

VERTAISARVIOINNIN KOONTIRAPORTTI

Aika ja paikka:

11.1.2017 Kritis, Kinaporinkatu 2 E, Helsinki

Arvioijat:

Henna Haatainen, palvelupäällikkö, Työterapinen yhdistys
Sari Timonen, kehittämispäällikkö, Y-Säätiö/Verkostokehittäjät
Pasi Ojala, hankekoordinaattori, Y-Säätiö/Verkostokehittäjät
Tiina Kankaanpää/HDL, Hoiva
Tellervo Forsberg/HDL, Hoiva
Jari Karppinen, ohjelmajohtaja, AUNE -ohjelma

Organisaatio:

Kriminaalihuollon tukisäätiö (Kritis)

Arvioitava palvelu:

Kritis -asumispalvelut

Arvioitava osa-alue:

Liikkuva tuki, nivelvaiheet ja monialainen yhteistyö, kuntoutuminen ja voimaantuminen, sekä yhteiskuntaan integroituminen.

Käytetty aineisto:

Asumisohjaajan ohjekirja, asukastyytyväisyyskysely, tukiasumispalvelujen omavalvontasuunnitelma, yhdistyksen kotisivut, asukasdemokratiakokousten esite, Asunto Ensin -laatu ja vertaisarviointi koulutusmateriaalit.

Haastatellut toimijat:

Suomenlinnan vankilan työntekijä, Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimiston rikosseuraamustyöntekijä, Vantaan kaupungin vankisosaalityön ohjaaja, Redis vastaava ohjaaja, asumisneuvoja Y-säätiö, Kalliolan päihdetyön Vahvat -kuntoutuksen työntekijä. Neljä asukasta (tukiasuminen ja hajasijoitetut asunnot). Kritis henkilöstö (asumispalvelupäällikkö, asiakassihteeri, vastaava asumisohjaaja, asumisohjaajat, työkokeilija/kokemusasiantuntija).

1. Yleiskuva organisaatiosta ja kehittämiskulttuurista:

Krits on varsin iso organisaatio, työntekijöitä 32 ja käynnissä useita hankkeita. Asumispalvelut muodostavat noin 1/3 kokonaisuudesta. Säätiö omistaa 63 asuntoa, isännöinti on ulkoistettu, asukasvalinnan yhdistys tekee pääosin kollektiivisesti asiakassihteerin hakemuskäsittelyn pohjalta. Asumispalveluyksikössä työskentelee 2 asumisohjaajaa ja hajasijoitetuissa tukiasunnoissa 3 asumisohjaajaa. Työntekijöillä omat vastualueet, mutta kaikki tekevät tarvittaessa edelleen kaikkea.

Krits toiminta on hyvin ammatillista ja toimintaa kehitetään edelleen. Asumispalveluissa on tehty yhdessä työntekijöiden kanssa asumisohjaajan ohjekirja ohjaamaan toimintaa. Yhteinen kehittämistyö näkyy mm. perustehtävän kirkastumisena ja työtteen selkeytenä. Kehittämistyö jatkuu säännöllisissä kehittämisiltapäivissä, tavoitteena on prosessien edelleen sujuvoittaminen ja työhyvinvoinnin lisääminen entisestään.

2. Yleiskuva palvelusta:

Tukiasumispalvelu on tarkoitettu päihitteettömyyteen ja kuntoutukseen sitoutuneille asunnottomina vankilasta vapautuville. Palvelu on hyvin jäsenetty kokonaisuudeksi, jossa asukkaan kuntoutuminen ja yksilölliset tarpeet huomioidaan asiakassuunnitelmassa ja asumispolkujen toteutuksessa. Selkeät toimintaohjeet luovat turvallisen raamin ja antavat myös tilaa yksilöllisille ratkaisuille. Toiminta vaikuttaa turvalliselta niin asiakkaan, kuin myös työntekijän näkökulmasta. Krits toimii sekä palvelun tuottajana, että vuokranantajana.

Yhteistyöverkosto on tiivis ja palvelee perustehtävän suorittamista. Asunto-osakeyhtiöiden isännöintiyhteistyö on keskitetty asumispalvelupäällikölle. Palvelun maksavat pääosin kaupungit suoriteperusteisesti. Espoon kanssa siirrytään vaikuttavuusperusteiseen korvaukseen.

