipalvelujen järjestäminen 40 henkilölle vuositain. Tähän ei projektissa päästy, mutta kokonaisasiakasmäärä oli 52. Tämä on projektin aikatauluun, resursseihin ja työmäärään nähden hyvä tulos. Seuraavassa taulukossa näkyy asiakasmäärän jakautuminen eri toimintavuosina:



* Asiakasmäärän selvä väheneminen v. 2008 on selitettävissä sillä, että uusia asiakkaita ei otettu. Keskeneräiset asiakassuhteet vietiin päätökseen ennen loppuraportin kokoamista.

** Yhteensä 52 asiakasta, joista osan asiakkuus kesti yli vuoden.

3. TOTEUTUS

3.1 Projektin käynnistäminen

Uusia Tuulia -projekti käynnistettiin vuonna 2006 Raha-automaattiyhdistykseltä varmistuneen rahoituksen turvin. Saman vuoden huhtikuussa projektiin palkattiin kaksi työntekijää ja myös työtilat Pasilan työkeskuksen yhteydessä kohennettiin. Niemikotisäätiön mikrotuen avulla hankittiin projektille tietotekniset laitteet. Tämän jälkeen työskentely päästiin kunnolla aloittamaan.

Projektia ohjaamaan ja arvioimaan asetettiin ohjausryhmä, joka kokoontui vuosittain kolmesta neljään kertaan. Ohjausryhmään kuuluivat:

Mervi Heikkilä-Aula, Auroran kuntoutuskodit
Raili Hulkkonen, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto
Juha Hörhä, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto -> Saija Niinimäki, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto
Miika Keijonen, Keskuspuiston Ammattiopisto
Reija Narumo, Mielenterveyden Keskusliitto
Sauli Suominen, Omaiset mielenterveystyön tukena, Uudenmaan yhdistys ry.
Ellen Vogt, VATES-säätiö
Jouni Nisula, Niemikotisäätiö, puheenjohtaja

Projektin aluksi ryhdyttiin kartoittamaan yhteistyömahdollisuuksia ja entisiin yhteistyötahoihin luotiin uudelleen kontakteja. Niemikotisäätiön omiin toimipaikkoihin, psykiatrian poliklinikoille, työvoimaviranomaisille, ammatinvalintapsykologeille, sosiaalitoimistoille ja kolmannen sektorin toimijoille (mm. Mielenterveyden Keskusliitto, Mielenterveysyhdistys HELMI ry, Omaiset mielenterveystyön tukena Uudenmaan yhdistys) lähetettiin sekä postitse että sähköpostitse esite, jossa lyhyesti kuvattiin projektin tavoitteita, kohderyhmää ja aikataulu. Työpari kutsuttiin kertomaan projektista esim. sosiaalitoimeen, ammatinvalinnan ohjaajien/psykologien palavereihin, päiväsaaraloihin ja Niemikotisäätiön eri yksiköiden kokouksiin. Projektista ja sen etenemisestä tiedotettiin Niemikotisäätiön sisäisessä tiedotelehdessä.

3.2 Asiakastyö alkaa

Kesäkuussa 2006 projektiin työntekijät vastaanottivat ensimmäiset asiakkaansa. Vakiintuneeksi työtavaksi muodostui nopeasti alkuhaastattelu ja rauhassa keskusteleminen asiakkaan kanssa hänen tilanteestaan ja siitä, mitä Uusia Tuulia -projekti voi tarjota. Haastattelun ja keskustelun lopuksi asiakas sai päättää, lähtekö mukaan toimintaan. Jos asiakkuus jatkui, tapaamisia oli noin kerran viikossa. Jokaisessa tapaamisessa kirjattiin ylös päätavoitteen suuntaisia osatavoitteita, joita kohti asiakas halusi mennä.

Opintotavoitetta ja mahdollisuuksia selviteltiin asiakkaan kanssa yhdessä, ei puolesta. Tämä on olennaista palveluohjauksellisessa työtavassa, muttei aina niin itsestään selvää. Työntekijä saattaa joskus huomaamattaan tehdä asiat puolesta työn nopeuttamiseksi, helpottamiseksi tai siksi, että hän kokee itseltään odotettavan sitä. Kaarina Mönkkönen toteaa dialogisuutta käsittelevässä kirjassaan, että roolit vaikuttavat olennaisesti ihmisen käyttäytymiseen niin, että hän vastaa helposti toisten odotuksiin (Mönkkönen 2007, 23). Uusia Tuulia -projektissa tavoite oli kuitenkin se, että asiakassuhteessa molemmat osapuolet olisivat ennakoasetelmista huolimatta aktiivisia toimijoita ja ratkaisujen etsijöitä. Asiakkaan itsensä asettamia tavoitteita tarkistettiin säännöllisesti ja niitä muutettiin tarvittaessa.

Alkuhaastattelun yhteydessä asiakasta pyydettiin täyttämään perustietolomake, jolla kartoitettiin asiakkaan tilannetta. Lomake muokattiin projektiin sopivaksi Niemikotisäätiön Mieli Töihin -valmennusyksikön käyttämän lomakkeen pohjalta. Kysytyt tiedot kerättiin tietokantaan, asiakasrekisteriin. Tietoja käytettiin toiminnan parantamiseen, seurantaan sekä kävijöiden tilastoimiseen.

3.3 Käytäntöä ja kouluttautumista

Projektin edetessä työntekijät osallistuivat ammattitaidon vahvistamiseksi erilaisiin koulutuksiin. Työpari aloitti opiskelun Aura-instituutin koordinoimassa AKO (ammattillisen kuntoutuksen ohjaajan täydennyskoulutus) -ryhmässä. Koulutus alkoi maaliskuussa 2006 ja päättyi lokakuussa 2007. Kyseiseen koulutukseen kuului osatyökykyisyyteen, kuntoutukseen ja työelämään liittyvien asiantuntijaluentoja ja tehtävien ohella Imba/Melba arviointivälineiden käyttäjäkoulutus. Imba/Melba arviointimenetelmien avulla laaditaan kvantitatiivisesti ominaisuuksia ilmaisevat profiilit, jotka mahdollistavat asiakkaan työkyvyn ja työn vaatavuuden vertailun. Arviointi- ja dokumentointivälineet on

kehitetty Saksassa, Siegenin yliopistossa ja Vammaisten lasten ja nuorten tukisäätiö on tuonut sen Suomeen Ota Työ Elämäsi -projektin puitteissa. Imbassa painottuvat ergonomiset ja Melbassa kognitiiviset tekijät. Menetelmiä voitiin hyödyntää Uusia Tuulia -projektissa pohdittaessa asiakkaan kanssa opiskelualan ja työn vaatimia valmiuksia.

Projektin työntekijät kuuluivat myös Omaiset mielenterveystyön tukena Uudenmaan yhdistyksen järjestämään palveluohjauksen dialogiseen opintopiiriin. Opintopiiri kokoontui neljästi syksyn 2006 aikana. Opintopiirin tavoitteena oli vahvistaa palveluohjaajien osaamista ja lisätä työssä jaksamista. Opintopiiri toimi työparille työnohjauksellisena foorumina. Opintopiiri jatkui vuonna 2007 kokoontumalla jälleen neljä kertaa.

Projektista osallistuttiin myös Mielenterveys ja opintie -verkostoon. Se kokoaa yhteen nuorten ja aikuisten ammatillisen ja yleissivistävän koulutuksen ja ammatillisen kuntoutuksen toimijoita. Verkosto on perustettu vuonna 2005 ja siihen kuuluu lähes 200 yhdyshenkilöä eri oppilaitoksista. Verkostossa käsitellään opiskelijoiden mielenterveyteen ja henkiseen hyvinvointiin liittyviä kysymyksiä. Verkosto järjestää seminaareja ja koulutustilaisuuksia, tekee esityksiä opiskelijoiden mielenterveyteen liittyvistä teemoista sekä kerää tietoa aiheeseen liittyvistä tutkimuksista ja julkaisuista. Verkoston toimintaa koordinoi työryhmä, jossa on mukana Mielenterveyden keskusliiton, Opetushallituksen ja oppilaitosten edustus.

Toinen työntekijöistä valmentautui projektin alkutaipaleella Aarrekarttamenetelmän käyttäjäksi. Ohjaajana toimi työ- ja koulutusvalmentaja Mielenterveyden Keskusliiton ammatillisen kuntoutuksen yksiköstä. Myös projektin asiakkaila oli mahdollisuus osallistua valmennukseen, mutta ryhmämuotoinen työskentely oli heille asiakkuuden alussa vielä vaikea paikka. Aarrekarttametelmää käytettiin ryhmässä myöhemmässä projektin vaiheessa. Menetelmän avulla käsitellään omia toiveita, unelmia ja voimavaroja ja oma tavoite voi nousta selkeämmin esiin.

Kouluttautumisen ja henkilökohtaisen palveluohjauksen lisäksi projektissa tehtiin myös asiakkaiden toiveista tutustumiskäyntejä. Tutustumisia oli mm. Merikosken ammatilliseen koulutuskeskukseen, Invalidiliiton Järvenpään koulutuskeskukseen, Keskuspuiston Ammattiopistoon, Oppisopimusinfoon ja Diakoniaopiston valmentavaan koulutukseen. Yhdessä Mieli Töihin -valmennuksen kanssa toteutettiin kaksi yhteistyöpalaveria ja yhteinen sieniretki Luukkiin.

Myös yhteistyö eri tahojen kanssa käynnistyi. Niemikotisäätiön omien yksiköiden kanssa yhteistyö alkoi heti mukavasti. Lisäksi projektissa verkostoiduttiin pääkaupunkiseudun kolmannen sektorin toimijoiden, erityisammattioppilaitosten sekä nk. virallisen tahon kanssa. Tätä kautta asiakkaan tarvitsemia palveluita voitiin keskittää ja strukturoida järkevämmiin. Kaikkinaisen yhteistyön perustana oli asiakkaan etu ja hänen tilanteensa huomioiminen kokonaisvaltaisesti.

Yhteistyötä tehtiin myös Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian kanssa. Terveysalan toimintaterapeuttiopiskelijat toteuttivat erilaisia opintoihinsa liittyviä harjoittelutöitä Uusia Tuulia -projektissa. Ryhmä opiskelijoita tuotti projektille tietopakettien asiakaspalautteen kehittämiseen, kaksi opiskelijaa suoritti projektissa kahdeksan viikon mittaiset käytännön harjoittelujaksot ja opiskelijapari toteutti opinnäytetyönsä projektin hyväksi tehden kahdelle projektin asiakkaalle teemahaastattelut. Työn tavoitteena oli saada asiakkaan ääni kuuluville, palautetta projektista ja asiakaslähtöisyyden pohdinta. Kaikki opiskelijat toivat monipuolista lisäresurssia projektille.

