



# **Päihdekuntoutujana työhallinnossa**

## **Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvat palvelut**

Räätäli-projektin hyvä käytäntö

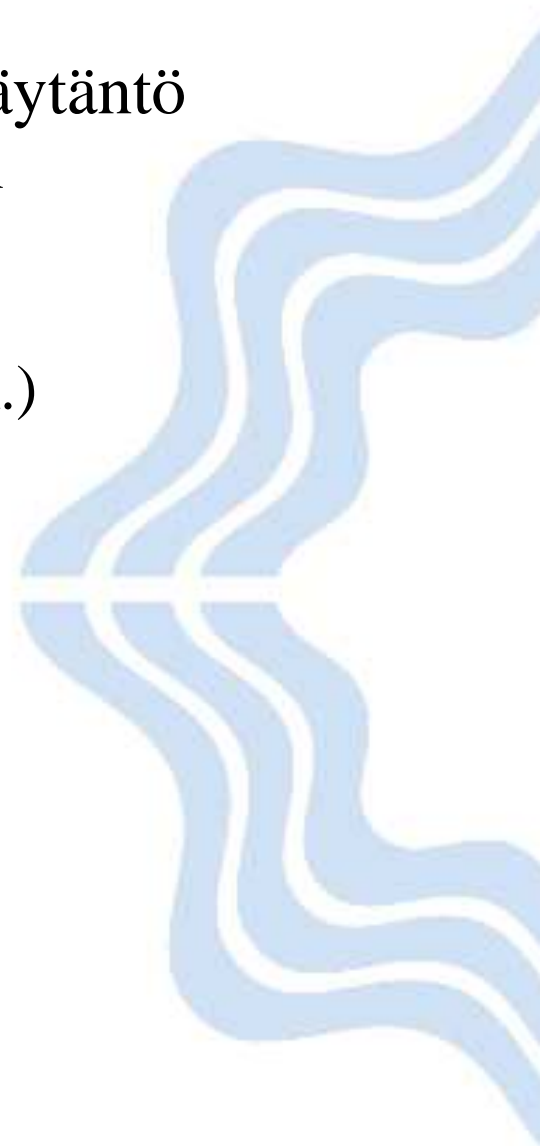
Kyösti Jormanainen

Maarit Laakkonen

Ilkka Sutinen

Kirsi Purhonen (toim.)

10/2008



## SISÄLLYS

1. Johdanto työikäisten jalkautuviin palveluihin.....	3
2. Toimintaympäristö, jossa hyvä käytäntö on tuotettu .....	4
3. Kehittämistyön lähtökohdat, perustelut ja tavoitteet.....	4
4. Toimintamallin arviointi .....	8
4.1 Asiakkaiden kokemuksia jalkautuvista palveluista.....	9
4.2 Verkoston kokemuksia työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palveluiden toimivuudesta.....	10
5. Hyvä käytäntö .....	11
5.1 Toimijat.....	11
5.2 Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palveluiden rakenne.....	12
5.2.1 Aito kohtaaminen .....	14
5.2.2 Kiinnipitävä työote.....	14
5.2.3 Vertaisryhmä.....	15
5.3 Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palveluiden prosessi.....	18
5.3.1 Päihdeongelman puheeksiottaminen ja päihdeongelman arviointi.....	19
5.3.2 Kuntoutumiseen motivointi ja asiakkaan oman tahtotilan herättäminen .....	20
5.3.3 Kuntoutumisen tavoitteiden ja verkostojen rakentaminen.....	20
5.3.4 Työnhakijasta kuntoutujaksi .....	21
5.3.5 Arjen toimintakyvyn arviointi ja toimintakyvyn tukeminen.....	21
5.3.6 Retkahduksen aikainen kiinnipittäminen .....	21
5.3.7 Työllistävät toimenpiteet.....	22
5.3.8 Kuntoutumisen arviointi ja tavoitteiden tarkistaminen.....	23
5.3.9 Elinikäisen kuntoutumisen tukeminen .....	23
6. Tulokset.....	23
7. Kokeilusta käytännöksi – kolme paikkakuntaa, kolme sovellettua mallia .....	26
8. Lopuksi.....	29
LÄHTEET.....	30
LIITTEET .....	31

## **1. Johdanto**

Päihdekuntoutujana työhallinnossa - Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvat palvelut on toimintamalli, jolla tuetaan työhön kuntoutuvia päihteidenkäyttäjiä arjessa. Jalkautuvien palveluiden keskeisimmät työtavat ovat kohtaaminen, kiinnipitävä työote sekä vertaisryhmätoiminta. Jalkautuvat palvelut ovat luonteeltaan yksilöllistä palveluohjausta sekä palveluohjauksellista työtä perustuen asiakkaan ja työntekijän väliseen sopimukseen, luottamukselliseen suhteeseen, määräaikaaisuuteen ja ammatilliseen tukihenkilöön. Toiminta toteutetaan työhallinnon, sosiaalityön, päihdehuollon ja työllistämistoimenpiteitä toteuttavien viranomaisten ja toimijoiden yhteisessä toimintaympäristössä tiiviinä ja dialogisena verkostotyönä. Dialogisuus tässä mallissa tarkoittaa verkoston työntekijöiden ammattiosaamisen kunnioittamista, aitoa keskustelua asiakkaan kanssa, avointa kommunikaatiota ja ihmettelyä yhteisten asioiden merkityksistä ja suhteista sekä yhteistoiminnallisen työskentelyn muodostamista tilanteessa, jossa kukaan ei varmasti tiedä mikä on oikein ja mikä on väärin. Mallin peruskivenä toimii arvostava ja nöyrä kohtaaminen toisen työtä sekä ennen kaikkea asiakkaita kohtaan. Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palveluiden kehittämisen edellytyksenä on myös oma ja työyhteisön asenne päihteisiin ja niitä käyttäviin asiakkaisiin.

## **2. Toimintaympäristö, jossa hyvä käytäntö on tuotettu**

Räätäli-projektin toiminta-alueena oli Pieksämäki, Savonlinna ja Mikkeli. Projektia hallinnoi Tyynelän Kehittämiskeskus ja rahoitti Raha-automaattiyhdistys. Projekti toteutettiin vuosina 2005 – 2008. Projekti käynnistyi Pieksämäellä ja Savonlinnassa vuonna 2005 ja Mikkeli tuli mukaan vuonna 2006. Kehittämisprojektin tavoitteena oli luoda uusia toimintamalleja ja palveluja aktiivitoimenpiteissä olevien päihderiippuvaisten kuntoutumisen edistämiseksi. Hankkeen kohderyhmänä olivat työhallinnon ja päihdehuollon yhteisasiakkaat sekä niiden ammattilaisverkostot. Projektissa työskenteli kolme paikkakuntaakohtaista projektityöntekijää sekä projektikoordinaattori. Projekti sijoitettiin projektipaikkakuntien työhallinnon sisälle, jotta keskustelu- ja kehittämisyhteys olisi lähellä asiakkaita ja työntekijöitä. Pieksämäellä projektityöntekijä toimi Pieksämäen työvoimatoimistosta käsin, Savonlinnassa yhteistyökumppanina oli Työvoiman palvelukeskus Reimari ja Mikkelissä Työvoiman palvelukeskus Reitti. Lisäksi projektin yhteistyöverkostoon kuuluivat työhallinnon lisäksi sosiaalitoimi, päihdehuollon avo- ja laituskuntoutus, seurakunnat, työvalmennuskeskukset, työhönvalmentajat, järjestöt sekä omaiset.

Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palveluiden kehittäminen tehtiin asiakastyön kautta tiiviissä yhteistyössä paikkakuntien verkostojen kanssa. Kullakin projektipaikkakunnalla oli projektityöntekijän tukena moniammatillinen tukiryhmä, joka koostui paikallisista verkoston työntekijätason jäsenistä. Tukiryhmät osallistuivat oman paikkakunnan työntekijän työn tukemisen lisäksi kaikkien kolmen paikkakunnan yhteisiin tapaamisiin, joissa hyvää käytäntöä pohdittiin ja arvioitiin.

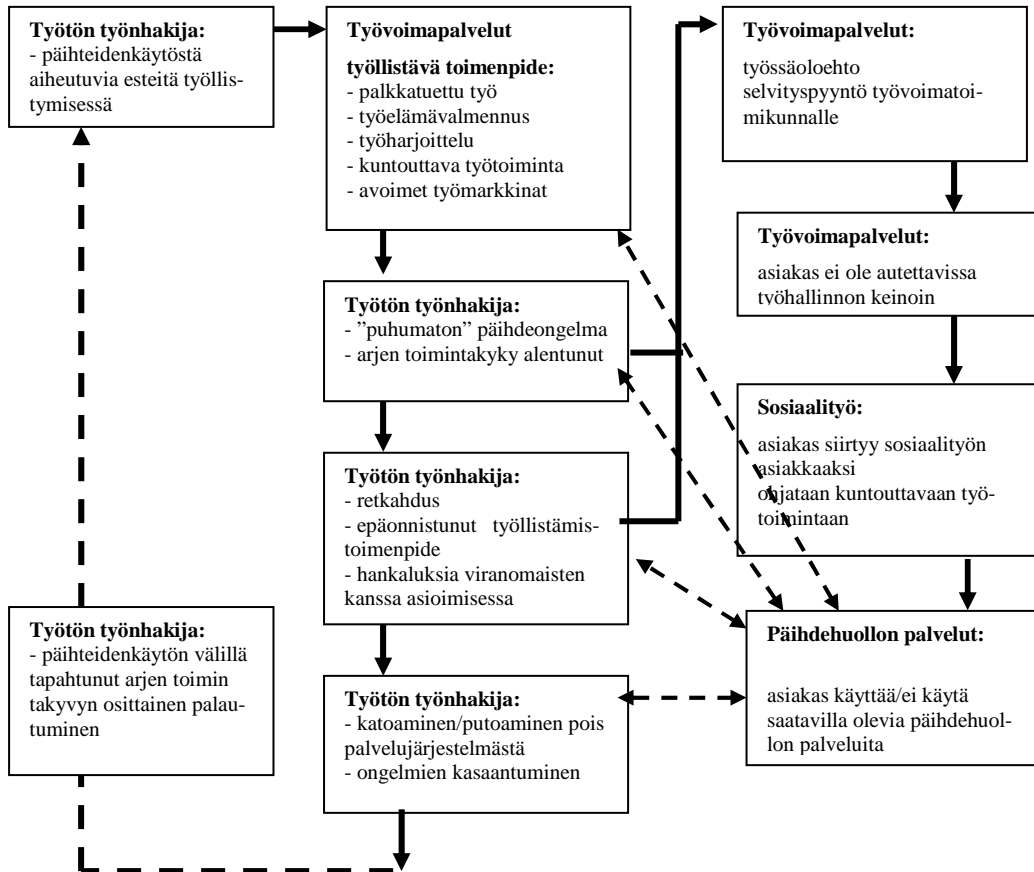
## **3. Kehittämistyön lähtökohdat, perustelut ja tavoitteet**

Työtön työnhakija asoi työllistämispalveluissa työnhakijana ja työllistämispalvelut kohtaavat hänet työnhakijana. Tämän perusasetelman mukaan työllistymisen ketjussa ei pitäisi olla ongelmia, mikäli työllistämispalveluita käyttävillä asiakkailla ei ole suurempia ongelmia. Asiakkaiden erilaisten työllistymisen esteiden lisääntyessä työttömyydet ovat pitkittyneet ja yhteiskunnallisesti on muodostunut rakenteellinen työttömyys. Rakenteellista työttömyyttä on pyritty poistamaan kehittämällä aktivoivia

toimenpiteitä työ- ja sosiaalihuollon yhteisille asiakkaille. Työvoiman palvelukeskukset ovat mm. yksi hyvä käytännön esimerkki toimivista palvelumalleista.