Tukiasumisen valmistelu tehdään tiiviissä yhteistyössä vankilan kanssa. Vankilasta asumisvalmennusyksikköön prosessi vaihtelee vankilatyyppin (avo vai suljettu) ja vankiloiden sisäisten käytäntöjen mukaan. Krits prosessi käynnistyy yhteydenotosta joko vankityöntekijältä tai vangilta itseltään. Tukijakson alussa asumisvalmennusyksikössä toteutetaan asumisvalmiuksien tarkempi arviointi. Asiakkaiden kanssa tehdään vuokrasopimus, tukisopimus ja yksilöllinen asiakassuunnitelma.

Asiakastyöstä välittyi asiakkaan arvostava kohtaaminen ja pyrkimys tasavertaiseen vuorovaikutukseen. Asukkaille tarjotaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, jotka asiakkaat kokivat palveluun sitouttavana, sosiaalista elinpiiriä kasvattavana ja voimaannuttavana. Asumisvalmennusyksikössä on siirrytty ryhmämuotoiseen tukeen, koska yksilötuki vei paljon aikaa.

Asiakkaiden siirtymiset asumisvalmennusyksiköstä tukiasumiseen toteutetaan saattaen vaihtoen ja kiireettä. Työntekijät tekevät yhteistyötä ja asiakas voi halutessaan tavata myös asumisyksikön työntekijöitä. Asumisohjaajien tuen lisäksi tarjolla on vertaistukea sekä erityispalveluja (esim. kriminaaliamies, perheterapeutti). Krits tukiasumispolku kestää monella 3-4 vuotta. Y-Säätiön asuntoon palvelusta muuttavalle Krits organisoii tuen 6 kk ajaksi. Asumispolun voi myös aloittaa alusta, jos tulee tuomio itsenäisen asumisen aikana.

3. Havainnot liikkuvan tukityön sujuvuudesta:

Työntekijöillä on suuri vapaus ja vastuu työpäivänsä mielekkäästä sujumisesta. He suunnittelevat ajankäyttönsä usein niin, että työpäivä alkaa ja päättyy asiakaskäynnillä. Heillä on mahdollisuus käyttää julkisia kulkuvälineitä ja talon omaa autoa sen mukaan, mikä on sisällöllisesti ja ajankäytön kannalta tarkoituksenmukaista. Työntekijät vaikuttavat sitoutuneilta ja motivoituneilta tehtäviinsä, arvot ovat kohdallaan.

Työntekijällä on noin kymmenen asiakasta (1/10), sekä lisäksi muutamia ns. vanhoja asiakkaita. Resursointi vaikuttaa pääosin riittävältä ja se on linjassa tuetun asumisen vallitsevan yleisen käytännön kanssa. Asiakkaan kotona tehtävän työn sisältö määrittyy asiakkaan tarpeen mukaan hyvin yksilöllisesti ja räätälöidysti. Työntekijät tuntevat asiakkaan jo muuttovaiheessa, mikä vahvistaa luottamusta. Turvallisuudesta on selkeät toimintaohjeet (esim. asuntoon ei mennä, jos asiakas on päihtynyt tai hänellä on vieraita). Uhka- ja vaaratilanteita syntyy erittäin harvoin.

Kritillä on kaksoisrooli vuokranantajana (asuntojen omistajana) ja palvelun tuottajana. Ratkaisu tarjoaa mahdollisuuden sovittaa asumispalvelut ja vuokraustoiminta saumattomaksi asiakaslähtöiseksi palvelukokonaisuudeksi. Ratkaisu vaikuttaa toimivalta, koska asumisen turvaamisen näkökulma ohjaa työskentelyä. Ratkaisuun sisältyy myös riskejä, esim. vuokraustoiminnan välttämättömien rutiinien hoitaminen vie helposti aikaa varsinaiselta ohjaustyöltä. Työntekijät tunnistavat kaksoisroolin liittyvän riskit esim. sen, että asiakas saattaa salata ongelmiaan pitkään asunnon menettämisen pelossa. Toisaalta vuokranantajan rooli tuo asiakassuhteeseen yhdessä hoidettavia asioita, jotka nopeuttavat yhteistyösuhteen syntymistä.