3.4 Aktiivista asiakastyötä

Uusia Tuulia -projektin tunnettuus kasvoi ensimmäisen vuoden aikana ja palvelua kysyttiin enenevässä määrin. Kiinnostuneimmat tahot olivat psykiatrian poliklinikat, Niemikotisäätiön asumiskuntoutus ja asiakkaat itse. Projektin tärkeä tehtävä oli jakaa tietoa erilaisista kuntoutumista tukevista palveluista kaupungissa. Mielenterveyden Keskusliiton Tietopalvelu Propellissa käytiin tarvittaessa yhdessä asiakkaiden kanssa tutustumassa. Mikäli Uusia Tuulia -projektin opintoihin liittyvä palvelu ei ollut asiakkaan tilanteessa ajankohtaista, tavoitteena oli löytää jokin sopivampi taho tai palvelu vastaamaan tilanteeseen.

Asiakkailta kerätyn palautteen perusteella yksilöllisesti räätälöityä palvelua, riittävää aikaa ja matalaa kynnystä palveluun pääsemiseksi arvostettiin (Asiakaspalautteet 2006). Myös Onnismaa toteaa, että aika on ohjaajan ja ohjattavan resurssi ja väline. Ohjauksessa tulee Onnismaan mukaan olla riittävästi aikaa ja tilaa kuunnella, koska tunne kiireestä pudottaa pohjan ohjausprosessin uskottavuudelta ja sen rauhalliselta suunnittelulta. (Onnismaa 2007, 39.) Uusia asiakkaita olisi ollut tulossa projektiin juuri em. työskentelytapojen vuoksi. Projektista tiedottamista kuitenkin vähennettiin suunnitellusti vuoden 2007 kuluessa, koska uusia asiakkaita ei ollut mahdollista enää loppuvuodesta ottaa. Toinen projektin työntekijöistä siirtyi uusiin tehtäviin ja syyskuusta vuoden loppuun projektissa työskenteli yksi työntekijä.

Toisena toimintavuotena projektityötä toteutettiin 33 asiakkaan kanssa henkilökohtaisen palveluohjauksen, tutustumiskäyntien, tiedotustilaisuuksien ja virastokäyntien muodossa. Lisäksi kehitettiin edelleen palveluohjauksellista mallia opintojen tueksi ja kuvattiin asiakasprosessi. Tutustumiskäyntejä tehtiin asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan: Helsingin seudun erilaiset oppijat ry (HERO), Työ&Toiminta, Helsingin Klubitalo, Kumppanuustalo Horisontti, Invalidiiliiton SEESAM Työhönvalmennus, Mielen terveyden keskusliiton (MTKL) Ammatillisen kuntoutumisen tukipiste, Tietopalvelu Propelli ja Pallo Haltuun-projekti, Ammattiopisto Luovi, Diakoniaopisto, Keskuspuiston Ammattiopisto, Toimintakeskus Aurora, Osuuskunta Toivo, Naisten valmennuskeskus Valma, Uusixverstas ja Kotelotyö. Yhteistyön vahvistamiseksi ja tiedon lisäämiseksi osassa käynneistä oli mukana muitakin säätiön työntekijöitä.

Projektissa toteutettiin asiakkaiden kanssa myös virkistystoimintaa kuntoutumisen tueksi. Tavoitteena oli tarjota asiakkaille vertaistukea ja uusia kokemuksia liikkumisen sekä yhdessäolon puitteissa. Yhdessä käytiin retkellä Pihlaja-saarella, keilaamassa, Toimintakeskus Auroran kirpputoritapahtumassa ja osallistuttiin Mielen terveyttä Malmilla -tapahtumaan. Asiakkaat kokivat retket voimaannuttavina.

3.5 Juurruttamistyöryhmä

Uusia Tuulia -projekti oli kehittämishanke, jonka tarkoituksena oli luoda uusi toimintamalli Niemikotisäätiön sisälle, mutta myös muiden toimijoiden käyttöön. Tavoitteena oli hyödyntää projektityön tuloksia käytännön asiakastyössä. Jotta projektissa käytetty palveluohjauksellinen malli tulisi eri tahoille tutuksi, kutsuttiin vuoden 2007 lopulla toimijoita eri yhteisöistä nk. juurruttamistyöryhmään.

Tämän tarkoituksena oli yhteisen keskustelun kautta saada malli muidenkin käyttöön ja saada palautetta siitä, miten muissa verkostoissa opiskelevia mielen terveyskuntoutujia ohjataan ja mitä uutta projektista saatu kokemus voisi tuoda omaan työskentelyyn. Juurruttamistyöryhmässä oli edustajia Helsingin kaupungin psykiatrisesta avokuntoutuksesta, kolmannelta sektorilta sekä Niemikotisäätiön asumis- ja toiminnallisen kuntoutuksen puolelta. Työryhmän tapaamiset toteutettiin projektin viimeisenä toimintavuotena. Juurruttamistyöstä kerrotaan enemmän tuonnempana raportissa.

3.6 Projektin käytännöt kirjalliseen muotoon

Vuoden 2008 keväällä vietiin projektin 13 jäljellä olevaa asiakkuutta päätökseen. Asiakastyö tehtiin kuten projektin aiempina vuosina, mutta uusia asiakkaita ei enää otettu. Tarvittaessa annettiin neuvoa ja ohjausta puhelimitse. Projektin tässä vaiheessa työntekijät keskittyivät työtavan mallintamiseen, asiakasprosessin kuvaamiseen, juurruttamistyöhön sekä loppuraportin kirjoittamiseen. Hyvin nopeasti kävi selväksi, että ilman asiakkaitakin projektin loppuunsaattamisessa tavoitteiden mukaisesti riitti työtä. Työntekijät tekivät tarkan suunnitelman, jota noudattaen jäljellä olevat tehtävät ja loppuraportti valmistuisivat ajallaan.



4. PALVELUOHJAUKSELLINEN TYÖTAPA

Palveluohjausta toteutetaan eri organisaatioissa ja palveluohjaajan nimikkeellä toimivia sosiaali- ja terveysalan toimijoita on Suomessa tällä hetkellä noin sata. Raportissa Palveluohjaus – portti itsenäiseen elämään määritellään palveluohjaus lyhyesti: ”Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen.” (Suominen&Tuominen 2007, 13.) Palveluohjausta voidaan siis toteuttaa erilaisista rakenteista käsin, asiakkaan eri elämäntilanteissa ja eri tasoilla. Asiakkaan elämäntilannetta ja palveluita kartoitetaan ja järkipäristetään, toisinaan asiakas autetaan palvelun piiriin, toisinaan palveluita karsitaan. Palveluohjaajan rooli on toimia yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeidensa ja palvelujen tuottajien välillä.

Uusia Tuulia -projektin tarkoitus oli auttaa asiakkaita opintoasioissa, laajemmin nähtynä ihmisen toiminnallisella alueella. Koska projektissa ei ollut tarkoitus keskittyä laaja-alaisesti esimerkiksi itsestä huolehtimisen tai asumisen tukemiseen, määriteltiin työtapana palveluohjaukseksi, ei palveluohjaukseksi, mikä tarkoittaa kokonaisvaltaista ohjausta. Alkukeskusteluissa kartoitettiin asiakkaan verkostoa, terveystaloutta, sosiaaliturvaa/taloutta ja asuinympäristöä ennen keskittymistä opiskeluun liittyviin asioihin. Matkan varrella luonnollisesti käsiteltiin edellä mainittuja asioita, tarpeen ja tilanteen mukaan, kuitenkin hävittämättä varsinaista opintoihin liittyvää tavoitetta. Fyysistä ja psyykkistä vointia sekä toimintakykyä pohdittiin myös tarvittaessa. Käsiteltiin myös toiminnallista identiteettiä; millaisena toimijana sekä missä toiminnan muodoissa ja rooleissa asiakkaat itsensä näkivät tai toivoivat näkevänsä.

Asiakkaan hakeutuessa projektiin, hänellä oli yleensä jo herännyt muutoksen tarve. Opintoasioista oli usein keskusteltu alustavasti hoitovastaanotolla tai asumiskuntoutusyksikössä tai asiakas oli miettinyt asioita itsekseen ja halusi tulla Uusia Tuulia -projektiin voidakseen käsitellä tilannettaan työntekijöiden kanssa. Jotain oli siis jo muuttunut asiakkaan elämässä. Liikkeellelähtö oli tapahtunut. Tilanteissa, joissa asiakas itse oli hakeutunut projektiin, päästiin yleensä työskentelyn alkuun nopeasti.

5. NELJÄN KOHDAN MALLISTA POMOON

Projektin alkutaipaleella kehitettiin palveluohjauksellista työotetta kuvaamaan ns. kolmen kohdan malli, joka oli tarkoitus siirtää muiden toimijoiden koekäyttöön sellaisenaan. Mallia kuitenkin hahmoteltiin lisää ja pian projektissa puhuttiinkin neljän kohdan mallista asiakkaiden erilaisten tilanteiden mukaisesti. Ajateltiin kehittää opintoja suunnitteleville, opinnot aloittaville, opinnot keskeyttäneille ja opintoja päättävälle omat mallinnettavat polkunsä. Seuraavassa esitellään neljän kohdan malli:

Mallin viitekehys on asiakaslähtöinen ja työote palveluohjauksellinen sisältäen neuvontaa, yksilöllistä ohjausta ja tukea. Käytännön asiakastyön myötä on hahmottunut neljän kohdan malli. Projektiiin hakeudutaan Niemikotisäätiön eri toimipisteistä, psykiatrian poliklinikoiden, päiväsaaraloiden, työvoimahallinnon, muiden mielenterveysalan toimijoiden tai oppilaitosten kautta. Opintoasiointiin liittyvä nykytilanne kartoitetaan ja kunkin tilanteen mukaisesti aloitetaan yhteistyö asiakkaan ja mahdollisesti hänen muun tukiverkostonsä kanssa.