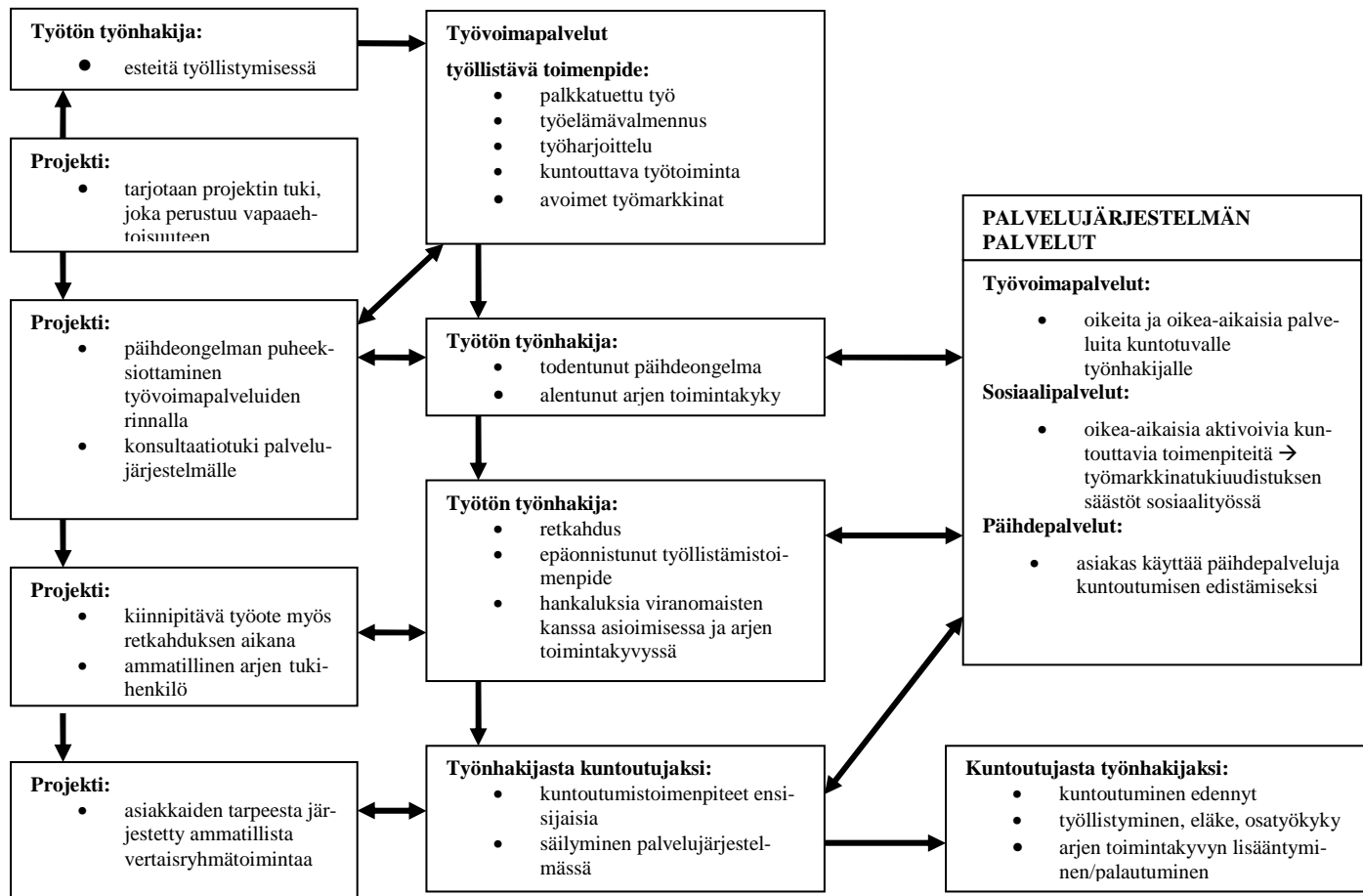
Vaikeasti työllistettävien asiakkaiden työllistymisen esteenä on usein moniongelmaisuus. Mielenterveysongelmat ja päihderiippuvuus ovat asiakkaiden elämänhallintaa vaikeuttavia pääasiallisia tekijöitä. Päihderiippuvuus ja erityisesti alkoholiriippuvuus on yksittäisistä tekijöistä yleisimpiä työllistymisen esteistä suomalaisessa työllistämispalveluissa. Yksistään alkoholiriippuvuuden perusteella työkyvyttömyyseläkkeiden kustannukset Suomessa vuonna 2003 olivat 105,5 miljoonaa euroa, sairauspäivärahojen kustannukset olivat 4,6 miljoonaa euroa sekä alkoholin aiheuttamien tapaturmien arvioidut kustannukset 47,9 miljoonaa euroa (Stakes).

Pitkäaikaistyöttömän päihdeongelmaisen työnhakijan kohdalla aktivointitoimenpiteet johtavat usein epäonnistumisen kierteeseen; työllistämistoimenpide ei pääse kunnolla edes alkamaan, koska päihdeongelman ja työkyvyn arviointi on ristiriitainen tai sitä ei ole tehty ja päihdeongelma on niin akuutti, ettei työllistämistoimenpide ole oikea-aikaista. Päihdeongelmainen tulee työllistämisen palveluihin työttömyys ensisijaisena ongelmanaan, ei päihdeongelma. Vastaavasti työvoimapalvelut tarjoavat ensisijaisesti työllistäviä toimenpiteitä päihdeongelmaiselle työnhakijalle. Työllistävien toimenpiteiden alkuvaiheessa tapahtuu usein retkahdus, joka johtaa toimenpiteiden keskeyttämisiin ja palvelujärjestelmän osalta sanktioiden jakamiseen. Pahimmillaan päihdekierre syvenee, työllistämisen toimenpiteet osoittautuvat väärin ajoitetuksi ja asiakas katoaa epäonnistumisten takia palveluiden piiristä kokonaan (kaavio 1)



*Kaavio 1. Päihdeongelmainen työnhakija työllistämispalveluissa (Purhonen 2008).*

Räätäli-projekti perustui ensisijaisesti päihdeongelmaisen työnhakijan kuntoutumisen ja palvelujärjestelmien paremman toimivuuden tukemiseen. Välillisesti kehittämistyö väistämättä toi mukanaan myös yhteiskunnallista säästöä; aktiivitoimenpiteissä olevat päihdeongelmaiset työnhakijat kykenivät projektin tuen avulla pysymään työllistävisissä toimenpiteissä tai retkahdusten jälkeen palaamaan takaisin palvelujärjestelmän piiriin katoamatta (kaavio 2).



*Kaavio 2. Ammatillisen tukihenkilön malli päihdeongelmaisen työnhakijan rinnalla. (Purhonen 2008)*

Räätäli-projekti sai alkunsa Pieksämäen työvoimatoimiston erikoistyövoimaohjaaja Anja Pakarisen huolesta. Pitkän työuransa aikana hän oli pohtinut työhallinnon tulostavoitteita suhteessa päihdeasiakkaidensa palveluihin ja työllistäviin toimenpiteisiin. Mahdottomaksi yhtälöksi nousi työllistämispalveluiden tarjoaminen asiakkaalle, joka on työtön työnhakija ja kadonnut työllistämisen-, sosiaali-, ja päihdehoidon palveluiden piiristä kokonaan.

Kehittämistyömme lähtökohtana oli, että työhallinnon päihdeongelmaisen työnhakijan tulisi säilyä palvelujen piirissä ja kuntoutua työhaun ja –tekemisen ohella. Aiemmin esteenä on ollut usein retkahdukset ja sen mukanaan tuoma katoaminen koko palveluverkostolta. Projektin aikana todentui myös päihdeasiakkaan kyvyttömyys toimia palveluissa; hän ei kykene hoitamaan omin voimin arjen asioitaan, jotka olisi välttämättä hoidettava. Pitkä päihdeidenkäyttö oli vammauttanut asiakkaan toimintakykyä ja ajattelumaailmaa huomattavasti.

Projektin tavoitteena oli:

- 1) Luoda uusia toiminta- ja palvelumalleja työvoimahallinnon asiakkaille, joilla työllistymistä estää päihteidenkäyttö. Toiminnallisesti projektissa pyrittiin luomaan sellaisia toimintamalleja, jotka
  - a) ennaltaehkäisevät ja lieventävät retkahdusta. Tukimuodoksi suunniteltiin pitkäkestoista ja intensiivistä ammattitukihenkilön mallia.
  - b) vahvistavat työhallinnon motivoivaa ja hoitoonohjauksellista roolia
  - c) huomioisivat asiakaslähtöisesti päihdehoidon kuntoutumissuunnitelman
  - d) toimivat palveluohjauksellisesti päihdehuollon ja työhallinnon rajapinnoilla päihdeasiakkaan arjen tukena
  
- 2) Lisätä verkostomaista työtettä työvoimahallinnon ja päihdepalveluiden välillä. Toiminnallisesti verkostomaista työtettä pyrittiin kehittämään siihen suuntaan, että se huomioisi
  - a) päihdetyön asiantuntemuksen työllistymisen tukipalveluissa
  - b) työllistymisen mahdollisuudet päihdekuntoutumisen edistäjänä

Kehittämistyö eteni asiakas- ja verkostotyön kautta. Asiakkuuteen tehtiin projektin alkuvaiheessa kriteerit, jotta projektiin ohjautuisi ne asiakkaat, joille kokeilusta olisi hyötyä ja kehittämistyö saisi arvioitavaa aineistoa tehdystä työstä. Asiakkuus perustui vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan omaan kuntoutumisen prosessin käynnistämisen motivaatioon. Projektin toimintamalli kehittyi arvioiden ja käytännön asiakastyön kulkiessa rinnakkain. Projektissa tehtiin myös pro gradu –tutkimus Kuntoutuja vai työnhakija? –Päihdeasiakkaan tukeminen työllistämisen kontekstissa (Tuomainen 2006) työhallinnon asiakkaan statuksesta.