4. Havainnot palvelun nivelvaiheista ja monialaisesta yhteistyöstä:

Vankilan näkökulmasta palvelujen ja toimintojen löytäminen on helpompaa kuin asunnon löytyminen, Krits on tärkeä kumppani, joka tarjoaa molempia. Kiinteät haastatteluajat helpottavat asumispalveluun hakeutumista, yhteistyökumppanin helpompi ohjata asiakas haastatteluun kiinteään aikaan. Yhteistyön aloittaminen ennen vapautumista on tärkeää, tuttu työntekijä helpottaa Krits asumispalveluihin siirtymistä. Muutamat vankilat ovat niin suljettuja, että mahdollisuus etukäteen valmisteltuun yhteistyöhön on vähäistä. Haasteena on, miten saada tietoa Krits asumispalveluista vapautuville. Joillekin asukkaille tieto palvelusta tullut muualta kuin Kritsin tai yhteistyökumppanin työntekijöiltä, ilmeisesti ns. puskaradiosta. Maksusitoumusten määräaikaisuus on epävarmuutta luova tekijä. Espoossa allianssi- mallilla toteutetun hankinnan myötä monialaisuus ja yhteistyö korostuvat.

Koevapautteen pääseminen motivoi sitoutumista asumispalveluun ja päihitteettömyyteen. Nivelvaiheessa huomioidaan, ettei koevapaus pääty samanaikaisesti tuen kanssa. (ei samanaikaisia siirtymiä). Nivelvaiheessa työntekijä yleensä vaihtuu, halutessaan asiakas voi kääntyä myös edellisen työntekijän puoleen. Saattaen vaihtaen varmistetaan jatkuvuus.

Tukiasunnoissa pitkään asuneet kokevat tuen ja kontrollin tärkeäksi. Yksinäisyyden, ulkopuolisuuden ja asumisen väliaikaisuuden kokemus asukkaille tyypillistä.

Y-säätiölle asumispalveluista muuttavat asukkaat ovat yleensä hyvin pärjääviä. Krits asumispalveluista on saatu hyvät edellytykset onnistua asumisessa. Yhteistyö Y-Säätiön työntekijän kanssa nivelvaiheissa sekä tarvittaessa asumisen ongelmatilanteissa toimivaa.

5. Havainnot kuntoutumisesta ja voimaantumisesta:

Asumisyksikön luonteen (pääteettömyys) vuoksi rajoja ja kontrollia on kohtalaisen paljon. Työntekijöillä on kuitenkin lupa ja mahdollisuus yksilölliseen työotteeseen ja joustavuuteen yhteisen ymmärryksen löytämiseksi. Luottamuksellisia keskusteluhetkiä löydetään helposti esim. yhteisen kahvittelun merkeissä.

Yksikössä vältetään tarpeetonta vastakkainasettelua ja vallan tavoittelua suhteessa asiakkaisiin. Yksikössä on ilmennyt hyvin vähän uhka- ja vaaratilanteita. Yhtenä selityksenä tälle tuotiin esiin keskustelun eteenpäin katsovan sävyn ja ”ei kerrasta poikki”-mentaliteetin.

Asukkaat arvostavat henkilökuntaa (kokemus samalla puolella olemisesta). Luottamuksen saavuttamiseen panostetaan ja se näkyy asukkaiden kokemuksessa. Tärkeäksi asukkaat nostavat sen, että kiirehtiä ei tarvitse, vaan saa nauttia kuntosalista, saunasta ja toisten seurasta. He kokevat, että tämänkaltaisen yhteisö tukee hyvin pyrkimystä pysyä raittiina. Sääntöjen määrä palveluissa on asukkaiden mielestä sopiva ja asiat soljuvat hyvällä tavalla eteenpäin.

Sosiaalista kuntoutusta tehdään pääosin ryhmissä, jota asuminen ja asumisen tuki osaltaan tukevat. Kritsin ja kumppanien tarjoamat mahdollisuudet toiminnallisuuteen ja vaikuttamiseen asiakkaat nostavat esiin hyvin positiivisina asioina. Tuki ja konkreettinen apu vaikkapa terveydenhoitoon liittyvissä asioissa auttaa asiakasta oman voimaantumisen polulla.