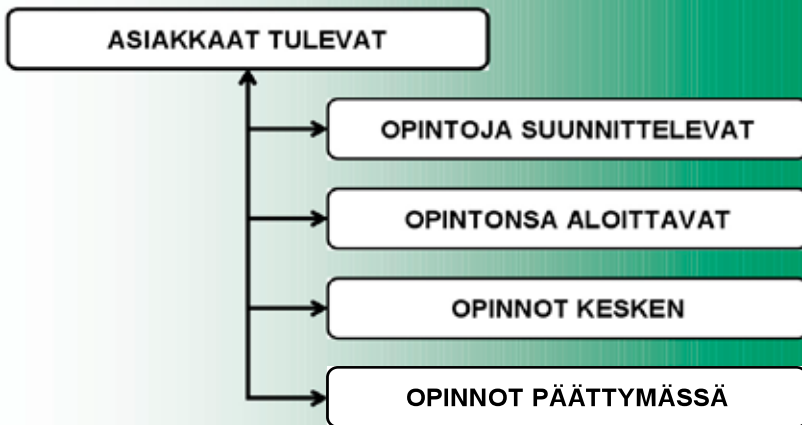


NIEMIKOTISÄÄTIÖ

Uusia Tuulia -projekti



Neljän kohdan malli



- Opintoja suunnittelevien kanssa työskennellään oman alan löytymiseksi, haetaan tietoa ja mahdollisuuksia, käydään tutustumassa oppilaitosten tarjontaan tai muiden toimijoiden palveluihin. Autetaan hakumenettelyssä ja edetään sovitun aikataulun ja asetettujen tavoitteiden mukaan. Tavoitteita tarkastetaan säännöllisesti ja tarvittaessa muutetaan. Asiakkaan mahdollinen muu tukiverkosto otetaan prosessiin mukaan.
- Opintonsa aloittavien kanssa korostuu oppilaitosyhteistyö. Yhteydenpito ja taustatuki jatkuvat myös opintojen alettua
- Keskeytyneitä opintojaan jatkavien kanssa käsitellään opintojen etenemiseen liittyviä asioita säännöllisesti yhdessä asetettujen tavoitteiden mukaisesti (esim. viikko-ohjelmat)
- Opintojaan päättävien asiakkaiden kanssa suunnitellaan jatkopolkuja ja karroitetaan valmistumisen jälkeisiä mahdollisuuksia

Asiakastyö kuitenkin osoitti, että neljä mainittua kohtaa kuvasivat ainoastaan karkeasti asiakkaan lähtötilannetta, eikä työtä haluttu raamittaa kulkeväksi tietyn ennalta määrätyn tien mukaiseksi. Myöhemmin kaikkia asiakaspolkuja tarkasteltaessa joitain yleistettäviä asioita oli kuitenkin havaittavissa ja niiden pohjalta tehtiin Opiskelemalla osalliseksi -esite, jossa kolmen kuvitteellisen esimerkin myötä kerrotaan asiakkuuden kulusta ja tehdyistä asioista lyhyesti. Esimerkeissä yritetään tuoda näkyväksi myös se, että jokainen polku ja toteutettavat asiat ovat erilaisia ja rakentuvat luovasti jokaisen asiakkaan näköiseksi. Kaikkia esimerkeissä kuvattuja asioita oli toteutettu käytännössä, mutta esimerkkien ulkopuolelle jää lukuisa määrä muita asiakkaiden kanssa toteutettuja asioita. (Liite)

Neljän kohdan malli päätettiin muuttaa enemmän työtapaa kuvaavaksi, Pomoksi eli Palveluohjauksellinen malli opintojen tueksi. Masennus, kuten muutkin mielenterveyteen liittyvät ongelmat, vaikeuttavat myös oppimista. Opiskelijan oppimista taas edistävät arkirutiinien noudattaminen, positiivinen palaute ja kannustaminen, tukea ja keskusteluapua tarjoavat ihmissuhteet sekä itsemääräämisoikeus ja vastuu omasta työstä ja opiskelusta (Kokkinen 2008, 69). ”Pomo” nimenä kuvaakin asiakkuutta, jossa prosessi etenee pomon eli asiakkaan määrittelemien tavoitteiden suuntaan ja hänen tahdissaan.

6. ASIAKASPROSESSIN KUVAUS

Projektin aikana kuvattiin asiakasprosessin kulku. Prosessikuvauksilla on haluttu avata projektin palveluohjauksellista työtapaa ja tuoda sitä esiin selkeänä kokonaisuutena. Prosessikuvausten avulla työtapa on kaikessa laajuudessaan paremmin hahmotettavissa. Prosessikuvaus kuvaa selkeämmin kuin 'neljän kohdan malli' projektissa kehitettyä työtapaa. Lisäksi projektin asiakas kuvansi asiakasprosessin oman kokemuksensa kautta PowerPoint -esityksen muotoon. Prosessikuvausta esiteltiin ensimmäisen kerran Helsingissä Mielen-terveysmessuilla 18. – 19.11.2008 Opiskelemalla osalliseksi -esitteen ohella.

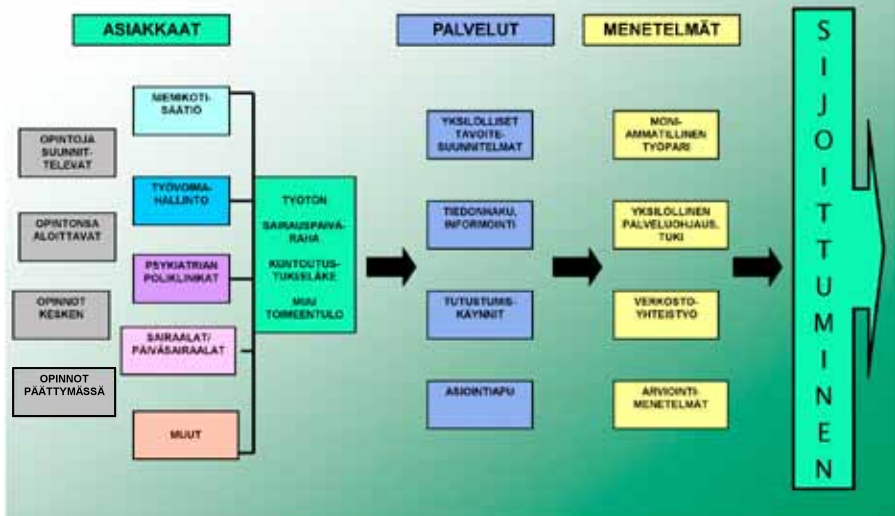




NIEMIKOTISÄÄTIÖ

Uusia Tuulia

PROSESSIKUVAUS



NIEMIKOTISÄÄTIÖ

Uusia Tuulia -projekti

Prosessikuvaus



Yhteydenotto

Asiakkuus alkaa asiakkaan itsensä tai hoito/kuntoutusverkoston työntekijän yhteydenotolla; yleensä puhelinsoitolla tai sähköpostitse. Alustavassa keskustelussa kerrotaan lyhyesti projektista, kuullaan asiakkaan tilanteesta ja lopuksi sovitaan tapaaminen. Yleensä tapaamispaikka on Uusia Tuulia -projektin toimisto tai muu sopiva paikka esim. koti, kuntoutusyksikkö, koulu tai kahvila.

Asiakkuus alkaa

Ensimmäisellä tapaamisella projektin työntekijät kertovat lisää projektista ja työskentelytavoista sekä esitellään projektin käyttämä perustietolomake. Alkuperäisen suunnitelman mukaan asiakkaan kanssa tehtäisiin kolmen kuukauden yhteistyösopimus. Käytännössä asiakkuuden tiiviimpi työskentelyvaihe kestää kuitenkin useimmiten 0,5 – 1 vuotta. Keskustellaan asiakkaan elämäntilanteesta, opintojen nykytilasta ja toiveista. Yleensä kartoitetaan mm. asumista, taloutta, vointia, sitoutumista, motivaatiota, palvelun oikea-aikaisuutta, hoitotahoa ja elämän siihenastista kulkua; kuullaan asiakkaan tarina. Lopuksi sovitaan seuraava tapaaminen, mikäli palvelu ja tarve näyttäisivät kohtaavan.

Suunnitelma ja yhteinen polku

Toinen ja kolmas tapaaminen ”sinetöivät” asiakkuuden; perustietolomaketta käydään yhdessä läpi, opiskeluun liittyviä toiveita ja nykytilannetta käsitellään. Aletaan rakentaa suunnitelmaa jo tiedossa olevien tavoitteiden suuntaan tai niiden löytymiseksi. Jokaisen asiakkaan tilanne on omannäköisensä ja sen mukaisesti kulkee prosessin polku. Yleensä tavataan kerran viikossa, varsinkin prosessin alkuvaiheessa. Myöhemmin tapaamistiheys määräytyy jokaisen omaa suunnitelmaa parhaiten palvelevasti.

Palveluohjaukselliseen työtapaan kuuluu dialogisuus, tasavertainen vuoropuhelu ja kokemuksellisuus. Nämä edellyttävät aidon kohtaamisen myötä syntynyttä luottamusta. Asiakasta koskeva tieto rakentuu vuorovaikutuksessa hänen kanssaan ja asiantuntijan tieto on vain yksi näkökulma tutkittavassa kokonaisuudessa (Mönkkönen 2007, 106). Asiakkaan kohtaamiseen ei kuitenkaan ole olemassa tekniikkaa.

Projektissa oli työskentelyn tueksi käytettävissä erilaisia lomakkeita esim. ajankäytön/kiinnostuksen kohteiden kartoittamiseen ja Imba/Melba-arviointimenetelmä, jonka avulla voi tarkastella omia tavoitteitaan ja niiden realistisuutta. Esimerkiksi vuonna 2007 kaikkien asiakkaiden kanssa rakennettiin yhdessä viikko-ohjelmaa ja yhden asiakkaan kanssa tehtiin myös laaja Melba-arviointi. Muutamana asiakkaan kanssa käytettiin omaa toivealaa pohdittaessa Melba-lomaketta suppeammin, suuntaa antavana.

Asiakkuus päättyy

Asiakkuuden päättymisvaiheeseen varataan riittävästi aikaa, jotta erotyökentely mahdollistuu. Tässä vaiheessa varmistetaan asiakkaan jatkopolku ja tarkastetaan sekä tuen että verkoston olemassaolo ja riittävyys. Mahdollisuus ottaa yhteyttä jätetään aina auki.



7. PALAUTE JA ARVIOINTI

Projektia voidaan arvioida suhteessa sen toimintaan, tuloksiin ja palautteeseen. Uusia Tuulia -projektista kerättiin toimintavuosien aikana useaan otteeseen sekä kirjallista että suullista palautetta eri tahojen työntekijöiltä sekä luonnollisesti projektin asiakkailta. Palautteen avulla palvelua pyrittiin kehittämään sekä löytämään työtavasta toimivat, asiakkaiden arvostamat elementit. Osaltaan palautteet kertoivat myös projektin vaikuttavuudesta ja hyödystä.

Projektissa toteutettu palveluohjauksellinen työskentelytapa on työntekijöiden ja asiakkaiden kannalta vaativa ja mielekäs. Mahdollisuus toteuttaa asiakaslähtöistä työtappaa on tyydyttävää, koska hallinnan tunnetta lisää asiakasprosessien tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus. Asioita ei voi jättää vellomaan ja tilanteissa, joissa palvelu ei ole oikea-aikaista, asiakkuus päätetään suunnitellusti. Työskentelytavan mielekkyyttä kuvaa asiakkaan toteamus:

”Tääl ei oo pakotettu mihinkään, mut tääl on kannustettu hirveesti.”

Psykiatrian poliklinikan työntekijä sanoo projektista palautteessaan:

”Tosi mahtavaa, että mielenterveyskuntoutujiin panostetaan. Palveluohjaus on mielestäni erittäin vaikuttavaa mielenterveyskuntoutujien kohdalla.”

Tarkasteltaessa projektin saavuttamia tuloksia sen lähtökohtaisiin tavoitteisiin, tulos on vähintään tyydyttävä. Puolelle projektin piirissä olleista asiakkaista löytyi opiskelupaikka, opiskelut saatiin päätökseen tai päästiin muun mielekkään kurssi-, harrastus- tai päivätoiminnan piiriin. Asiakkaat ovat palautteissaan kuvanneet projektista saatua hyötyä mm. seuraavasti:

”Mä en itse asiassa oikein uskonu, että mä voisin edes opiskella koskaan, tai ku mä en tienny noista mistään, että on mukautettua opiskelua.”

Projektin saama asiakaspalaute oli kiitettävää. Yksilöllistä paneutumista arvostettiin suuresti. Asiakaspalautteissa ja ammattilaisten kommentoissa juuri tähän asiaan oli erityisesti kiinnitetty huomiota.