#### **4. Toimintamallin arviointi**

Projektissa toteutettiin prosessimainen arviointi, joka toteutettiin projektin omasta toimesta. Arviointia tapahtui koko projektin elinkaaren aikana formatiivisesti (liite 1) Arvioinnin keskipisteessä oli asiakaslähtöisyys sekä palvelujärjestelmien kehittyminen



suhteessa kehitettävään malliin. Tietoa koottiin erilaisilla kysely ja haastattelumenetelmillä. Ensimmäinen arviointi toteutettiin vuonna 2005 syksyllä asiakkaille, tukiryhmille ja päättäjille Bikva-arviointina (Bikva 1). Bikva arviointi on asiakaslähtöinen arviointimenetelmä, jolla varmistetaan asiakkaan osallisuus ja ääni laadunvarmistajana. Vuoden 2005 Bikva 1 arviointi oli osana Räätäli-projektista tehtyä pro gradu tutkimusta Kuntoutuja vai työnhakija? (Tuomainen 2006). Toisena arviointina tehtiin verkostolle lomakekysely projektin toiminnasta, kolmas arviointi työnantajille haastattelukysymysten pohjalta. Neljäs arviointi oli asiakkaiden, projektihenkilöstön ja tukiryhmien uusi Bikva-arviointi (Bikva 2) sekä viidentenä arviona tehtiin projektihenkilöstön itsearviointi. Lisäksi asiakasprosesseja kuvattiin aikajanoina projektin ja verkoston toimenpiteiden suhteina ja merkityksinä kuntoutumisen polulla.

Palveluohjauksellisen toimintamallin rakentuminen perustui vahvasti palveluohjauksen määritelmän tukipilareihin; asiakkaan todelliseen kohtaamiseen sekä asiakkaan itsenäisen elämän tukemiseen (Suominen & Tuominen 2007).

#### **4.1 Asiakkaiden kokemuksia jalkautuvista palveluista**

Kuopion yliopiston sosiaalitieteen laitoksen opiskelija ja Räätäli-projektissa projekti-koordinaattorina 2005 – 2006 toiminut Mari Tuomainen tutki päihdekuntoutujan roolia työhallinnon, sosiaalityön ja päihdehuollon kontekstissa. Erityistä huomiota Tuomainen kiinnitti siihen tukeen, jota päihdeongelmaisen asiakkaan tulisi saada olleessaan työvoima – ja sosiaalishallinnon aktiivitoimenpiteissä. Tutkimustulokset osoittivat, että asiakkaat itse kokevat olevansa työllistämispalveluissa ensisijaisesti päihdekuntoutujia kun taas työllistämispalvelut olettavat asiakkaan olevan työnhakija tai lähellä sitä.

Tutkimuksen mukaan päihdeongelmainen työnhakija tarvitsee yksilöllistä, asiakasläh- töistä, moniammatillista sekä oikea-aikaista palvelua työllistämisen- ja sosiaalipalveluissa. Palvelurakenteessa palkkatyön käsitettä tulisi laajentaa sosiaali- seksi, kuntotuttavaksi ja vertaistuelliseksi merkitykseksi, joka tukee päihdeasiakkaan

kuntoutumista. Kuntoutumisen tuloksena hänen voimavarat lisääntyvät ja tapahtuu voimaantumista omaan elämään.

Toisen Bikva-arviointikierroksen aikana asiakkaan kuntoutuksen status vahvistui. Palvelujärjestelmän asenne ja tietoisuus päihdeasiakkaan kohtaamisesta ja toimintakyvystä oli muuttunut merkittävästi. Myös asiakkaiden tietoisuus palvelujärjestelmän pelisäännöistä ja toimivuudesta oli parantanut; he olivat oppineet käyttämään ja käyttäytymään palveluissa. Asiakkaat kokivat saaneensa sellaista tukea, jossa he olivat tulleet kohdatuiksi ihmisinä ja tulleet kuulluiksi ja ymmärretyiksi. Projektin asiakastyön luottamuksellisuus oli sellaisella tasolla, joka oli voimaannuttanut asiakasta omaan elämäänsä sekä avannut työntekijälle portin kurkistaa asiakkaan todelliseen arkeen. Tästä arvokkaasta luottamuksellisesta suhteesta rakentui keskeisimmät teemat Räättäli-projektin hyvään käytäntöön.

#### **4.2 Verkoston kokemuksia työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palveluiden toimivuudesta**

Projektin tekemässä verkostokyselyssä verkosto nosti projektin tärkeimmäksi asiaksi työhallinnon päihdeasiakkaan arjessa rinnalla toimimisen ja jalkautumisen asiakkaan arkeen. Asiakas oli saanut projektityöntekijältä kokonaisvaltaista tukea kiinnipitävällä työotteella sekä ammatillisella tukihenkilötoiminnalla.

Projekti on koko ajan toiminut virallisen palvelujärjestelmän rinnalla tiiviisti luottaen virallisen verkoston toimintaan. Projektin etuutena on ollut se, että projektilla ei ole ollut sanktioivaa eikä avustuksia jakavaa roolia. Projektin tuoma lisä on ollut luonteeltaan konsultoivaa ja asiakkaan kuntoutumista tukevaa. Toiminta on perustunut asiakkaan tarpeeseen ja vapaaehtoisuuteen.

Työnantajille tehdyn haastattelun tuloksena oli nähtävillä, että työnantajien asenne oli muuttunut huomattavasti projektin aikana. Työnantajien ymmärrys päihdeongelman asiakkaan kuntoutumisen prosessiin ja retkahdukseen oli avautunut. Työnantajat olivat havainneet, että päihdeongelmasta puhuminen ja asiakkaan tukeminen työelämän pelisääntöjen puitteissa oli parantanut työn tuloksellisuutta. Päihdeasiakkaan luvattomat poissaolot olivat vähentyneet projektin aikana. Päihdeongelman puheeksiottokäytännöt ja retkahduksista puhuminen olivat luoneet työnantajalle välineen

puuttua tilanteisiin ja toisaalta antaneet myös välineen valmentaa työntekijää kuntoutumisen kautta työtehtäviin. Työnantajat tiedostivat myös oman rajallisuutensa päihdeasiakkaan tukemisessa ja odottavatkin palvelujärjestelmältä päihdeasiakkaan jalkautuvien palveluiden jatkumisen projektin jälkeen. He ovat valmiina ottamaan osavastuun tukemisesta, mutta eivät kokonaista vastuuta. Asenne kuvaakin terveellä pohjalla palveluohjauksen perustehtävää: palveluohjaus on verkoston yhteistä työtä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi (Mönkkönen 2007).

## **5. Hyvä käytäntö**

Räätäli-projektin hyvän käytännön, Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palveluiden, tavoitteena on tukea työnhakija-asiakasta työvoiman ja päihdehuollon palveluissa siten, että asiakas ei putoa ja häviä palveluverkostosta ja asiakas saa hänelle sopivaa, yksilöllisesti räätälöityä palvelua. Toisena tavoitteena on tukea palveluverkostojen työntekijöiden työtä heidän kohdatessaan päihkeitä käyttäviä asiakkaita työllistämisen ja päihdekuntoutuksen kontekstissa. Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palveluiden työtapana on palveluissa kiinnipitävä työote sekä vertaisryhmätoiminta.