Kalliolan alaisuudessa toimiva Vahvat-kuntoutuksen työpari järjestää ryhmiä ja yksilötapaamisia vapautumisvaiheessa tai koevapaudessa oleville henkilöille (jotka myös päihdekuntoutuksessa). Yhteistyö Kritsin ja Vahvojen välillä on hyvin tiivistä ja asiakkaita voidaan tavata esim. yhteisneuvottelujen merkeissä. Ryhmät vierailevat tutustumassa Kritsin toimintaan paikan päällä.

6. Havainnot yhteiskuntaan integroitumisesta:

Olla tekemättä rikoksia = on olla tekemättä mitään, se ei riitä, tarvitaan mielekästä tekemistä tilalle? Suomalainen on perinteisesti integroitunut työn kautta elämään. Työkokeiluista, palkkatuesta yms. integroitumista ja työllistymistä vahvistavana toimintana on asiakkailla hyviä kokemuksia. Toimekas -hanke tarjoaa toivottavasti lisää välineitä matalankynnyksen arjen mielekkään tekemisen toimintamuotojen kehittämiseen.

Redis on yhteinen olohuone, jossa voi vapaasti olla oma itsensä, tarjolla myös mahdollisuus pohti ohjatusti suhdetta muihin ihmisiin ja ympäristöön (ne ja me). Rediksen keskeinen tavoite on osallistujien hyväksytyksi tulemisen kokemus.

Kritsin asumisenpolku perustuu useamman vuoden ajan väliaikaisuuteen. Tukiasumisessa asukas ei usein nauti asumisen pysyvyyden kokemuksesta, mikä saattaa vaikeuttaa yhteiskuntaan integroitumista.

7. Lupaavat käytännöt/toimintatavat:

LUPAAVA KÄYTÄNTÖ/TOIMINTATAPA 1:

Kritsin toimistolla on päivystysysteemi, jossa aina joku työntekijöistä on paikalla klo 18 saakka. Liikkuvan tuen työntekijät ovat puhelinyhteydessä päivystäjään, niin että myöhäisen kotikäynnin turvallinen päätyminen tulee varmistettua.

Levittämistä puoltavat tekijät:

Helposti toteutettava ja edullinen käytäntö, joka lisää työntekijöiden turvallisuudentunnetta.

Suositus levittämistoimenpiteeksi:

Käytäntö on kirjattuna Asumisohjaajan käsikirjaan, toimii perehdytysmateriaalina uusille työntekijöille.

LUPAAVA KÄYTÄNTÖ/TOIMINTATAPA 2:

Asiakkaan muuttaessa asumisyksiköstä tukiasuntoon, hänelle suodaan riittävän pitkä aika (jopa 2 viikkoa) tehdä muuttojärjestelyjä yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Tämä kuulostaa erittäin asiakaslähtöiseltä ja myönteiseltä työtavalta.

Levittämistä puoltavat tekijät:

Kun asiakkaan muutto onnistuu ja kaikki viralliset asiat tulevat oikein hoidetuiksi, on 2 viikon vuokratappio pieni summa verrattuna epäonnistuneen muuton kustannuksiin. Pitkällä aikavälillä ratkaisu todennäköisesti säästää myös kustannuksia.

Suositus levittämistoimenpiteeksi:

Pitkän aikavälin kustannussäästöjen osoittaminen kustannusvaikuttavuustutkimuksella tms. tukisi mallin levittämistä.

LUPAAVA KÄYTÄNTÖ/TOIMINTATAPA 3:

Asiakkaan tuen tarpeen päättyessä, tukisopimus lopetetaan ja asiakas saa jäädä ko. asuntoon odottamaan jatkoasuntoa (esim. Y-säätiön kautta). Myös tämä on asiakkaan kannalta arvostava tapa toimia ja se antaa mahdollisuuden tuen tarpeen uudelleen arviointiin, mikäli asiakkaan elämäntilanne muuttuu ratkaisevasti uutta asuntoa odottaessa.

Levittämistä puoltavat tekijät:

Toimintamalli on erittäin asiakaslähtöinen.