”No parasta on ehkä se, että tää on niinkun omaan elämäntilanteeseen sovitettu, mun mielestä tää on ollu ihan niinku semmonen räätälöity paketti.”

”Tää on ollu kyllä semmosta yksilöllistä, että siinä on otettu niinku kaikki oikeestaan huomioon.”

”Pidän projektia hyvänä ja tarpeellisena sekä toivon sille jatkoa. Erityisesti kaipaamaan asiakkaiden yksilöohjausta.”

Verrattuna muuhun tavoitteeltaan vastaavaan palvelutarjontaan kaupungissa, juuri Uusia Tuulia -projektin mallin mukaista toimintaa ei ole saatavissa. Ryhmämuotoista vertaisuuteen perustuvaa kurssitoimintaa on enemmän tarjolla, yksilöllisesti asiakkaan kanssa jalkautuvaa työskentelytapaa on tarjolla palveluohjausta tarjoavissa paikoissa. Kuitenkaan juuri opintoihin tai muuhun mielekkääseen tekemiseen rajoittuvaa palvelua on vähemmän tarjolla. Psykiatrian poliklinikoilla oli huomattu sama.

”Työmallissa on parasta sen helppo saavutettavuus näin asiakkaan eli yhteistyökumppanin näkökulmasta. Mielenterveyskuntoutujan kuntoutuksen suunnittelussa on aina tärkeää oman motivaation herättäminen ja kun voidaan tavata helposti ja vailla suuria muodollisuuksia, se vaikuttaa positiivisesti kuntoutujan motivoitumiseen. Samalla toteutuu ’saattaen vaihto’ eli täällä aloitettu opiskelurooliin tukeminen pääsee jatkumaan yksilöllisenä tukena projektinne kautta. On muitakin malleja opiskeluroolin tukemiselle, mutta tämä malli on helposti saatavilla meidän näkökulmasta. On myös hyvä, että keskitytte opiskeluun liittyviin asioihin; kuntoutustarjonta ja siihen liittyvät tuet ovat niin laajoja alueita, että niiden perässä pysyminen ei onnistu helposti meidän perustyössä.”

”Palvelulle on ehdottomasti tarvetta. Nyt tarkoitan erityisesti nuoria aikuisia, joiden tulevaisuudesta on kyse. Heitä ohjataan ja kuntoutetaan avohoidon poliklinikoilla; erilaisia palveluita ja toimintoja tarvitaan – siis vaihtoehtoja.”

Myös asiakaspalautteissa tuli ilmi projektin omaleimaisuus:

”Uusia Tuulia -projekti oli minulle henkilökohtaisesti yksi niistä harvoista projekteista, jotka ovat sopineet ja osuneet kohdalleen. Olen aikuisopiskelija ja MTK (mielenterveyskuntoutuja), joka on opiskellut viimeksi noin 20 vuotta sitten, joten prosessin aloittaminen oli haasteellista. Tähän Uusia Tuulia kuitenkin sopi erittäin hyvin, enkä ole samanlaista projektia löytänyt muualta. Mielenterveyskuntoutujille on tarjolla monenlaistakin ”päiväpuuhaa”, mutta näiden puuhien hyöty elämänlaadun edistämisen ja tulevaisuuden kannalta

on mitätön. Uusissa Tuulissa hyöty oli realistinen, koska se keskittyi ammattiin, opiskeluun tai muuten ihmisen asioiden todelliseen hoitamiseen. Olen siis siirtynyt opiskelemaan 10 v. "puuhastelujen" jälkeen ja ammatti (kiviseppä/kultaseppä) näyttää ensimmäistä kertaa jopa mahdolliselta. Uusien Tuulien vahvin puoli oli sen mahdollisuus muuntua "asiakkaan" tarpeita vastaamaan. Itse olen melko pettynyt, ettei projekti jatku, mutta on hyvä huomata, että välillä yleisestä sohlauksesta kasvaa jotain käyttökelpoistakin."



8. TULOKSET

Projekti onnistui seuraavissa alkuperäisissä tavoitteissaan hyvin:

- elämänlaadun ja arjenhallinnan parantaminen
- ammatilliseen koulutukseen ohjaaminen ja opinnoissa tukeminen
- tukijärjestelmän luominen (henkilökohtainen ohjaus, vertaistuki sekä ammatillisten valmiuksien parantaminen)
- yhteistyön kehittäminen

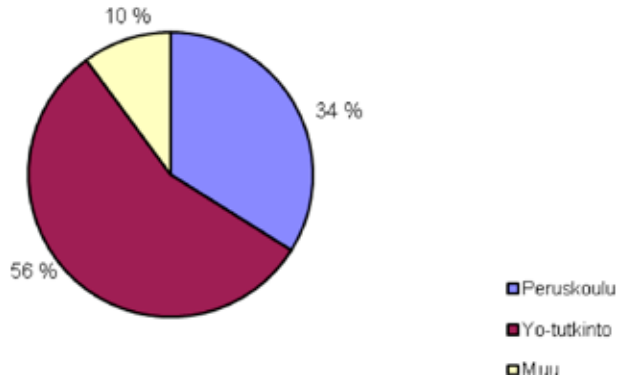
Muiden asetettujen tavoitteiden saavuttaminen ei ollut projektin aikataulun puitteissa mahdollista.

Uusia Tuulia -projektille asetettu tärkeä tavoite oli, että projektissa kehitetty palveluohjauksellinen malli olisi muidenkin toimijoiden käytettävissä projektin päätyttyä. Työtapa oli tarkoitus ns. juurruttaa kentälle. Tähän tavoitteeseen päästiin ainakin osittain, mutta se vaati paljon ajatus- ja suunnittelutyötä, luovuutta sekä yhteistyötä eri tahojen kanssa. Tässä luvussa käsitelläänkin tarkemmin kaikkia projektissa saavutettuja tuloksia.

8.1. Asiakkuudet

Projektin kokonaisasiakasmäärä oli vuosien 2006 – 2008 aikana 52. Tämä oli, kuten aiemmin todettiin, projektin aikatauluun, resursseihin ja työmäärään nähden hyvä tulos. Asiakassuhteet kestivät muutamasta tapaamisesta yli vuoteen. Miehiä asiakkaista oli yli puolet. Asiakkaiden keskiikä laski toimintavuosien aikana 35 vuodesta 32 vuoteen. (Vuosiraportit 2006 – 2008.) Tämä on osittain selitettävissä sillä, että projektin edetessä Niemikotisäätiön asumisyksiköistä ohjattiin asiakkaiksi lähinnä alle 30-vuotiaita nuoria. Kaikki projektin asiakkaat olivat hankkineet peruskoulutuksen, jota kuvataan seuraavassa kuviossa.

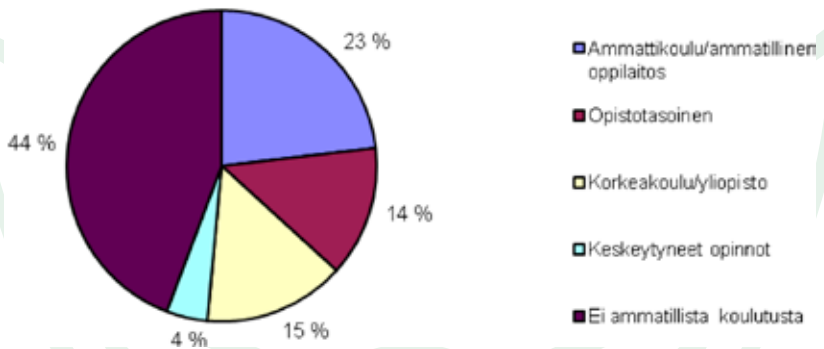
Asiakkaiden peruskoulutus



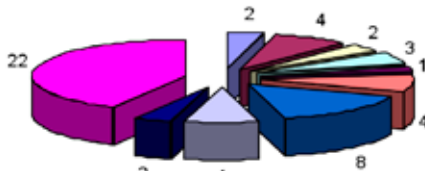
* Muu -sarakeessa voi olla esim. yhdistelmäopintoja lukio-ammattikoulu (Vuosisirorit 2006 – 2008)

Osalla asiakkaista oli takanaan myös ammatillisia tai korkeakouluopintoja. Toisilla oli vuosien saatossa keskeytyneet useammatkin opinnot.

Asiakkaiden ammatillinen koulutus



Asiakkaiden tilanne projektin päättyessä



- Erityisammattioppilaitos: valmentava koulutus
- Erityisammattioppilaitos: ammatillinen koulutus
- Ei valittu valmentavaan tai ammatilliseen koulutukseen
- Yliopisto-opinnot päätökseen/maisterin tutkinto
- Jatkaa keskeytyneitä yliopisto-opintoja
- Niemikotisäätiön työkeskus
- * Kurssit
- Muu toiminta, esim. uusi harrastus
- Sairaalan hoitojakso
- Palvelu ei oikea-aikainen

*Kursseja: Mieli Töihin -valmennus, Mielenterveyden keskusliitto, Kuntoutussäätiö, SEESAM työhönvalmennus

Projektin 52 asiakkaasta yli puolet hyötyi saamastaan palvelusta. Asiakkailta ja yhteistyötahoilta saadun palautteen puitteissa tätä pidettiin hyvänä tuloksena. Kaiken kaikkiaan projektin päätyttyä asiakkaiden tilanne oli seuraava:

Asiakkaista kaksi ohjautui erityisammattioppilaitoksen valmentavaan ja kuntouttavaan koulutukseen. Ammatillisen koulutuksen aloitti neljä asiakasta. Maisteritutkinnon taas sai päätökseen kolme asiakasta ja yhden yliopisto-opinnot käynnistyivät uudelleen. Asiakkaista neljä lähti Niemikotisäätiön työkeskuksiin. Yhteensä kahdeksan asiakasta ohjautui säätiön Mieli töihin -valmennusyksikköön, Mielenterveyden Keskusliiton Toiveista Totta -kursseille sekä Kuntoutussäätiön työhönvalmennuskursseille. Muun toiminnan, kuten uuden harrastuksen pariin löysi neljä asiakasta ja kaksi hakeutui sairaalan hoitojaksolle. Projektin päättyessä yhden asiakkaan projektin aikana käynnistyneet opinnot ovat sittemmin keskeytyneet.

Siihen, ettei projekti kyennyt vastamaan kaikkien tarpeisiin, on löydettävissä joitakin perusteita. Lähtökohtaisesti projekti palveli parhaiten niitä asiakkaita, joilla oli herännyt muutoksen tarve ja motivaatio. Myös oikea-aikaisuus nousi tärkeäksi tekijäksi prosessin onnistumisen kannalta. Merkittävää oli, että asiakas tarpeeseen ja palvelu kohtasivat oikeaan aikaan.