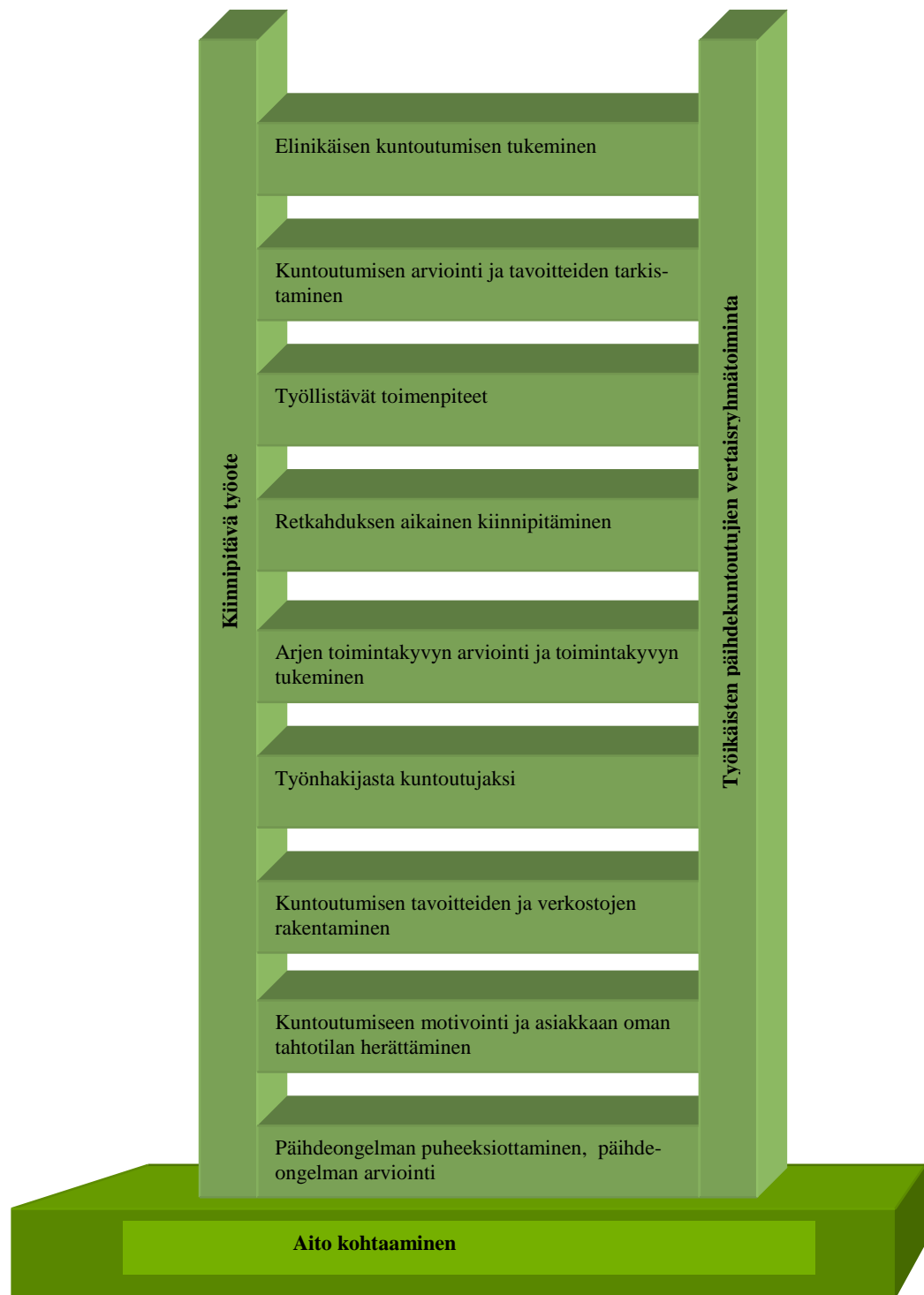
### **5.1 Toimijat**

Projektin kokemuksena Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palvelujen järjestämisen perusta ja koordinointi on siellä, minne työikäisen päihdekuntoutujan palveluohjaus ensisijaisesti painottuu unohtamatta toipumisenprosessiin tarvittavaa moniammatillista verkostoa. Selkeä vastuurooli jalkautuvien palvelujen koordinoimista ja kuntoutumisen edellyttämästä tiiviistä verkostotyöstä auttaa sektoroituneen palvelujärjestelmän parempaan kehittymiseen päihdeongelman hoitamiseen työikäisten palveluissa. Päihdeongelma on tyypillinen ”ilkeä ongelma” (Ahokas 2004, 214), jonka hoitamiseen tarvitaan kokonaisvaltaista lähestymistapaa ja joka on hoidettava ensi- tai toissijaisuudestaan huolimatta. Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvat palvelut toimivat sekä asiakkaan kuntoutumiseen liittyvien virallisten palveluverkostojen (systeemimaailma), että epävirallisen verkoston ja asiakkaan arjen (elämismaailma) ympäristössä (Suominen ja Tuominen 2007, 22). Jalkautuvien palveluiden toiminta ei välttämättä vaadi uusia resursseja, vaan sallivaa ajattelutapaa työn

tekemisestä toisella tavalla palvelujärjestelmän rakenteiden ja ihmisen arkielämän rajapinnoilla ja välimaastoissa. Työikäisten jalkautuvien palveluiden mallissa on tärkeää se, että verkostossa on perustason päihdeosaamista ja toimintakäytäntöjä puheeksiottoon ja arviointiin sekä sen lisäksi mahdollisuus kiinnipitävään työhön ja päihdetyön erityisosaamisen käyttämiseen konsultaationa ja asiakkaan tukena.

## **5.2 Päihdekuntoutujana työhallinnossa - työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palveluiden rakenne**

Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palveluiden toiminta on palveluohjausta ja käyttää työtapoinaan yksilöllistä palveluohjausta, palveluohjauksellista työtapaa sekä neuvontaa (Hänninen 2007). Työ toteutetaan kiinnipitävän työtteen ja vertaisryhmätoiminnan avulla. Työmalli ei ole sidottu organisaatioihin vaan asiakkaan tilanteeseen ja kuntoutumiseen siinä kontekstissa missä hän kulloinkin liikkuu. Työikäisten jalkautuvat palvelut perustuvat yksilölliseen kohtaamiseen, kynnyksettömän palvelun saantiin ja työtavan ulottumisen asiakkaan arkeen. Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvat palvelut vaativat palvelujärjestelmältä sopimusta siitä, että työntekijä voi jalkautua tarvittaessa asiakkaan arkeen ja kohdata hänet sellaisessa tilanteessa ja ympäristössä, joka on asiakkaan toimintakyvyn mukaista. Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvat palvelut tukeutuvat asiakkaasta kiinnipitävään työtteeseen, vertaisryhmätoimintaan sekä aitoon kohtaamiseen. Nämä toimivat toimintamallin tukirankana (kaavio 3). Kiinnipitävän ja vertaisryhmä-toiminnan sisällä tapahtuu prosessimaisesti huomioitavia osa-alueita, jotka ovat nousseet esille projektin kehittämistyön aikana.



*Kaavio 3. Päihdekuntoutujana työhallinnossa – Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palveluiden rakenne. (Purhonen 2008)*

### **5.2.1 Aito kohtaaminen**

Jalkautuvien palveluiden perusta, aito kohtaaminen on asiakkaan inhimillisen elämän, kokemusten ja tunteiden arvostamista niiden kaikissa muodoissa. Arvostus ei ole kiinni saavutuksista tai saavuttamatta jättämisistä, onnistumisista tai epäonnistumisista (Mattila 2007, 15 – 22). Kohtaaminen tapahtuu myös toisinpäin; asiakas kohtaa työntekijän ihmisenä ja persoonana riippumatta siitä mitä organisaatiota hän edustaa. Asiakas kohtaa myös aidosti palvelujärjestelmän toimintakulttuurin ja oppii ymmärtämään ja käyttämään palvelujärjestelmää itsensä kuntoutumisen välineenä. Kohtaamisen taito vaatii nöyryyttä työntekijältä sekä asiakkaalta. Jalkautuvien palveluiden arvostuksessa asiakasta kuunnellaan hänen oman elämäntilanteestaan, kokemuksistaan ja arvomaailmasta lähtien.

Työikäisten jalkautuvissa palveluissa kohtaamisessa on tärkeää aito mielenkiinto asiakkaan elämää kohtaan kokonaisvaltaisesti.

#### ***Kohtaaminen***

*Kohtaaminen on kuulemista ja toisen todellisuuden vastaanottamista.*

*Kohtaaminen on nöyryyttä ja suostumista.*

*Kohtaaminen on yhdessä ihmettelyä ja pohtimista.*

*Kohtaaminen ei ole vaatimatonta ja ikuista ymmärtämistä.*

*Kohtaaminen ei ole toisen aseman tietämistä.*

*Kohtaaminen on uskallusta ja rohkeutta.*

*Kohtaaminen on aitoutta ja luvallista!*

*Kohtaaminen on tasavertaista.*

*(Purhonen 2008)*

### **5.2.2 Kiinnipitävä työote**

Kiinnipitävällä työotteella tuetaan työhallinnon päihdeasiakkaan säilymistä palveluverkostoissa, ohjataan oikeanlaisiin palveluihin, tuetaan palveluiden käyttämisen edellyttämää toimintakykyä sekä tuetaan asiakkaan kuntoutumista arkeen. Kiinnipitä-

vää työtettä tarvitaan asiakkaan retkahdusten sekä hyvien jaksojen aikana. Kiinnipitämisen aikana työntekijä on yhteydessä asiakkaaseen, jotta asiakas konkreettisesti tietää, että hänellä on edelleen yhteys työllistämisen-, sosiaali- sekä päihdehoidon palveluihin. Kiinnipitävällä työtavalla asiakkuus ei pääty retkahduksen aikana vaan muuttaa muotoaan asiakassuhteen säilyttäväksi ja uudelleen mahdollistavaksi. Asiakkuus jatkuu palveluihin palatessa siitä tilanteesta, mihin asiakas jäi ennen retkahdusta. Asiakkaan kuntoutumisen tukeminen on myös oppimisen prosessi, jossa asiakas ja palvelujärjestelmä oppivat toistensa toimintatapoja.

Kiinnipitämisen toinen ulottuvuus on työikäisen päihdeasiakkaan oman toimintakyvyn herättäminen ja kehittyminen kiinnipitävän työn aikana. Työntekijä muistuttaa asiakasta palvelujärjestelmässä toimimisesta. Asiakkaan kyky ottaa vastuuta kasvaa ja hän oivaltaa itse oman sisäisen roolinsa kuntoutumisessa. Kiinnipitämisen tuloksena asiakkaan toimintakyky paranee ja hänen palveluitaan puretaan sitä mukaa, kuin ne osoittautuvat tarpeettomiksi.

### ***Pidän kiinni ja lasken irti***

*Pidän kiinni ja kohtaan sinut.*

*Pidän kiinni kun retkahdat.*

*Pidän kiinni kun palaat takaisin.*

*Pidän kiinni, mutta en vasten tahtoasi.*

*Pidän kiinni, mutta en tee puolestasi.*

*Pidän kiinni ja lasken irti kun omat voimavarasi riittävät.*

*(Purhonen 2008)*

### **5.2.3 Vertaisryhmä**

Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palveluiden yhtenä osana toimii vertaisryhmä. Projektin vertaisryhmätoiminnassa oli läsnä projektin ammatillinen työntekijä, joka antoi vertaisryhmätoiminnalle erilaisen ulottuvuuden kuin perinteinen puhtaasti asiakkaiden keskinäinen vertaisryhmä. Ammatillaisen läsnäolon tavoitteena oli olla läsnä ihmisenä, ei ohjata toimintaa. Ammatillainen edusti sitä normaaliutta, joka sosiaalisissa suhteissa näyttäytyy; hänellä oli myös mielipiteitä asioista, mutta ei ohjannut

muita ryhmäläisiä. Ammatilaisen läsnäolo perustui puhtaasti dialogisuuteen; se oli vuorovaikutuksellinen suhde, jossa molemmat osapuolet sekä antoivat että ottivat (Suominen & Tuominen 2007). Räättäli-projektin vertaisryhmätoiminnassa ammatti-ihmisen läsnäolo perustui inhimilliseen tasa-arvoon ja kumppanuuteen. Kyse ei siis ollut projektin vallankäytöstä tai projektityöntekijän ”ylikävelevästä” asiantuntijuudesta millään tavoin.

Vertaisryhmän tehtävänä on toimia matalan kynnyksen kuntoutumisen välineenä. Ryhmässä on mahdollisuus tasavertaiseen, tuomitsemattomaan kohtaamiseen ja päihdeettömän minuuden ja identiteetin rakentamiseen. Vertaisten ja ammatillisen työntekijän läsnäollessa yksilö pystyy rakentamaan ja peilaamaan minuuttaan ja identiteettiään suhteessa päihteisiin, toisiin ihmisiin ja tavalliseen elämään. Päihdeettömän minuuden ja identiteetin rakentaminen on pitkä tie ja vaatii onnistuakseen tiedostamista, pohtimista ja valintoja.