Suositus levittämistoimenpiteeksi:

Suosittelaaan esittelemään toimintamallia mm. Verkostokehittäjät -hankkeen organisoimissa tapahtumissa ja VAT -verkostossa.

LUPAAVA KÄYTÄNTÖ/TOIMINTATAPA 4:

Yhteistyö asiakkaan ja lähettävän tahon (vankilan) kanssa käynnistetään aina, kun mahdollista hyvissä ajoin ennen vapautumista. Kriisin kiinteät haastatteluajat selkeyttävät yhteistyötä.

Levittämistä puoltavat tekijät:

Selkeät ja rakenteisiin kiinnitetyt yhteistyömallit luovat pohjan sujuvalle, asiakaslähtöiselle työskentelylle. Voidaan toteuttaa olemassa olevin resurssein.

Suositus levittämistoimenpiteeksi:

Suosittellaan vahvistamaan käytännöt kaikkien vankiloiden kanssa. Levittämistyötä kannattaa tehdä yhdessä Risen AUNE-hankkeen kanssa.

LUPAAVA KÄYTÄNTÖ/TOIMINTATAPA 5:

Asiakas tutustuu yhdessä ohjaajan uuden asunnon lähiympäristöön (palvelut, harrastusmahdollisuudet, Redis tms.)

Levittämistä puoltavat tekijät:

Lähiympäristöön kiinnittyminen edistää kotiutumista ja osallisuuden kokoemusta, se voi vähentää myös yksinäisyyden, ulkopuolisuuden ja asumisen väliaikaisuuden kokemusta. Kotiutuneet vuokralaiset ovat yleensä hyviä vuokralaisia.

Suositus levittämistoimenpiteeksi:

LUPAAVA KÄYTÄNTÖ/TOIMINTATAPA 6:

Asumispalveluissa on tehty yhdessä työntekijöiden kanssa asumisohjaajan ohjekirja ohjaamaan toimintaa, ohjekirjaa päivitetään yhdessä.

Levittämistä puoltavat tekijät:

Selkeä kokonaisuus, joka edistää uusien työntekijöiden perehdyttämistä, toimii tarvittaessa "tsekkauvälineenä" ja varmistaa osaltaan palvelun laatua selkeillä kuvauksilla arjen toimintojen ja rutiinien yhteisistä työskentelytavoista. Tieto on jaettua, ei vain joidenkin henkilöiden varassa.

Suositus levittämistoimenpiteeksi:

Suosittellaan miettimään, mitä vaihtoehtoja ohjekirjan jakamiseen muiden asunnottomuustyön toimijoiden kanssa olisi löydettävissä.

LUPAAVA KÄYTÄNTÖ/TOIMINTATAPA 7:

”Yön yli nukkuminen” ongelmatilanteissa. Jaetaan myös haastavia asioita ja etsitään niihin yhdessä parhaita mahdollisia ratkaisuja.

Levittämistä puoltavat tekijät:

Arjen hyvä käytäntö haasteellisten asiakkaiden vaikeidenkin asioiden selvittelyyn, jolla vältetään hätiköidyt ratkaisut, kun asukkaallakin tieto, että asiaa pohditaan rauhassa.

Suositus levittämistoimenpiteeksi:

Pieniä hyviä arjen käytäntöjä voisi kerätä esim. nettisivuille ja tuoda esille yhteisissä tilaisuuksissa (VAT-verkosto, Verkostokehittäjät, Risen Aune-hanke).

LUPAAVA KÄYTÄNTÖ/TOIMINTATAPA 8:

Krits, Vahvat, Redis yms. vankeinhoidon toimijat muodostavat tiiviin ja toimivan yhteistyöverkoston.

Levittämistä puoltavat tekijät:

Verkoston toimijat kokevat yhteistyön voimaannuttavana ja vertaistukea tarjoavana.

Suositus levittämistoimenpiteeksi:

Verkoston toiminnan kuvaaminen tukisi yhteistyön juurtumista ja levittämistä muihin kaupunkeihin.

Lisää uusi käytäntö

8. Kehittämiskohteet:

KEHITTÄMISKOHDE 1:

Työntekijät kaipasivat mahdollisuutta tarjota lisää mielekästä tekemistä asiakkailleen, jotka helposti jäävät yksin asunnolleen oman verkoston vähyyden vuoksi.