Joidenkin asiakkaiden kohdalla opintoasiat eivät olleet ajankohtaisia tai asiakkaan odotukset ja palvelu eivät kohdanneet. Moniongelmaisen asiakkaan kohtaaminen onkin haaste, joka helposti siirretään jonkun muun tahon vastattavaksi. Myös tässä projektissa raamit eivät antaneet riittävästi periksi, kun hoitokontaktien luominen, akuutin päihdeongelman hoito, hoidon varmistaminen sekä asumis- ja taloudellisten asioiden selvittäminen olivat etusijalla. Projektissa perehdyttiin myös näihin asioihin asiakkaan edun vuoksi, vaikka pääsääntöisesti tarkoitus olikin keskittyä opintoihin. Näin ollen voidaan todeta, että jokainen mukana ollut sai projektilta jotakin: vähintään kuntoutujien elämänlaatu parani, elämäntilanne hahmottui ja elämä muuttui mielekkäämmäksi. Tätä kuvaa asiakkaan antama palaute:

”On saanu päiviin taas sitä mielekkyyttä, on niinku jaksanu lähteä kotoa, ei oo jääny sinne sängynpohjalle.”

8.2 Kehittämistavoite

Tavoitteena oli kehittää palvelumalli kuntoutujien tueksi. Malli oli tarkoitus siirtää myös muiden kuin Niemikotisäätiön työntekijöiden hyödynnettäväksi. Palveluohjauksellinen malli on asiakaslähtöisyydessään ja tehokkuudessaan laadukas työmalli. Mallin kuvatussa työtavassa asiakkaan asioihin paneudutaan riittäväällä ajalla ja intensiteetillä, josta käyttäjäasiakkaat hyötyvät.

Mallin juurruttamisessa käytännön kentälle on omat haasteensa. Asiakasmäärät ovat yleensä mielenterveyskuntoutujia palvelevissa toimipaikoissa suuria ja työntekijöitä on vähän. Valmiiseen rakenteeseen asiakkaalle enemmän aikaa tarjoavan mallin istuttaminen vaatii muutoksia asenteissa ja rakenteissa. Mallin käyttäminen ei voi luvata lisää aikaa. Tosin sen tavoitteellinen ja loppuunviety asiakasprosessi tuo aikaa lisää myöhemmin, koska asiakkaat tulevat autetuiksi tavoitteissaan ja siirtyvät suunnitellusti usein itselleen mielekkään toiminnan piiriin.

Asumiskuntoutusyksiköissä asukkaiden palvelujen räätälöinti yksilöllisen tarpeen mukaisesti on tuttua toimintaa. Uusia Tuulia -projektin saaman palautteen mukaan nähdään kuitenkin hyvänä erillinen palveluyksikkö, joka paneutuu auttamaan asukasta opintoihin liittyvissä kysymyksissä.

”On aivan mahtava ajatus, että nyt kaupungissa on yksi taho, joka hoitaa tätä puolta kokonaan ja keskitetysti.”

Asumiskuntoutuspaikoissa ohjaajan rooli on laaja pitäen sisällään asumiseen, itsestä huolehtimiseen, psyykkiseen ja fyysiseen vointiin liittyvien tekijöiden hoitamista, lääkehoidon seuraamisen sekä hoitotahon että omaisten kanssa tehtävän yhteistyön. Opiskeluun liittyvät valmiudet, laajemmin nähtynä toiminta- ja työkykyyn liittyvät seikat sekä palvelutarjonta kaupungissa ovat iso kokonaisuus ja niihin perehtyminen vaatii aikaa. On koettu tervetulleena yksikkö, jolla on valmiudet paneutua juuri em. kysymyksiin. Asiakkaan kannalta on ollut perusteltua se, ettei kaikissa auttamisrooleissa toimi yksi ja sama henkilö. Yhteistyötä tehdään joka tapauksessa.

Työ- ja päivätoiminnan piirissä työntekijöiden resurssit kuluvat toimipisteen sisällä tarjotun toiminnan organisoimiseen, toteuttamiseen ja usein isojen yhteisöjen hallinnointiin. Uusissa Tuulissa käytetyn työtavan (mallin) siirtäminen onnistuu kyllä, mikäli ollaan valmiita ja nähdään tarpeellisena muuttaa olemassa olevaa toimintaa enemmänkin ulospäin ohjaavaksi. Esimerkiksi yhtenä toimipaikan tarjoamana tuotteena voisi olla palveluohjaus, rajattuna paikan yleisen toimialan mukaisesti.

Psykiatrisessa avohoidossa kyllä pohditaan asiakkaan kanssa eri toimintamahdollisuuksia ja opiskelijaroolia. Suuret asiakasmäärät usein vain rajoittavat mahdollisuutta jalkautua tutustumaan oppilaitostarjontaan paikan päälle yksittäisten asiakkaiden kanssa ja yksistään opiskeluun liittyvän tuen antamista. Hoitovastaanoton pääasia voi olla lääkitykseen tai oireisiin liittyvät seikat, jotka luonnollisesti tarvitsevat oman riittävän aikansa.

Kysyttäessä Uusia Tuulia -projektissa tarjotun palvelun tarvetta, psykiatrian poliklinikan työntekijät totesivat:

”Vähemmän sairaat opiskelijat voisivat hyötyä teidän nopeasta mukaan tulosta, sillä mielenterveysongelmat usein vaikuttavat opiskeluun.”

”Kyllä, tarvetta on. Kuten sanottua, paikkojen etsiminen on työlästä. Siihen menee paljon hoidollista aikaa, varsinkin, kun potilailta puuttuu se motivaatio. Näkisin, että projektilla on toisenlainen ote. Siis ei hoidollinen lääketieteellisessä merkityksessä, mutta hoidollinen kuntouttavassa mielessä, joka voi viedä kuntoutujia eteenpäin.”

Juuruttamisen osalta voidaan todeta, ettei mallia sellaisenaan voitu siirtää jo edellä käsitellyistä syistä muiden käyttöön. Parhaiten projektissa käytettyä työtapaa on juurrutettu juuri yhteisen keskustelun puitteissa juurruttamistyöryhmässä sekä esittelemällä projektia ja palveluohjauksellista työtettä eri tilaisuuksissa. Eri tahoille jaettava Opiskelemalla osalliseksi -esite on myös osa

juurrutustyötä. Esitteessä kuvataan lyhyesti sitä, kuinka palveluohjauksellinen työtapa voi auttaa kuntoutujaa opintoasioissa. Asiakasesimerkein pyritään antamaan vinkkejä opintoasioista innostuneille kuntoutujille sekä kyseisten asioiden parissa työskenteleville. Esitteen loppuun on koottu käytännön työmenetelmiä ja linkkejä työskentelyn tueksi.

Juuruttamistyöryhmän jäseniltä sekä muilta ammattilaisilta ja kuntoutujilta saadun palautteen perusteella esite koetaan hyväksi apuvälineeksi.

8.3 Palveluohjauksellisen työotteen toimivuus

Palveluohjauksellinen työote toimi mielenterveyskuntoutujien kanssa ja heidän opintoasioihinsa perehtymiseen pääsääntöisesti hyvin. Sanna Blomgren on koonnut kirjallisuuskatsaukseen Toimivia palveluohjauksen elementtejä etsimässä, suomalaisista palveluohjaustutkimuksista niitä seikkoja, jotka yleisesti mutta myös erityisesti mielenterveyskuntoutujan kanssa tehdyssä palveluohjauksessa toimivat. Aiemmin on jo tuotu asiakkaiden ja yhteistyötahojen palautteissa esiin heidän mielestään Uusia Tuulia -projektin toimivia puolia. Niissä sekä projektin työntekijöiden kokemuksissa on useita yhtäläisyyksiä Sanna Blomgrenin löytämien palveluohjauksen toimivien elementtien kanssa. Niitä ovat:

- henkilökohtainen ja paneutuva palvelu
- palveluohjaajan helppo tavoitettavuus – sekä henkinen että fyysinen
- palveluohjaus hyvä käynnistää muutostilanteessa tai siirtymävaiheessa
- kokonaisvaltainen asiakkaan tilanteen peruskartoitus alussa kannattaa
- lähteminen asiakkaan omista haaveista ja kiinnostuksen kohteista
- useiden vaihtoehtojen etsiminen ja esittäminen
- rauhallinen eteneminen asiakasta kuunnellen
- eteneminen pienten konkreettisten osatavoitteiden kautta
- saattaminen palvelujen piiriin ja saattaen vaihtaminen
- epävirallinen/ei virastomainen palvelupiste, epäviralliset toimintatavat
- pitkäkestoinen, askel askeleelta etenevä palveluprosessi

(Blomgren 2005, 43 – 44.)

Projektin työntekijät seisovat sen takana, että palveluohjaus on tuloksellista, kunhan on riittävästi aikaa ja edetään pienin askelin asiakasta kuunnellen. Erään asiakkaan palautteessa tulee myös hyvin ilmi em. palveluohjauksen toimivia elementtejä ja asiakkaan kokema hyöty:

”Tulin Uusia Tuulia -projektiin keväällä 2007. Tapaamiseen otin mukaan todistuksia ja lausuntoja sekä cv:n ja vanhan opintorekisteriotteen, koska ajattelin, että pitää täyttää kaavakkeita ja jotenkin pyrkiä projektiin. Ojensin työntekijöille mukana tuomani paperit, mutta ei heillä ollutkaan mitään monimutkaista byrokratiaa. Kukaan ei asettunut yläpuolelleni. Hienointa tässä projektissa on ollut se, että minulle ei ole asetettu tavoitteita tai vaatimuksia, vaan olen itse alkanut asettaa tavoitteita itselleni ja vähitellen ne ovat muuttuneet vaativammiksi.”

Blomgrenin kirjallisuuskatsauksessa käsiteltiin lyhyesti CASETTI-projektia, joka toteutettiin vuosina 1998 – 2001. Projektin tarkoituksena oli kokeilla ja rinnakkain kehittää mielenterveyskuntoutujien palveluohjausta ja tuettua työllistymistä. CASETTI-projektissa tärkeänä pidettiin työelämään ja koulutukseen liittyviä muutoksia, itsetuntemuksen kasvamista ja sitä, että asiakas on oppinut hoitamaan asioitaan ja pitämään puoliaan. Lisäksi arvostettiin totutun vastaanottoajan pituudesta luopumista sekä kellon ja paperin puuttumista. Näihin näkökulmiin peilaten voidaan todeta, että Uusia Tuulia -projektissa käytetty palveluohjauksellinen työtapo soveltuu hyvin mielenterveyskuntoutukseen.

Mainittavaa on ollut projektin asiakkaiden sitoutuminen. Käyntejä perutettiin äärimmäisen vähän ja asiakkaat ilmoittivat esteistä saapua paikalle. Useammin kuin asiakkaan omasta syystä, käynti peruttiin oman ohjaajan esteen vuoksi tilanteissa, joissa oli sovittu yhteistapaaminen. Syyt olivat ymmärrettäviä, esim. asuinyksiköstä ei ollut mahdollista poistua jonkun akuutin tilanteen tai töiden kasautumisen vuoksi. Tällöin jää pohdittavaksi ei niinkään asiakkaan, vaan työyksikön valmiudet toimia tukena ja yhteistyökumppanina. Pienet yhden kahden työntekijän työyksiköt ovat haavoittuvaisia.