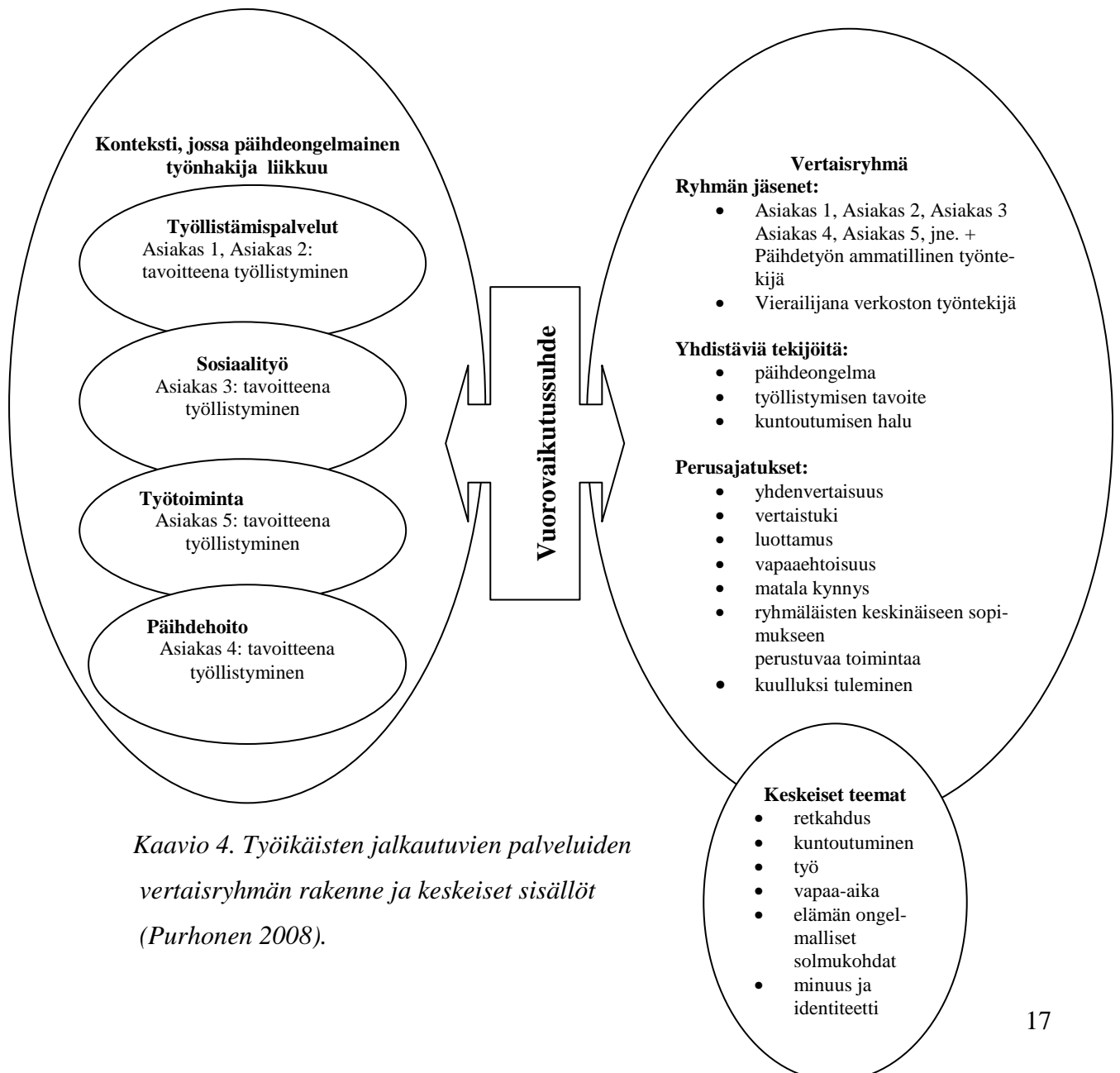
Minuus rakentuu yksilön tekojen ja tietoisuuden kautta jokapäiväisen arjen keskellä. Minuus on monikerroksellinen suhde omaan itseen. Yksilö rakentaa ja kehittää minuuttaan ajallisen ulottuvuuden ja oman ymmärryksen kautta. Identiteetin kautta yksilö havainnoi ja hallitsee erilaisuuttaan suhteessa muihin. Identiteetti on historiallinen ja muodostuu usein samaistumisesta johonkin: vaatteet, ammatti, sukupuoli (Saastamoinen 2006, 170 – 174.) Vertaisryhmässä minuus ja identiteetti pääsevät rakentumaan turvallisessa, kiireettömässä ympäristössä kunkin henkilökohtaisen kuntoutumisen prosessin myötä. Minuuden ja identiteetin tutkimisen ja keskustelun avulla päihdeongelmaisesta asiakkaasta löytyi myös terve ja normaaliuteen pohjautuva minäkuva.

Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palveluiden vertaisryhmä käynnistyi projektissa olleiden asiakkaiden omasta toiveesta. Asiakkaat kokivat tulleen kuulluksi ja valtautuneiksi omasta sosiaalisesta tarpeestaan; asiakkaille muodostui yksinäisyyden tilalle aito, yksilön tarpeita ja kuntoutumista palveleva sosiaalinen ryhmä.

Ryhmän toimintaa määrittää asiakkaan oma halu kokoontua ammatillisen työntekijän kanssa yhdenvertaisuuteen perustavaan vertaisryhmään. Asiakkaat ovat sitoutuneet ryhmän toimintaan, koska he ovat itse saaneet määrittää ryhmän pelisäännöt ja tavoit-



teet. Ryhmän keskeisin asia, vertaistuki, on koettu erittäin merkittäväksi kuntoutumista edistäväksi tekijäksi. Ryhmään on voinut mennä omana itsenään ja ryhmään on aina voinut luottaa. Vertaisryhmän toiminnassa myös palveluverkoston ammattilaisten vierailut otettiin hyvin vastaan; ammattilaiset toivat mukanaan objektiivista informaatiota sekä työntekijän kohtaamista asian äärellä vertaisesti ilman organisaatioiden byrokratiaa. Työkäisten jalkautuvien palveluiden vertaisryhmän jäseniä yhdisti päihdeongelma ja työnhakijan status. Vertaisryhmän jäsenellä oli työkyvyn selvittämisen ja työllistymisen tavoitteet sekä päihdeongelmasta kuntoutumisen halu. Motiivi kuntoutumiseen käynnistyi usein vertaistuen kautta. Ryhmän toiminta perustui yhdenvertaisuuteen, luottamukseen, vapaaehtoisuuteen, matalaan kynnykseen, ryhmäläisten keskinäiseen sopimukseen toiminnasta, kuulluksi tulemiseen sekä päihdetyön ammatilliseen työntekijään. Ryhmän keskeisiä osa-alueita ja suhteita voidaan kuvata seuraavan kaavion avulla (kaavio 4):



*Kaavio 4. Työkäisten jalkautuvien palveluiden vertaisryhmän rakenne ja keskeiset sisällöt (Purhonen 2008).*

Ryhmän toiminnan perusrakenne muodostuu säännöllisestä kokoontumisajasta ja -paikasta sekä mahdollisuudesta puhumiseen, kuuntelemiseen ja pohdintaan. Ryhmän toiminnalliset tapahtumat järjestyvät muina aikoina yhteisen harrastamisen ja mielenkiinnon mukaan. Toiminnalliset sisällöt olivat ylimääräistä harrastamista ja kokoontumista ryhmäläisten yhdessä sopimaan aikaan. Keskustelun ja toiminnallisen tekemisen erottamisella taataan mahdollisuus kohtaamiseen ja asioiden käsittelyyn.

### ***Vertainen***

*Vertainen on läsnä.*

*Vertainen puhuu samaa kieltä kuin minä.*

*Vertainen kysyy, ihmettelee ja on peilinä minulle.*

*Vertainen ei tuomitse.*

*Vertainen ei ratkaise ongelmaani.*

*Vertainen on aito.*

*Vertainen kohtaa minut.*

*(Purhonen 2008)*

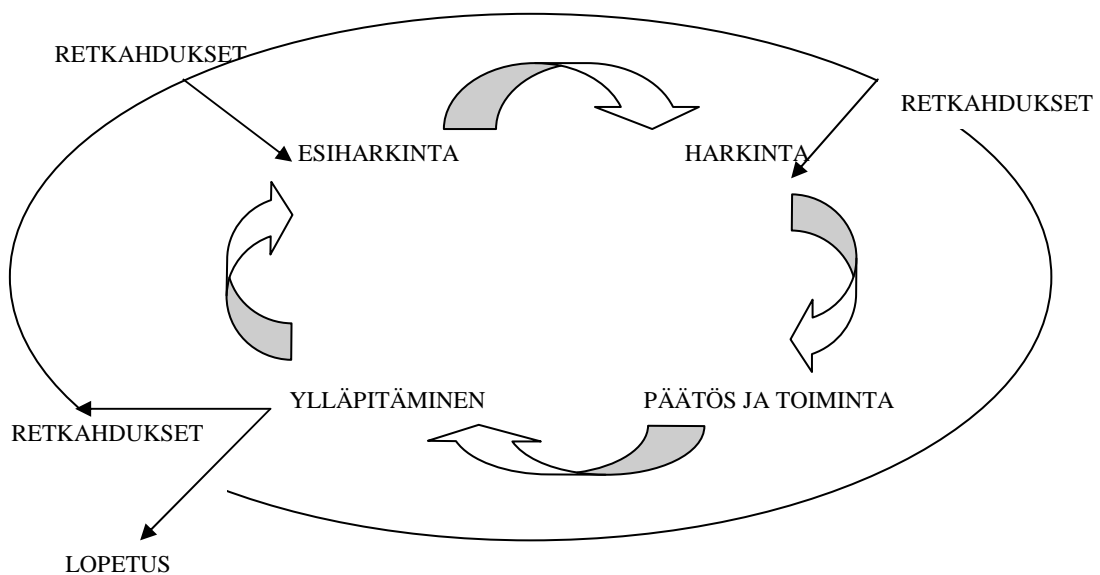
### **5.3 Päihdekuntoutujana työhallinnossa - Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palveluiden prosessi**

Päihdekuntoutujana työhallinnossa - Työikäisten päihdeongelmaisten jalkautuvat palvelut ovat prosessi, josta erottuu erilaisia jalkautuvien palveluiden sisällöllisiä keskeisiä elementtejä (kaavio 3, s.12). Prosessin elementit ovat

- päihdeongelman puheeksi ottaminen ja päihdeongelman arviointi
- kuntoutumiseen motivointi ja asiakkaan oman tahtotilan herättäminen
- kuntoutumisen tavoitteiden ja verkostojen rakentaminen
- työnhakijan statuksen muuttaminen kuntoutujan statukseksi
- arjen toimintakyvyn arviointi ja toimintakyvyn tukeminen
- retkahduksen aikainen kiinnipitäminen
- työllistävissä toimenpiteissä tukeminen

- kuntoutumisen arviointi ja tavoitteiden tarkistaminen
- elinikäisen kuntoutumisen tukeminen

Palveluprosessin tapahtumat perustuivat päihdeasiakkaan muutosprosessin eri vaiheisiin (James O. Prochaska, kaavio 5) ja muutosvaiheiden tuen tarpeeseen. Asiakas ja työntekijä pohtivat yhdessä muutosta ja kuntoutumista. Asiakas käy omaa prosessia kuntoutumisessa ja työntekijä hyvin usein näkisi hänet jo seuraavassa vaiheessa muutoksen kehällä. Asiakkaan omaa prosessia ei voi kiirehtiä, kuntoutumisen prosessi on jokaisen asiakkaan kohdalla erilainen ja tapahtuu eri nopeudella.