Suositus kehittämistoimenpiteeksi:

Suosittelaa etsimään verkostoista uusia kumppaneita, joiden tarjoamat palvelut tukevat paikalliseen verkostoon integroitumista. Esimerkkeinä työharjoittelut ja -kokeilut, joista on saatu hyviä kokemuksia.

KEHITTÄMISKOHDE 2:

Espoon allianssin myötä asiakassuhteiden muodostamisessa tulee tilanteita, joissa asiakkaaseen tutustutaan vasta asumisen alkaessa. Tarvitaan lisää mahdollisuuksia ja työvälineitä ennestään tuntemattoman asiakkaan kohtaamiseen.

Suositus kehittämistoimenpiteeksi:

Suosittelaa etsimään yhdessä Espoon kaupungin kanssa ratkaisuja, jotka mahdollistavat asiakkaan ja ohjaajan tutustumisen jo ennen muuttoa.

KEHITTÄMISKOHDE 3:

Asiakkaat joutuvat välillä odottamaan hyvinkin pitkiä aikoja asumisen aloitusta/vaihtoa (koskee niin asumisyksikköä, tukiasuntoa kuin jatkoasuntojakin). Asuntoja on käytettävissä liian vähän suhteessa tarpeeseen.

Suositus kehittämistoimenpiteeksi:

Suosittelaa etsimään uusia vuokranantajakumppanuuksia, sekä selvittämään mahdollisuudet Krits tukiasuntokannan hallittuun kasvattamiseen.

KEHITTÄMISKOHDE 4:

Vankiloihin jalkautumisen tehostaminen entisestään.

Suositus kehittämistoimenpiteeksi:

Suosittelaa tehostamaan resurssien rajoissa vankiloissa käyntiä, sekä Kritsin palveluista ja toimintamallista kertomista niin vangeille, kuin myös vankilatyöntekijöille esim. kokemusasiantuntijoita hyödyntäen (erityisesti suljetut laitokset).

KEHITTÄMISKOHDE 5:

Toistuvat määräaikaiset vuokrasopimukset lisäävät byrokratiaa ja aiheuttavat väliaikaisuuden kokemusta.

Suositus kehittämistoimenpiteeksi:

Suosittelaa minimoimaan määräaikaisten vuokrasopimusten käyttö ja etsimään mahdollisimman sujuvat ja asiakaslähtöiset hallinnolliset prosessit vuokrasopimusten uusimiseen.

KEHITTÄMISKOHDE 6:

Päihdeettömyyslinjan selkeyttäminen.

Suositus kehittämistoimenpiteeksi:

Suosittelaa viestimään entistä selkeämmin niin asiakkaille, kuin myös yhteistyökumppaneille mitä päihdeettömyys vaatimus tarkoittaa, miten sitä valvotaan, miten käyttöön puututaan ja millaisia sanktioita päihdeiden käytöstä voi seurata.

KEHITTÄMISKOHDE 7:

Tarvitaan vielä lisää arjen mielekkään tekemisen mahdollisuuksia ja keinoja tukea uusien harrastusten aloittamisessa.

Suositus kehittämistoimenpiteeksi:

Lisätään Rediksen kanssa ennakkoluulotonta ideoimista ja projekteja siitä, mistä urheilun ja työn lisäksi asiakkaat voisivat kiinnostua (musiikki, taide, valokuvaaminen, taistelutanssi kuten capoeira jne...)

Lisää uusi kehittämiskohde

9. Mahdolliset muut havainnot ja huomiot:

Palveluissa ei sallita päihteiden käyttöä ja asuminen perustuu väliaikaisuuteen, hallittuihin siirtymiin asumismuodon ja asukkaan toimintakyvyn mukaan useamman vuoden aikana. Asunto ensin -periaatteesta poikkeaminen em. asioiden osalta on säätiön tietoinen valinta, jolle on olemassa vahvat perusteet. Rakenteellisista syistä johtuvan asunnosta/asumismuodosta toiseen siirtymisen minimointi todennäköisesti kuitenkin helpottaisi asukkaiden integroitumista ympäröivään yhteisöön.