8.4 Vaikutukset ja näkyvyys

Yksilötasolla projektissa saavutetut tulokset näkyvät opiskelupaikan saamisen tai opintojen loppuun saattamisen myötä osallisuuden lisääntymisenä. Opiskelumaailma ja uudet verkostot kohottavat itsetuntoa ja arjen mielekkyyttä. Samalla toiveikkuus tulevaisuudesta lisääntyy. Mahdollisesti välttyään myös kuntoutustueltä eläkkeelle siirtymiseltä. Mikäli koulutettu työvoima pääsee vielä työmarkkinoille, vähenee syrjäytyneisyys yhteiskunnassa ja rahaa säästyy.

Projektin arviointi tehtiin sisäisenä ja osittain ammattikorkeakouluopiskelijoiden avustuksella palautetta ja mielipiteitä kysymällä.

Projektista saatuja kokemuksia ja tietoa jaettiin sekä näkyvyyttä lisättiin kirjoittamalla artikkeleita Niemikotisäätiön sisäiseen tiedotelehteen, ulkoiseen Kuulumisialehteen sekä jälleenvuokrauksen tiedotelehteen.

Lisäksi projektista kerrottiin:

- AKO-koulutuksen Ammatillisen kuntoutuksen cocktail -julkaisussa
- VATES-säätiön Kyvyt käyttöön -julkaisussa
- Toimintaterapeutti-lehdessä
- mielenterveysmessuilla ja
- Helsinki-päivänä



8.5 Ohjausryhmän jäsenen puheenvuoro

Oppilaitosnäkökulma

Projektissa toteutetun palveluohjauksellisen työmallin elementit ovat kantavia ja niiden käyttö on suositeltavaa joka tasolla toimittaessa. Osallistaminen, rää-tälöinti ja asiakkaan ohjaaminen oman elämänsä haltuunottamiseen säästävät paljon energiaa, aikaa ja rahaa.

Erityisammattioppilaitoksen näkökulmasta tavoitteena on 'saattaen vaihtaan' työtapa. Kaikki saatavilla oleva tieto ja oppilaan yhteistyötahojen mukaantulo auttavat jäsentämään ensimmäistä opiskelijan kanssa tehtävää suunnitelmaa ja tarvittavan verkoston hahmottamista opintojen tueksi.

Uusia Tuulia -projekti onnistui tavoitteissaan hyvin ja pystyi ottamaan laajasti haltuun asiakasryhmän, joka tarvitsee tukea opiskeluvaikeuksien pohdinnassa ja tavoitesuunnitelman laadinnassa.

Projektin myötä Niemikotisäätiön toiminta on tullut tunnetummaksi oppilaitoksessa ja päinvastoin ja toimiva yhteistyökanava on syntynyt ammatillisen erityisoppilaitoksen ja kuntoutusorganisaation välille. Jatkossa on tärkeää taata yhteistyön jatkuvuus, jotta molempien isojen toimijoiden palvelut ovat edelleen mahdollisimman mutkattomasti sekä opiskelijoiden että kuntoutujien saavutettavissa.

Miika Keijonen
projektipäällikkö
Keskuspuiston ammattiopisto

9. POHDINTAA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ – OPPIA IKÄ KAIKKI

Palveluohjauksessa olennaista on asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen sekä se, ettei apu tule ylhäältä alaspäin, vaan että asiakas itsekkin on aktiivisesti mukana tekemässä päätöksiä ja toimimassa prosessissa. Projektissa nousi useasti tärkeänä seikkana esiin myös se, että asiakkaan mielipiteet ja toiveet otetaan todesta. Kenelläkään ei ole oikeutta musertaa toisen haaveita tai tavoitteita, mutta työntekijä voi olla tukena niiden saavuttamiseksi asettamalla yhdessä asiakkaan kanssa pienempiä osatavoitteita. Yhä uudelleen projektissa törmättiinkin siihen, että ihmisen kohtaaminen ilman autoritaarista asetelmaa on perusta tulokselliselle asiakastyölle.

Määrällisten tulosten ja asiakaspalautteen valossa Uusia Tuulia -projektissa toteutettu ja kuvattu palvelumalli asiakkaan opintoihin suuntaavien toimien hyväksi on tehokas ja asiakaslähtöinen työtapana. Palvelulle on tarvetta ja malli on helposti toteutettavissa kuntoutuksen kentällä, muidenkin kuin mielenterveyskuntoutujien kanssa. Jatkossa mallia voisi hyödyntää tuettaessa asiakkaita työmarkkinoille. Työtapana olisi hyvä toteuttaa organisaatioissa osana perustoimintaa; kuitenkin omana yksikkönään, jolloin jatkuvuus olisi taattu ja pidemmän aikavälin seuranta mahdollistuisi. Lisäksi ohjaus- ja arviointitoiminnan voisi laajentaa koskemaan muutakin mielekästä tekemistä.

Näkisimme Uusia Tuulia -projektissa kehityksen työmallin olevan valmis tuote. Tuotetta voisi kutsua 'toiminnallisen kuntoutuksen palveluohjaukseksi'. Palvelu tarjoaa asiakkaalleen eteenpäin vievän tavoitesuunnitelman ja rinnalla kulkevan tuen toteuttamisvaiheessa. Asiakkaina voisi kuntoutujien lisäksi olla peruskoulun päättäneet, syrjäytymisvaarassa olevat nuoret. Toiminnallisen kuntoutuksen palveluohjaus auttaa opintoihin, työtoimintaan/päivätoimintaan, työhön, kursseille ja harrastuksiin liittyvissä asioissa. Kysyntää palvelulle on ja esim. kahden työntekijän voimin 40 tiivistä asiakkuutta/vuosi on realistinen määrä, mikäli palvelu kuuluu jatkuvana toimintana jonkun organisaation palveluun. Lisäksi on mahdollista antaa harvatahtista jatkotukea projektin entisille asiakkaille.

Projektin loppuvaiheessa viriteltiin yhteistyötä avoimien työmarkkinoiden ja työvoimatoimiston kanssa. Aika ei kuitenkaan enää tämän hankkeen puitteissa riittänyt viriteltyjen polkujen jatkokehittämiseen.

Yhteistyöhalukkuus on ollut suurta projektin joka tahon kanssa. Tärkeää on oppia tietämään, mitä eri tahoilla tehdään, etteivät käsitykset perustu oletuksille

ja vanhalle tiedolle. Uusia Tuulia -projektin käyttämälle työtavalle on selvästikin löytynyt oma paikkansa ja tarpeensa eri palveluntarjoajien joukossa.

Toki on muistettava, että vaikka Uusia Tuulia -projektissa pystyttiin auttamaan asiakkaita ja se saavutti ennalta asetetut tavoitteensa hyvin, oli projektissa mukana myös niitä asiakkaita, jotka eivät saaneet projektista sitä, mitä olivat toivoneet. Onnismaa toteaa että, ohjauksen laatua mitataan usein asiakas-tyytyväisyydellä, vaikka ohjauksen tarkoitus ei olekaan välitön asiakastytyväisyys. Ohjauksessa voi syntyä myös kivuliaita muutoksia, jolloin tyytyväisyysmittaukset eivät aina kerro sitä, mihin on päästy. (Onnismaa 2007, 126.) Esimerkiksi erään projektin asiakkaan pyrkiminen opintoihin tai työelämään ei ollut kuntoutuksen siinä vaiheessa oikea-aikaista. Keskustelun painopisteen kääntyessä tehostetumman avohoidon tai sairaalahoidon tarpeeseen, asiakas pettyi. Hoitopaikan järjestettyä asiakas oli kuitenkin erittäin tyytyväinen.

Projektissa kuvatussa asiakasprosessissa ja projektityössä yleensä on paljon yhteistä. Molemmista on punaisena lankana alustava suunnittelu, riittävä pohdinta ja tavoitesuunnitelma, joka ohjaa toimintaa. Jatkuva arviointi ja joustavuus tehdä tarpeelliset muutokset kuuluvat olennaisena osana syklin kulkuun. Prosessin dynaamisen kulun takaavat tavoite ja suunnitelma. Tehokasta olisi toiminnallisen kuntoutumisen palvelupisteen mukaantulo jo asiakkaan hoitoa ja kuntoutumista suunniteltaessa.

Juuri kehittämishankkeeseen kuuluva joustavuus ja arviointi mahdollistivat muutoksen ja neljän kohdan mallin muuntamisen yksinkertaisesti Palveluohjaukselliseksi malliksi opintojen tueksi (Pomo). Hankkeen aikana tehtiin kahdesti SWOT -analyysi, jonka avulla kartoitettiin projektin etenemistä ja kehittämis-kohteita. Kehittämishankkeen punaisena lankana ollutta neljän kohdan mallia tarkasteltiin kriittisesti ja heikkoudet nostettiin esille. Neljän kohdan mallia oli suunniteltu siinä vaiheessa, kun varsinaista asiakastyötä oli tehty suhteellisen vähän. Käytännössä huomattiin, ettei projektiin asiakastapauksia saatu johdatteltua tietyn ”toimenpideohjelman” kautta. Ajatus kategorisoida asiakkaat näytti paperilla ja teoriassa hyvältä. Käytännössä siitä ei saatu apua toteutettavaan asiakastyöhön. Neljän kohdan mallissa mainitut asiat eivät toki hävinneet, ne vain asettuivat eri vaiheisiin asiakkaiden prosesseissa. Asiat ”hyppivät laati-kosta toiseen” tarpeen mukaan. Lisäksi huomattuamme keskusteluissa yhteistyötahtojen kanssa neljän kohdan mallin harhaanjohtavasti antavan ymmärtää, että asiakas kulkisi mallissa neljän kohdan kautta, vahvistui päätös muuttaa malli paremmin käytännön tekijöiden ja käyttäjäasiakkaiden hyödynnettäväksi. Päätös vapautti ja osoittautui myöhemmin hyväksi valinnaksi. Asiakas ei tule autetuksi mekaanisin toimenpidekaavioin, vaan noudattamalla hänestä itses-

tään syntyneitä tavoitteellista, vaiheistettua suunnitelmaa. Kuten mainittiin, asiakaskokemuksista johdettiin Opiskelemalla osalliseksi -esitteeseen yleisiä toteutettuja asioita esimerkkitapausten muodossa.

Projektin työntekijä sai Imba/Melba-arviointimenetelmien käyttöön oikeuttavan lisenssin vuoden 2007 lopussa. Harjoitustyönä oli tätä ennen yhden asiakkaan kanssa tehty laaja Melba-arviointi, jossa vertailtiin keittiöalan vaativuutta ja kyseisen henkilön taitoja. Laadittiin raportti (kouluttajat suosittelevat lausunnon sijasta raportti-nimen käyttöä), jossa otetaan kantaa alan sopivuudesta ja mahdollisista kehitettävistä asioista. Raportissa mietitään tarvittaessa erilaisia kompensatiomahdollisuuksia, jotta opiskelu/työtehtävä voisi onnistua. Arvioinnin kohteena on 29 eri kognitiivista aluetta. Arviointimenetelmiä käytetään aina muun saatavissa olevan tiedon lisänä. Muutaman muun asiakkaan kanssa Melba-arviointia hyödynnettiin ”kevyemmin”; tarkasteltiin arvioitavia asioita keskustelun ja itsearviointin kautta mietittäessä eri alojen vaativuutta. Vaikka menetelmät on kehitetty työkyvyn arviointiin, ne sopivat mainiosti myös mietittäessä opiskelualaa.