*Kaavio 5. Muutoksen kehä (Prochaska 1984).*

### 5.3.1 Päihdeongelman puheeksiottaminen ja päihdeongelman arviointi

Työikäisten päihdeongelman jalkautuvien palveluiden prosessi käynnistyi päihdeongelman puheeksiotosta ja arvioinnista työllistämisen- tai sosiaalipalveluissa. Palvelujärjestelmän työntekijä ottaa päihdeongelman puheeksi asiakkaan kanssa yhteisessä keskustelussa joko itsekseen tai kutsumalla mukaan päihdetyöntekijän. Puheeksiotto tapahtuu tuomitsematta ja mahdollistamalla ongelman käsittely kuntoutumisen käynnistäjänä. Puheeksiotto- ja arviointitilanteessa ammatillisen päihdetyöntekijän läsnäolo on merkittävä; työllistämistoimenpiteiden tavoitteellisuuskeskustelu ja selviytyminen työtehtävistä kääntyy päihdeongelman arvioimiseen ja sitä kautta työkyvyn arvioimiseen. Asiakas arvioi itse päihdeongelmansa laajuutta

työllistymisen esteenä. Työntekijöiden tehtävänä on kuunnella, antaa asiakkaalle päihdeongelman käsittelyyn tilaa ja aikaa. Asiakkaalle annetaan aikaa arvioida ongelmaansa itsekseen ja asiaan palataan seuraavissa kohtaamisissa. Asiakas harkitsee ajan kanssa päihdeongelmansa vaikutusta jokapäiväiseen elämäänsä. Retkahtamisia tapahtuu usein puheeksiotto- ja arviointitilaisuuksien välissä. Palvelujärjestelmän ei tule kiirehtiä asiakkaan kuntoutumisen edelle. Asiakas on esiharkintavaiheessa ja itselleen ristiriitaisessa tilanteessa.

### **5.3.2 Kuntoutumiseen motivointi ja asiakkaan oman tahtotilan herättäminen**

Puheeksiotto- ja arviointitilaisuuksia kannattaa olla useita. Puheeksiotto on prosessi ja työntekijän tehtävänä on herättää asiakkaan tahtotila ja motivoida häntä kuntoutumiseen. Asiakkaan oman arvion ja pohdinnan jälkeen hän harkitsee päätöstä kuntoutumisprosessin käynnistymisestä. Hän pohtii jalkautuvien palveluiden hyötyä ja merkitystä itselleen. Asiakas on harkintavaiheessa. Työntekijän roolina on auttaa asiakasta arvioimaan ja hahmottamaan omaa arjen toimintakykyä suhteessa tavoiteltaviin asioihin sekä auttamaan jäsentämään ja pilkkomaan tavoitteita pienempiin kokonaisuuksiin.

Tässä vaiheessa tapahtuu usein retkahtamisia, jotka liittyvät asiakkaan omaan suhtautumiseen päihdeongelmaansa ja pelkoon tulevaisuudesta. Asiakkaan arjen toimintamalliin kuuluu vahvasti päihteiden käyttäminen; *Mitä päihdekäyttäytymisen tilalle tulee? Uskallanko lähteä kohti tuntematonta elämää?* Asiakkaalle tarjotaan tässä vaiheessa mahdollisuutta käyttää työikäisten jalkautuvien palvelujen kiinnipitävää ja vertaistuellista palvelua opastamaan ja selventämään elämäntilannetta.

### **5.3.3 Kuntoutumisen tavoitteiden ja verkostojen rakentaminen**

Kuntoutumisen prosessi käynnistyy elämäntilanteen ja lähtötilanteen selvityksestä. asiakkaan ja palveluverkoston kanssa sovitaan työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvista palveluista, asiakkaan verkostosta sekä palvelujärjestelmän verkostojen yhteisestä työstä. Asiakas asettaa tavoitteensa päihdekuntoutumiselle ja työllistymiselle. Asiakas on kuntoutumisen prosessin päätös- ja toimintavaiheessa. Kuntoutumisen tavoitteet vaihtelevat suuresti kohtuuskäytöstä täysraittiuteen ja avoimille työmarkki-

noille työllistymisestä eläkepäätöksiin. Asiakas tarvitsee työntekijältä arviointitukea tavoitteiden realistisuuden suhteen.

#### **5.3.4 Työnhakijasta kuntoutujaksi**

Työikäisen päihdekuntoutujan status on pääsääntöisesti työnhakija. Päihdeongelman tulesa näkyväksi työllistämisen palvelujärjestelmä antaa kuntoutumiselle tilaa ja status kääntyy kuntoutujaksi. Asiakkaan tavoitteena on kuntoutua takaisin työnhakijaksi. Kuntoutumisen välineenä käytetään päihdehoitoa ja työllistämisen erilaisia toimenpiteitä. Kuntoutumisessa laitos- ja avohoito sekä terapiat auttavat asiakasta etenemään kuntoutumisen ja työllistymisen prosessissa. Päihdeasiakkaan kuntoutuminen on ensisijaisesti kuntoutumista tavalliseen arkeen ja sen jälkeen kuntoutumista työelämään. Työntekijän tulee sallia tämä kuntoutujna status eikä kiirehtiä kuntoutumisen edelle. Kuntoutumista edistää rinnalla toimiva kiinnipitävä työntekijä ja yhteisöllinen vertaistuki.

#### **5.3.5 Arjen toimintakyvyn arviointi ja toimintakyvyn tukeminen**

Työikäisen päihdeasiakkaan arjen toimintakyky on usein kaventunut hyvin rajalliseksi. Asiakas tarvitsee usein tukea perus asioiden hoitamiseen, esim. laskujen maksamiseen, asuntoasioihin, palveluiden käyttämiseen ja niihin lähtemiseen, fyysisen kunnon ja terveyden ylläpitämiseen, toimeentulon hakemiseen ym. vastaaviin palveluihin, joita palvelujärjestelmässämme on hyvin tarjolla, mutta asiakkaan toimintakyky ei riitä niiden käyttämiseen. Tässä kohdassa on muistettava, että asioita ei hoideta asiakkaan puolesta tekemisellä, vaan asiakkaan rinnalla tehden ja vähitellen väistyen taka-alalle. Työntekijän tuen luonteen ja määrän tulee muuttua. Asiakas voimaantuu ja valtaistuu omasta elämästään ja toiminnastaan; juomisen ongelma todellistuu ja hän kykenee pikkuhiljaa kantamaan vastuun juomisestaan paremmin.

#### **5.3.6 Retkahduksen aikainen kiinnipitäminen**

Asiakkaan kuntoutumiseen liittyy usein retkahtamiset. Retkahdusten aikana asiakas häviää palvelujen piiristä ja hän ei palaa palveluihin kovinkaan helposti. Retkahduksen tuottama häpeä estää häntä kohtaamasta palvelujärjestelmää sekä työpaikkaa. Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvien palvelujen yksi keskeisimpiä työmuotoja retkahdusten aikainen kiinnipitäminen. Työntekijä soittaa asiakkaalle ja kysyy hänen

tilannettaan. Retkahduksista ei palkita asiakasta vaan ilmaistaan huoli, välittäminen ja madalletaan palvelujärjestelmän palvelujen piiriin paluun kynnystä. Projektin aikana havaittiin, että retkahdusten aikainen kiinnittäminen tuotti huomattavaa tulosta palvelujärjestelmälle: retkahdusten kesto lyheni sekä retkahdukset vähenivät. Vertaistuellinen ryhmä osoittautui ensimmäiseksi askeleeksi palveluihin paluuseen; vertaisryhmäläiset eivät tuominneet asiakasta, vaan tiesivät oman kokemuksen kautta miten huono omatunto ja vaikea asetelma retkahduksista syntyy. Projektissa kiinnittämisen pääasiallisena muotona toimivat puhelinsoitot. Asiakas ei välttämättä vastannut puhelinsoittoihin, mutta kiinnittävät soitot edistivät usein juomisen lopettamista. Asiakkaan kuntoutumisen prosessia tuettiin työntekijän toimesta välittävällä työasenteella silloin kun asiakkaan omat voimavarat eivät riittäneet.

### **5.3.7 Työllistävät toimenpiteet**

Päihteistä kuntoutuvan työnhakijan kuntoutumista edistävät oikea-aikaiset ja oikeanlaiset työtehtävät. Työkyvyn arvioinnilla on suuri merkitys kuntoutumisen prosessissa. Liian vaativat työtehtävät suhteessa asiakkaan toimintakykyyn laukaisevat usein retkahdustilanteita. Toisaalta liian yksinkertaiset työtehtävät eivät vastaa kuntoutumisen edistymistä ja turhauttavat helposti päihdekuntoutujan. Retkahtamistilanteissa työnantajat huomioivat asiakkaan kuntoutumisprosessin noudattamalla kuitenkin normaaleja työelämän pelisääntöjä poissaolojen suhteen tai keskeyttää työsuhteasiallisesti. Silloin kun asiakkaan status on olla kuntoutuja työllistävissä toimenpiteissä, hänellä on mahdollisuus palata työllistäviin toimenpiteisiin valmentautumaan eteenpäin. Tällöin kuntoutuminen on ensisijainen tavoite ja tuotannollisuus tulee kuntoutumisen tuloksena.

Projektin aikana tehdyssä työnantajahaastattelussa usea työnantaja oli oivaltanut päihdeongelman problematiikan ja työtehtävien suhteen; päihdeongelmaisen työntekijän ongelmasta oli tullut heille väline valmennukseen; poissaoloille tuli selkeä syy ja asioista päästiin keskustelemaan oikealla tasolla. Kiinnittävä ja päihdeasioista puhuva työnjohto huomasi luvattomien poissaolojen vähentyneen ja tuotannollisuuden kasvavan sitä kautta. Päihdekuntoutujalle merkittävä asia työpaikalla oli se, että päihteidenkäytöstä aiheutuneet tilanteet, esim. poissaolot, pystyttiin puhumaan työpaikalla avoimesti. Työllistävien toimenpiteiden aikainen kiinnittäminen säilytti

asiakasta työllistämispalveluissa ja kuntoutuminen eteni yhteisessä ymmärryksessä. Erityisesti päihde- tai palvelujärjestelmän työntekijän vierailut asiakkaan työpaikalla ovat merkityksellisiä asiakkaalle; työpaikalla pääsi näyttämään myös omaa vahvaa puoltansa, osaamista sekä puhumaan kuntoutumisen etenemisestä ja omista asioista.

### **5.3.8 Kuntoutumisen arviointi ja tavoitteiden tarkistaminen**

Verkoston asiantuntijoiden ja asiakkaan välinen dialoginen keskustelu työkunnosta ja päihdeistä kuntoutumisesta antaa työkaluja asiakkaalle itselleen ja hänen kanssaan töitä tekeville työntekijöille. Kuntoutumisen arvioinnissa ja tavoitteiden tarkistamisessa päihdeasiakas tarvitsee rinnalleen työntekijän, joka pohtii hänen kanssaan kuntoutumisen ja työkyvyn edistymistä.

### **5.3.9 Elinikäisen kuntoutumisen tukeminen ja vahvistaminen**

Kiinnipitävän jalkautuvan palvelun tehtävänä on tukea työikäistä päihdeasiakasta päihdeettömään arkeen. Työntekijän ja asiakkaan arjen tasolla käydyt keskustelut arjen sujumisesta ja asiakkaan omasta kyvystä selviytyä eteen tulevista kriittisistä tilanteista ovat tärkeitä keskusteluja kuntoutumisen prosessin jatkumiselle. Keskustelujen avulla päihdeasiakas ymmärtää oman käyttäytymisen mallinsa ja sairauden elinikäisyyden muodon. Päihderiippuvuus ei ole kuntoutettavissa kerralla kuntoon, vaan se on sairaus, joka vaatii elinikäistä kuntoutumisen ylläpitämistä. Päihdeasiakkaalle on tärkeää, että hänellä on tarvittavat viranomais- ja vapaaehtoisverkostot ja arjen tukimuodot kunnossa hallitakseen päihdeongelmaansa siten, että hänen arkensa, toimintakykynsä ja elämänsä säilyisi arvokkaana.

## **6. Tulokset**

Projektin kolmella paikkakunnalla oli kaikkiaan 98 asiakasta. Osa asiakkaista oli pidemmässä ohjauksellisessa prosessissa ja osa asiakkaista oli projektissa pelkästään päihdeongelman arvioinnin ajan. Valtaosa asiakkaista ohjautui projektiin työvoimatoimiston ja palvelukeskusten kautta. Joitakin asiakkaita ohjautui projektiin laituskuntoutuksen ja sosiaalityön kautta ja projektin edetessä asiakkaita hakeutui myös omatoimisesti projektiin.

Projektin asiakkaaksi otettiin henkilöitä, jotka olivat työhallinnon aktiivitoimenpiteissä tai sinne suuntautumassa. Asiakkuudelta edellytettiin myös, että palvelujärjestelmän verkosto ja asiakas olivat tunnistaneeet asiakkaan päihdeongelman ja päihdeongelma oli työllistymisen este. Lisäksi asiakkaalta edellytettiin omaa halua selvittää ja kartoittaa päihdetilannettaan, päihdekuntoutuksen tarvetta sekä henkilökohtaisen tuen tarvetta.

Projektin kaikki asiakkuudet päätettiin projektin aikana. Kolmen päätöskeskustelun aikana asiakkaan kanssa käytiin läpi asiakkaan tilanne ennen projektia, projektin aikaiset tapahtumat sekä tulevaisuuden suunnitelmia projektin jälkeiselle ajalle. Asiakkaalla oli tai se rakennettiin projektin aikana virallinen palveluverkosto, joka jatkaa toimintaansa projektin jälkeen. Projektin jälkeen mallia jatketaan kullakin paikkakunnalla palvelujärjestelmän omana toimintana (puheeksiotto, kiinnipitäminen, jalkautuminen) ja vertaisryhmien kokoontumisina.

Projektin toimintamallin keskeisimmät tulokset näkyivät päihdetilanteen arvioinnin, konsultaation käyttämisen, retkahdusten, asenteiden, konsultaation käyttämisen ja voimaantumisen muutoksissa:

#### *Päihdetilanteen arviointi*

Asiakkaan päihdetilanteen arviointi nousi keskeiseen merkitykseen työllistämisen palvelujärjestelmän palveluissa. Päihdeasioiden puheeksiotto vahvistui työllistämispalveluissa hyvin. Puheeksioton kautta päästiin arvioimaan oikeaa työkykyä ja asiakas sai puhua avoimesti päihdeongelmastaan sekä siitä tuesta, jota hän tarvitsi työllistymisen tavoitteiden saavuttamiseksi.

#### *Konsultaation käyttäminen*

Työllistämispalvelut pystyvät vastaamaan itse ns. normaalista työhön liittyvästä päihdetyöstä. Työntekijöillä on perusosaaminen ja rohkeus puheeksiottamiseen ja päihdeongelman logiikan ymmärtämiseen. Tämän lisäksi projekti osoitti, että rinnalle tarvitaan päihdetyön syvempää erityisosaamista työhallinnon työn ja asiakkaan rinnalle. Viranomaisorganisaatioista irrallinen päihdetyöntekijä/erityisosaaja toi kohtaus tilanteisiin mukanaan asiantuntijuutta ja syvällisemmän keskusteluyhteyden päihdeasioista. Erityisosaajan läsnäollessa päihdeongelmasta lähdettiin puhumaan va-



kavasti. Konsultaatiota käytettiin erityisesti silloin kun työntekijä tarvitsi syvällisempää ymmärrystä päihdeasiakkaan arjen toimintakyvystä sekä päihderiippuvuuden syyseuraussuhteista. Nopea konsultaatio mahdollistui sillä, että päihdetyöntekijän työhuone sijaitsi saman käytävän varrella kuin työhallinnon työntekijät.

### *Retkahdukset*

Asiakkaiden retkahdukset tulivat hallituimmiksi ja ne lyhenivät ammatillisen tukihenkilön kiinnipitävän työtteen ja vertaisryhmätoiminnan avulla. Asiakkaat säilyivät paremmin palveluverkoston palvelujen piirissä ja retkahdusten jälkeen palasivat sinne nopeammin kuin aiemmin. Retkahduksista tuli myös asiakkaille hallitumpia; juomisen aikana opittiin myös huolehtimaan arjen velvollisuuksista, esim. laskujen maksamisesta ajallaan. Retkahduksen aikana asiat eivät menneet enää niin pahasti solmuun ja retkahdusten jälkeen pystyttiin jatkamaan asioiden hoitamista siitä mihin jäätiin ennen retkahdusta. Asiakas saa retkahduksen käsittelemisestä itselleen ymmärrystä sekä kuntoutumisen välineen.

### *Asenteet*

Projektin aikana tapahtui merkittävä asenteellinen muutos verkostoissa sekä asiakkaisissa itsessään. Päihdeongelmasta lähdettiin puhumaan avoimemmin kun huomattiin, että päihdeongelmasta puhuminen ja siihen puuttuminen tuottikin tulosta niin kuntoutumisessa kuin työllistymisessä. Päihdeongelmasta opittiin puhumaan suoraan, rehellisesti ja avoimesti. Palvelujärjestelmä havaitsi, että työllistyminen ei ole mahdollista, mikäli päihdeongelma on akuutti ja sitä ei hoideta. Päihdeongelman hoitamiseksi annettiin se mahdollisuus kun sen oireilulle kuuluukin. Asenteen muutoksella ja päihdeongelman ymmärtämisellä asiakkaat saatiin takaisin aktiivitoimenpiteisiin. Päihdeongelmasta tuli työhönvalmennusyksikölle valmennuksen väline; luvattomille poissaoloille saatiin nimi ja asiaa pystyttiin käsittelemään työpaikalla avoimesti. Myös päihdeongelmaisen oma asenne palvelujärjestelmää ja sen työntekijöitä kohtaan muuttui projektin aikana; päihdeongelmaisen käyttäytyminen palveluissa muuttui kärsivällisemmäksi ja ymmärtäväisemmäksi.

### *Voimaantuminen*

Merkittävin muutos asiakkaissa tapahtui kuntoutumisen etenemisessä ja voimaantumisen omaan elämään. Projektin aikana näkyi, että asiakkaat kuntoutuivat

päihteettömään arkeen, joka vastaavasti edisti työllistävien toimenpiteiden käynnistymistä ja selviytymistä niistä. Voimaantumisen edellytyksenä oli henkilökohtainen kontakti ja kohtaaminen asiakkaan ja työntekijän välillä sekä vertaisryhmätoiminta. Työntekijöiltä vaadittiin pysähtymistä päihdeongelman äärelle, kuuntelemisen taitoa sekä tilan antamista kuntoutumiselle.

Voimaantumista oli havaittavissa myös työntekijöiden osalta; työntekijät kokivat onnistumisia asiakassuhteidensa hoitamisessa kun työtavat olivat muuttuneet. Päihdeongelmaista työnhakijaa ei koettu enää palvelujärjestelmän ”ikäväksi ongelmaksi” kuin aiemmin, vaan työntekoon tuli välineitä, joiden avulla työn tulos parani.

## **7. Kokeilusta käytännöksi – kolme paikkakuntaa, kolme sovellettua mallia**

Työikäisten päihdekuntoutujien jalkautuvia palveluita juurrutettiin käytäntöön koko projektin aikana. Kehittämistyön lähtökohtana oli vahva luottamus asiakkaaseen, ja olemassa oleviin paikallisiin palveluverkostoihin. Asiakkaan omaan kokemukseen luottaminen ja uskominen oli palvelumallin kehittymiselle oikea valinta; projektin työntekijät pääsivät näkemään ja kokemaan läheltä miltä asiakkaan arki näytti. Arjessa mukanaolo toi esille monta sellaista elementtiä, jota ei olisi pystynyt muuten tekemään näkyväksi. Jalkautuvien palveluiden ja kiinnipitämisen merkitys syventyi ja täsmentyi koko ajan asiakkaan arjen kautta. Työtavan kautta selvisi mm. mitkä olivat asiakkaan oikeat voimavarat käyttää palveluita; päihdeasiakas on tietoinen olemassa olevista palveluista, mutta hänen konkreettinen toimintakykynsä lähteä ja käyttää palveluita on matala tai sitä ei ole ollenkaan. Asiakkaan rinnalla kulkeminen teki myös näkyväksi sen, miten asiakas kohdataan palveluissa. Asiakas ei useinkaan ymmärrä sitä puhetta ja terminologiaa mitä palveluissa käytetään ja mm. siitä syystä ei saa hänelle kuuluvia palveluita. Asiakkaalle syntyy helposti toivottomuuden ja huonommuuden tila, joka entisestään lisää juomisen kulttuuria. Näkemällä, kuulemalla ja kohtaamalla projekti on tehnyt näkyväksi näkymätöntä; se on tehnyt näkyväksi asiakkaan äänen.

Projektin aikana vahvistettiin olemassa olevan palveluverkoston hyviä käytäntöjä ja tarkennettiin osaamista. Pääsääntöisesti projektin paikkakunnilla on selkeät ja riittävät peruspalvelut päihdeongelmaiselle työnhakijalle. Kehittämistyöllä haettiin muutos-

ta työkäytänteisiin sekä palveluverkoston eri palveluiden ”yhteenhittämistä”. Projektin aikana työllistämispalvelut oppivat tarjoamaan päihdeasiakkaille päihdehoidon palveluita tiiviimmin ja ottamaan kuntoutumispalvelut työllistämispalveluiden edelle tai rinnalle. Samalla asiakkaiden omaa toimintaa vahvistettiin käyttämään palveluita ja hoitamaan asioitaan palveluverkostossa. Kehittämisen tuloksena oli, että järjestelmät ja asiakkaat kohtasivat toisensa paremmin; työntekijät saattoivat ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja päinvastoin. Molemminpuolinen kohtaaminen oli tapahtunut.