Uusia Tuulia -projektissa Imba/Melba-arviointimenetelmien käyttö jäi suhteellisen vähäiseksi, mutta ne ovat hyvä arviointiväline käytettäväksi tarpeen mukaan. Automaationa ei menetelmiä voinut ajatella käytettäväksi jo asiakkaiden erilaisten tilanteiden vuoksi. Tämän projektin saaman kokemuksen mukaan väline sopii ammatilliseen koulutukseen hakeutuville asiakkaille tilanteissa, joissa ala ei ole vielä varmistunut tai haluttaessa vahvistusta valitun alan sopivuudesta.

Palveluohjauksellinen työtapaa vaatii vahvan sitoutumisen asiakkaalta ja työntekijältä. Todennäköisesti juuri molemminpuolinen sitoutuneisuus ja työntekijän sisäinen yrittäjäisyys on tuloksia tuova tekijä. Keskeistä on toimivan dialogisen suhteen kannalta myös se, että suhteessa syntyy yhteisen hämmästyksen hetkiä, jolloin työntekijä rohkenee astua alueelle, jossa hänelläkään ei ole riittävästi tietoa ja jossa tieto voidaan yhdessä rakentaa (Mönkkönen 2007, 95). Tällöin palveluohjauksessa toimii kaksi tasavertaista, aktiivista osapuolta.

Perustietolomakkeessa kysyttiin asiakkailta joitain taustatietoja sairaushistoriaan ja talouteen liittyen. Tässä hankkeessa voidaan todeta, ettei diagnoosilla ja toimeentulon lähteellä sinänsä ollut vaikutusta tuloksiin nähden. Olennaista oli, että tilanne oli vakaa ja asiakas riittävän sinut tilanteensa kanssa. Ns. puhtaalta pöydältä lähteminen – ihmisen kohtaaminen ihmisenä – oli sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta helpottavaa. Projektissa haluttiin välttää karkeaa kuntoutuja-työntekijä-jakoa. Erään asiakkaan mielestä:

”Uusiin Tuuliin oli aina mukava tulla, kun työntekijät eivät katsoneet ylhäältä alaspäin, eivätkä kohdelleet kuntoutujana.”

Uusia Tuulia -projektin tarjoamalle palvelulle on tarvetta. Asiakkaita on ollut tulossa vielä kesän 2008 jälkeen viikoittain. Projektissa toteutettiin eteenpäin vievää, tavoitteellista palveluohjausta, mutta pysähtyminen riittävän pitkäksi aikaa pohtimaan asiakkaan tilannetta ja vaihtoehtoja koettiin tärkeäksi. Työmallin siirtyminen jo rutinoituneiden työyhteisöjen käyttöön ilman rakenteiden ja/tai toimenkuvien jonkinasteista muuttamista tai resurssien lisäystä tuntuu haastavalta. Uusiin toimintoihin mallin juurtuminen on esteetöntä ja todennäköistä. Hallitusohjelma on linjannut sosiaali- ja terveyspolitiikan perusratkaisut, joissa palveluohjauksen kehittäminen ja palvelun käyttäjästä lähtevän palvelun näkökulma on nostettu esiin. Myös moniongelmaisten ihmisten palveluohjaukseen tulisi panostaa enemmän.

Hankkeen alkuperäinen ajatus oli madaltaa työllistymisen kynnyksiä kouluttautumisen kautta, joten kehitysideana olisikin liittää Uusissa Tuulissa käytettyyn työtapaan myös tukitoimia työmarkkinoille pääsemiseksi.

Projektityössä, jo ennen hankkeen varsinaista käynnistymistäkin, huolellinen suunnittelu, arviointi ja perehtyminen ovat pohja koko hankkeen onnistumiselle. Näihin asioihin kannattaa kehittämishankkeissa varata riittävästi aikaa. Kuitenkin tietotaito projektityöstä yleensä sekä palveluohjauksesta lisääntyi huomattavasti ja yhteistyöverkostot laajentuivat. Kaiken kaikkiaan ammatillisuus on vahvistunut. Vanha sananparsi kuvaakin hyvin kuluneita kolmea vuotta: oppia ikä kaikki.



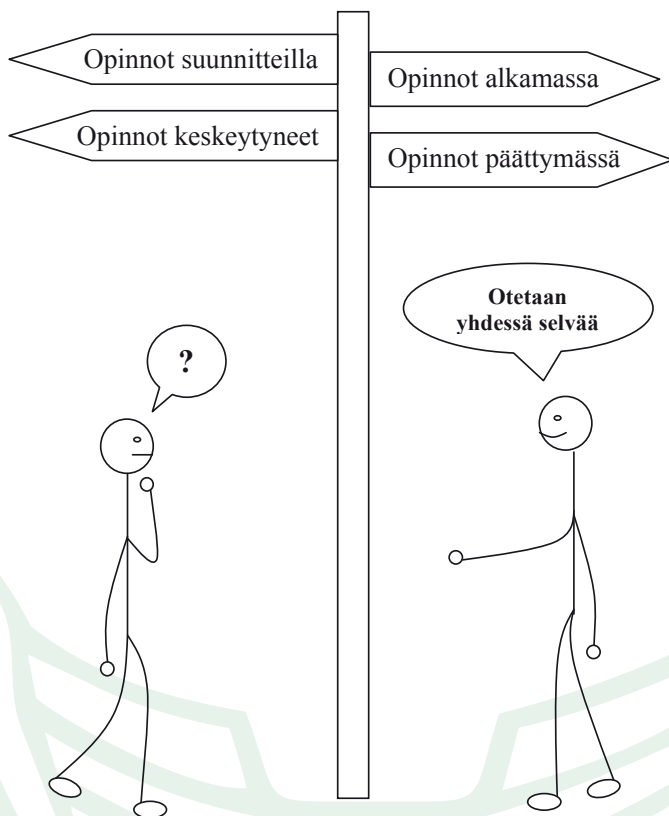
LÄHTEET

- Blomgren, S. 2005. Toimivia palveluohjauksen elementtejä etsimässä? Kirjallisuuskatsaus suomalaisista palveluohjaustutkimuksista. Helsinki: Stakes.
- Kokkinen, A. 2008. Aikuisen oppijan kirja. Helsinki: Kirjapaja.
- Kuntu, K. 2005. Opintojen ohjaus ja opiskelijan hyvinvointi. Teoksessa A. Hukari. Opettajatuutorin opas. Teknillinen korkeakoulu. Otaniemi.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Niemikotisäätiö. Asiakaspalautteet 2006 – 2008.
- Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.
- Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.



OPISKELEMALLA OSALLISEKSI

Palveluohjauksesta tukea



NIEMIKOTISÄÄTIÖ

Tässä esitteessä kuvataan lyhyesti sitä, kuinka palveluohjauksellinen työtapo voi auttaa kuntoutujaa opintoasioissa. Palveluohjaus voi olla esim. tiedon hakemista eri mahdollisuuksista ja palvelutarjonnasta tai yhdessä asiointia. Se on usein konkreettista toimintaa ja suunnitelmaan kirjattuja pieniä tekoja. Ennen kaikkea palveluohjaus on kuitenkin yhteistä pohdintaa tavoitteen ja suunnitelman löytymiseksi sekä toteutumiseksi.

Asiakasesimerkein pyritään antamaan vinkkejä opintoasioista innostuneille kuntoutujille sekä kyseisten asioiden parissa työskenteleville. Esitteen loppuun on koottu käytännön työmenetelmiä ja linkkejä työskentelyn tueksi.

Esitteen suunnittelutyössä apuna olivat edustajat Niemikotisäätiöstä, Mielenterveyden keskusliitosta ja Helsingin psykiatrisesta avokuntoutuksesta.

Opiskelu on nykyään mahdollista vanhuusvuosiin asti. Ikä ei ole este. Tärkeämpää on, että opiskelu on elämäntilanteessa oikea-aikaista ja että siihen on riittävästi omaa tahtoa ja motivaatiota. Opiskelu on tärkeä osa nykypäivää ja yksi väylä päästä aktiiviseksi osalliseksi yhteiskuntaan. Liikkeellelähtö voi tapahtua hyvin pienin askelin.

Ennen huomion siirtämistä varsinaisiin tavoitteisiin ja toiveisiin (tässä opintoihin), on oleellista kartoittaa seuraavia asioita:

- arjen/elämänhallinta (mm. vuorokausirytmii)
- asuinympäristö
- mielenterveyspalvelut
- sosiaalipalvelut
- sosiaaliset suhteet

Tämän jälkeen kannattaa vielä miettiä opiskelunvalmiuksia (mm. oikea-aikaisuus, aiemmat taidot/tiedot).

Mikäli edellä mainituilla alueilla ei ole ylitse-pääsemättömiä esteitä, tulevaisuuden pohdinta opintoasioissa mahdollistuu.

HUOM! Kartoitustyöhön kannattaa varata riittävästi aikaa.

Työskentely voi kulkea seuraavaksi esiteltyjen esimerkkien mukaisesti. (Esimerkkien henkilöt eivät ole tunnistettavissa.)

ASIAKAS 1.

Opinnot suunnitteilla

24-vuotias peruskoulun käynyt mies haluaisi opiskella, mutta ei oikein tiedä mitä. On sairastunut 18-vuotiaana, eikä ole peruskoulun jälkeen juurikaan tehnyt mitään. Hieman työkokemusta rakennusalalta.

- Alkukeskustelu, jossa kartoitetaan kiinnostuksen kohteita, voimavaroja, osaamista sekä tarvetta verkostopalaverille
- Tavoitesuunnitelman tekeminen
- (Verkostopalaveri tarvittaessa)
- Melba-arviointi → asiakkaalle selviää, että suoraan ammatillisiin opintoihin hakeutuminen on liian suuri haaste →
- Niemikotisäätiön työkeskuksessa jakso, jossa voimavarojen arviointia
- Jakson jälkeen suunnitelman tarkastaminen →
- Päätös hakeutua opiskelemaan
- Tutustumiskäynnit oppilaitoksiin: valmentava ja kuntouttava koulutus
- Opintoväylän löytyminen →
- Hakumenettely: hakulomakkeet + liitteet*
- Hakupapereiden postitus
- Varasuunnitelman laatiminen

* esim. lääkärin B-lausunto, suositukset hoito- ja muilta mahdollisilta tahoilta

Asiakkuus kesti 8 kk, josta henkilökohtaisia tapaamisia 20 t.
Työkeskusjakso 1 kk.

Hyödyllisiä osoitteita:

Valmentavaa ja kuntouttavaa koulutusta pääkaupunkiseudulla järjestäviä tahoja

www.hdo.fi, Helsingin diakoniaopisto

www.ijkk.fi, Invalidiliiton Järvenpään koulutuskeskus

www.keskuspuisto.net, Keskuspuiston ammattiopisto

www.luovi.fi, Ammattiopisto Luovi

Työ- ja päiväkeskustoimintaa

www.niemikoti.fi, Niemikotisäätiö

ASIAKAS 2.

Opinnot alkamassa

33-vuotias nainen, joka on kirjoittanut ylioppilaaksi ja sen jälkeen käynyt merkonomiopintoja vuoden, haluaisi edelleen opiskella kaupallista alaa.

- Alkue keskustelu, jossa selviää, että opiskeluala on jo tiedossa ja todetaan, että enemmän tukea tarjoava oppilaitos olisi sopivin opiskelu ympäristö
- Tavoitesuunnitelman laatiminen
- KELA:n etuuksien selvittäminen
- Tutustuminen oppilaitokseen
- Hakeutuminen koulutuskokeiluun
- Rahoituksen hakeminen koulutuskokeiluun KELA:lta
- Tarvittaessa soitetaan aamuhierätyk koulutuskokeilun aikana esim. viikon ajan
- Koulutuskokeilun jälkeen aineopintoihin hakeutuminen →
- Hakumenettely: hakulomakkeet + liitteet*
- Hakupapereiden postitus
- Varasuunnitelman laatiminen: esim. kurssit

* esim. lääkärin B-lausunto, suositukset hoito- ja muilta mahdollisilta tahoilta

Asiakkuus kesti 2 kk, josta henkilökohtaisia tapaamisia 10 t.

Hyödyllisiä osoitteita:

Ammatillista koulutusta pääkaupunkiseudulla järjestäviä tahoja

www.arlainst.fi, Arlainstituutti

www.hdo.fi, Helsingin diakoniaopisto

www.ijkk.fi, Invalidiliiton Järvenpään koulutuskeskus

www.keskuspuisto.net, Keskuspuiston ammattiopisto

www.luovi.fi, Ammattiopisto Luovi

www.omnia.fi, Espoon seudun koulutusyhtymä Omnia

Erilaisia kursseja pääkaupunkiseudulla

www.kuntoutussaatio.fi, Kuntoutussäätiö

www.mtkl.fi, Mielen terveyden keskusliitto

www.oktoivo.fi, Osuuskunta Toivo

ASIAKAS 3.

Opinnot keskeytyneet/päätymässä

38-vuotias nainen, jolta yliopisto-opinnot jääneet kesken usean vuoden opiskelun jälkeen kaksi vuotta sitten. Tavoitteena saattaa opinnot päätökseen. Gradu vielä kesken. Muutoin ei selvää kuvaa, kuinka paljon opintoja suorittamatta.

- Alkukeskustelu tilanteesta
- Tavoitesuunnitelman tekeminen
- Tutustuminen uudelleen yliopistoympäristöön, esim. ruokala, kirjasto
- Opintotoimistossa käynti ja opintorekisteriotteen hankkiminen
- Tavoitteiden pilkkominen osatavoitteisiin
- Viikkotapaamisten sopiminen
- Viikko-ohjelman ja ajankäyttösuunnitelman laatiminen ja tarkastaminen
- Päättävöitteen (gradun valmistuminen) lähestyessä tapaamisia harvemmin →
- Säännöllinen yhteydenpito tapaamisten välillä
- Päättävöitteeseeen pääseminen/tutkintotodistuksen saaminen →
- Jatkosuunnitelmista keskusteleminen

Asiakkuus kesti 1,5 vuotta, josta henkilökohtaisia tapaamisia 35 t.

Hyödyllisiä osoitteita:

www.helsinki.fi/yliopisto, Helsingin yliopisto

www.helsinki.fi/neuvonta, Helsingin yliopiston opiskelijaneuvonta

www.helsinki.fi/opiskelu, Opinnot ja opetus Helsingin yliopistossa

www.mtkl.fi, Ammatillisen kuntoutumisen tukipiste

www.nyyti.fi, Tiede/taidekorkeakouluopiskelijoiden tukikeskus Nyyti ry.

Jokainen polku on aina yksilöllinen ja edellä mainittuja asioita voi yhdistellä tarpeen mukaan.

ALKUKESKUSTELU

1–3 tapaamiskertaa, jolloin kartoitetaan alkutilanne, asiakkaan toiveet/ mahdollisuudet sekä selvitetään opiskelujen oikea-aikaisuutta. Kuullaan asiakkaan tarina.

TAVOITESUUNNITELMA

Räättälöity suunnitelma, jossa on kirjattuna asiakkaan päätavoite ja välitavoitteet. Tarkistetaan säännöllisesti ja tarvittaessa muutetaan.

VERKOSTOPALAVERI

Harkitaan asiakkaan kanssa yhdessä, onko verkostopalaverille tarvetta ja keitä siihen kutsutaan. Pyritään sitouttamaan kutsutut tahot, jotta palaveri palvelisi kaikkia osapuolia. Tavoitteena yhteinen keskustelu ja tiedonjako.

VIIKKO-OHJELMA

Konkreettisia tehtäviä/hoidettavia asioita, jotka asiakas on päättänyt toteuttaa viikon aikana.

TAPAAMISET

Toimistossa, kodissa, kahvilassa, hoitovastaanotolla, virastossa jne.

Tavataan kerran viikossa tai yhteisen suunnitelman mukaisesti harvemmin/ useammin.

Tarkistetaan kuinka viikko-ohjelmaan sovitut asiat ovat toteutuneet.

YHTEYDENPITO

Tapaamisten välillä ollaan yhteydessä soitoin, tekstiviestein tai sähköpostitse.

LOPPUKESKUSTELU

Jutellaan suunnitelmista ja varmistetaan jatkotuki.

TYÖVÄLINEITÄ

- Imba/Melba -arviointi (työtaitojen ja työn vaativuuden arviointi- ja dokumentointiväline; vaatii käyttäjältään koulutuksen)
- Viikko-ohjelma/lukujärjestys
- Aarrekarttatyoäskentely (kaksi pienryhmätyöskentelykertaa, joiden avulla tietoisuus omista toiveista ja tavoitteista voi lisääntyä)
- Erilaisia lomakkeita, joiden avulla kartoitetaan kiinnostuksen kohteita, motivaatiota, verkostoa yms.

Erilaisia kursseja pääkaupunkiseudulla

www.kuntoutussaatio.fi, Kuntoutussäätiö

www.mtkl.fi, Mielenterveyden keskusliitto; Ammatillisen kuntoutumisen tukipiste, Mielenterveys ja opintie -verkosto, Tietopalvelu Propelli

www.oktoivo.fi, Osuuskunta Toivo; Kurssveja ja kuntoutusta nuorille

Tietoa koulutuksesta, työllistymisestä sekä etuuksista

www.hel.fi/wps/portal/Opetusvirasto/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/Opev/fi/palvelut/Neuvonta+ja+Palvelu/,

Helsingin kaupungin Opetusvirasto

www.kela.fi, Kansaneläkelaitos; Tietoa etuuksista ja tuista

www.koulutusnetti.fi, Koulutustarjontaa, valintaperusteita yms.

www.mol.fi, Työvoimatoimisto

www.omakaupunki.hs.fi, Tietoa mm. koulutuksesta ja opiskelusta

www.oph.fi, Opetushallitus

www.opintoluotsi.fi, Kaikki koulutustieto yhdestä osoitteesta

www.oppisopimus.net, Oppisopimusopas

www.virtuopo.fi, Tietoa mm. koulutuksesta, ammatinvalinnasta,

yhteishausta

Tietoa mielenterveydestä ja mielenterveyspalveluista

www.apua.info, Moninaista tietoa eri aihealueilta

www.hel2.fi/terveyskeskus/suomi/julkaisut/Mtt_palvelut_04/index.html,

Helsingin mielenterveyspalvelujen opas

www.sosternet.fi, Sosiaali- ja terveysjärjestöjen tietopalvelu

www.niemikoti.fi, Niemikotisäätiö

www.yths.fi, Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö

Tietoa oppimisvaikeuksista ja erilaisista oppijoista

www.erilaistenoppijoidenliitto.fi, Erilaisten oppijoiden liitto

www.lukihero.fi, Helsingin seudun erilaiset oppijat ry

www.lukineuvola.fi, Tietoa oppimisvaikeuksista ja palveluista

www.opioppimaan.fi, Verkkopalvelu aikuisten oppimisvaikeuksista

Tietoa työ- ja arviointimenetelmistä

www.paavo.fi, Avuntarpeen itsearviointimenetelmä

www.sosiaaliportti.fi/page/5ae494f7-1736-416a-a9fe-a7c69dc1925.aspx,

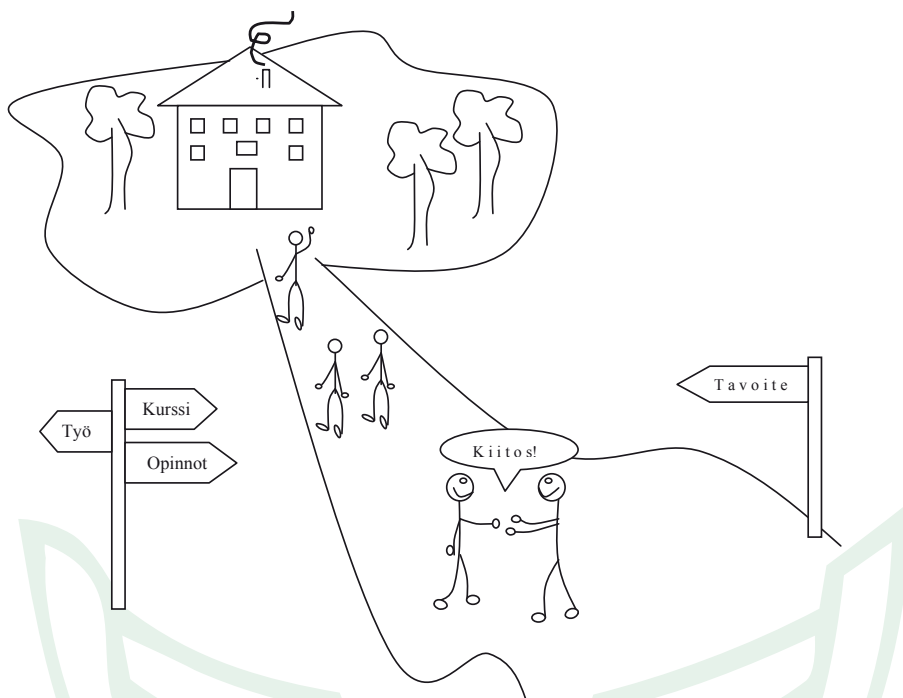
Mitä on palveluohjaus?

www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/sivut/millatyovalinenin.htm,

Sosweb – sosiaalityön menetelmät

Niemikotisäätiö tekee työtä helsinkiläisten mielenterveyskuntoutujien hyväksi. Vuonna 1983 perustetun säätiön toimintaan kuuluvat asumispalvelut, toiminnallinen kuntoutus sekä koulutus- ja valmennustoiminta.

Niemikotisäätiössä toteutettiin vuosina 2006 – 2008 Raha-automaattiyhdistyksen tuella Uusia Tuulia -projekti, jossa kehitettiin uutta palvelumallia helsinkiläisten mielenterveyskuntoutujien opintojen tueksi.



NIEMIKOTISÄÄTIÖ