Paikkakunnittain Räätälin kehittämästä mallista on juurtunut eri osasia jo olemassa oleviin rakenteisiin hyvin. Työtavan ja asioiden juurtuminen on tapahtunut hiljalleen projektin toimintavuosien aikana. Kolmella projektipaikkakunnalla mallia toteutetaan hiukan eri tavalla:

#### *Pieksämäen konsultaatiotiimi*

Pieksämäen palveluverkosto päätti yhteisestä sopimuksesta, että Räätäli-projektin tuottama hyvä käytäntö jatkaa toimintaansa verkoston yhteisenä työtapana konsultaatiotiimin muodossa. Konsultaatiotiimin tarve perustui moniammatillisen työryhmän tarpeeseen. Pieksämäellä ei ole projektin muihin paikkakuntiin verrattuna työvoiman palvelukeskusta, joissa moniammatilliset työllistämisen tukipalvelut ovat olemassa.

Konsultaatiotiimi käynnisti toimintansa muutaman projektin asiakkaan jatkotoimenpiteenä. Tiimin toiminta perustuu dialektiseen konsultaatioon ja tasavertaiseen ammatillisen osaamisen tärkeyteen.

Konsultaatiotiimin jäsenet muodostuvat työhallinnon, kuntouttavan työtoiminnan, avopäihdehuollon, laitoshoidon ja sosiaalityön edustajista. Tiimin asiakkaaksi valikoituu ne päihdeongelmaiset työhallinnon aktiivitoimenpiteissä olevat asiakkaat, jotka tarvitsevat kuntoutumisensa tueksi moniammatillista tukea. Asiakkaasta kiinnipitävin vastuu on aina yhdellä tiimin jäsenellä kerrallaan ja asiakkaan kuntoutumista seurataan yhteisissä kokoontumisissa ja normaalina dialogisena asiakastyönä verkostossa. Periaatteena on, että jokaisella enemmän tukea tarvitsevalla asiakkaalla on henkilökohtainen tuki verkostosta, jonka puoleen saa kääntyä niin ongelmallisissa kuin iloisissakin tilanteissa. Jokaisella konsultaatiotiimin jäsenellä on vastaavasti henkilökohtainen, yksilöity asiakas, johon hän toteuttaa kiinnipitävää työtettä.

Konsultaatiotiimin asiakkuuksista tehdään määräaikainen, vastaavanlainen sopimus kuin projektin aikaisesta asiakastyöstä. Asiakkuuksien määrä on rajallinen ja päättyy asiakkaan toimintakyvyn palautuessa sille tasolle, että hän voi käyttää verkoston palveluita normaalilla palveluohjauksella tai omatoimisesti.

Konsultaatiotiimin mallin luominen tapahtuu projektin aikana yhdessä palveluverkoston kanssa ja mallin käyttöönottokoulutus tapahtuu projektin järjestämänä. Vertaisryhmätoiminta jatkuu Pieksämäellä Tyynelän Kuntoutuskeskuksen vetämänä ja on yksi osa konsultaatiotiimin asiakastyötä.

### *Savonlinnan malli*

Savonlinnan seudulla käynnistyi vuonna 2008 Esr-rahoitteinen, Sauva-säätiön hallinnoima välityömarkkina-hanke, Väylä. Räätäli-projekti oli hankkeen suunnitteluvaiheen aikana mukana kehittämässä välityömarkkinahankkeen päihdeongelmaisen työnhakijan työllistymisen tukemista. Suunnitteluvaiheessa sovittiin työtavan sisällyttämisestä hankkeeseen.

Väylä-hankkeeseen on resursoitu kymmenen työvalmentaja, jotka tukevat ja opastavat välityömarkkinoille sijoitettavien työntekijöiden työntekoa. Päihdeongelmaisen työntekijän ohjaus- ja tukivastuu jakautuu Työvoiman palvelukeskus Reimarin ja Väylä-hankkeen työvalmentajien kesken. Reimarin perustehtävään kuuluu puheeksioton ja asiakkaan päihdeongelman ja työkyvyn arvioinnin tehtävät, sekä päihdeongelmaisen asiakkaan palveluiden koordinointi sekä mahdollisuuksien kiinnipitävä työote. Väylä-hankkeen työvalmentajien työhön kuuluu päihdeongelmaisen työntekijän tukeminen arjessa ja kiinnipitävä työote.

Väylä hankkeen työvalmentajien päihdetyön osaaminen on jakautunut siten, että yhdellä työntekijällä on päihdetyön erityisosaamista, kahdella valmentajalla Räätäli-projektin aikana hankittua kiinnipitämisen ja arjen tukemisen osaamista. Perusajatuksena on, että kaikilla työvalmentajilla on vähintään perustason tietämys päihdeongelman kohtaamisesta ja logiikasta työelämässä. Mallin juurruttaminen toteutettiin lyhyillä ja teemoitetuilla koulutusinfoilla projektin toimesta.

### *Mikkelin toimintamalli*

Mikkelin osa-projektin toimintahistoria on osa-projekteista lyhytkestoisin. Projekti käynnistyi vuonna 2006 muiden alkaessa vuonna 2005. Osa-projektin toiminnassa on keskitytty eniten työllistämispalvelun konsultaation kehittämiseen ja asiakkaan työ-kunnan arviointikeskusteluihin. Palvelukeskus Reitin moniammatillisen työyhteisön perustehtäviin kuuluvat perustason puheeksiottokäytänteet, asiakkaan päihteiden käytön ja työkyvyn arviointi.

Kiinnipitämisen työote on projektin aikana juurtunut hyvin palvelukeskuksen työvalmentajien työn sisälle sekä muutaman työhönvalmennusyksikön yksilövalmennuksen sisällöksi.

Mikkelissä toiminnan jatkamisesta on neuvoteltu Mikkelin Toimintakeskus ry:n kanssa. Toimintakeskuksella on asumisyksikkö, päiväkeskus ja työvalmennusyksikkö, jotka ovat keskittyneet päihdeongelmaisten tukemiseen ja työllistettävien päihdeongelmaisten työllistymisen tukemiseen. Projektin aikana päiväkeskuksen työntekijä on ollut mukana vertaisryhmän toiminnassa ja ryhmä siirtyy projektin jälkeen päiväkeskuksen toiminnaksi. Mikkelin toimintayhdistys ry ottaa projektin käytännöt oman toiminnan sisälle kuntoutumisen ja työllistymisen tukipalveluiksi.

Tämän lisäksi Mikkelin Työvoiman palvelukeskus on nostanut esille tarpeen Räätilin esille nostaman päihdepalveluiden tarpeellisuuden työhönvalmennuspalveluiden erityissisältöpalveluna ja tulee jatkossa kohdentamaan ostopalveluresurssejaan palvelun ostoon.

## **8. Lopuksi**

Suurin työllistymisen este, päihdeongelma on näyttäytynyt jo pitkään työllistymisen palvelujärjestelmässä. Projektin aikana päihdeongelmaan on tartuttu sillä vakavuudella kuin sen luonne edellyttääkin; palvelujärjestelmän kokonaisuuden kehittymisen ja vaikuttavuuden edellytyksenä on dialoginen verkostotyö sekä asiakkaan äänen kuuleminen, tunnistaminen ja tunnustaminen. Päihdeongelma on saanut Pieksämäen, Savonlinnan ja Mikkelin seuduilla sille kuuluvan paikkansa. Päihdeongelma näyttää työssä kaikilla tasoilla eikä sitä voida ohittaa. Vain päihdeongelman

kohtaamisen kautta pystytään päihdeongelman vaikutuksia lieventämään, saattamaan päihdeongelmaisia työnhakijoita takaisin hallitumpaan arkielämään ja merkitykselliseen työhön sekä muodostamaan vaikuttava ja toimiva palvelujärjestelmä.

Työikäisten jalkautuvien palveluiden vaikutukset näkyvät jo lyhyelläkin aikavälillä. Päihdeongelmaisen työnhakijoiden elämänlaatu on parantunut ja päihteidenkäyttö on hallitumpaa. Pitkällä aikavälillä ja sitkeällä työllä jalkautuvien palveluiden vaikutukset näkyvät väistämättä myös kuntataloudessa, mikäli kehitetylle mallille annetaan mahdollisuus toimia ja kehittyä edelleen. Pitkäaikaistyöttömät päihdeongelmaiset työnhakijat tarvitsevat sellaista palvelua, joka tuottaa heille hyvinvointia arkeen ja vastaavasti palvelujärjestelmä tarvitsee sellaisia palvelumuotoja, joka tuottaa aktiivisuuden nousua sekä säästöä kuntien sosiaalikulussa.

## **LÄHTEET**

**Ahokas, H.** 2004. Kirjassa *Muuttuuko ihminen? Päihdetyön arjesta.* (Toim. Hänninen & Ylijoki). Tampere: Tampereen Yliopistopaino – Juvenes Print.

**Hänninen, K.** 2007. Palveluohjauksen ohjelma 2004 – 2007 ja palveluohjauksen vaikuttavuus. Puheenvuoro *Palveluohjaus – aitoa asiakaslähtöisyyttä* -seminaarissa 8.11.2007. Helsinki

**Mönkkönen, K.** 2007. Kirjassa *Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään.* (Suominen & Tuominen). Esipuhe. Helsinki: Profamin Oy.

**Prochaska, J.O.** 1984. *Systems of Psychotherapy: A Transtheoretical Analysis.* Toinen painos. The Dorsey Press, Homewood, Illinois, USA.

**Saastamoinen, M.** 2006. Kirjassa *Minuus ja identiteetti.* (Toim. Rautio & Saastamoinen). Tampere: Tampereen Yliopistopaino – Juvenes Print.

**Suominen, S & Tuominen, M.** 2007. *Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään.* Helsinki: Profamin Oy.

**Tuomainen, M.** 2006. Kuntoutuja vai työnhakija? Pro gradu –tutkielma. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos. Sosiaalityö.

Palvelut paremmiksi yksilökohtaisella palveluohjauksella?

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/bebe90f0-462b-499c-b240-c7691c6df760/graduSuoranta.pdf>. Luettu 10.7.2008

Alkoholihaittojen yhteiskunnalliset kustannukset suomessa vuonna 2003

[http://www.stakes.fi/verkojulkaisut/raportit/R10\\_2006%20verkko.pdf](http://www.stakes.fi/verkojulkaisut/raportit/R10_2006%20verkko.pdf)

Luettu 10.7.2008

**Räätäli-projektin arviointiprosessi**

<b>NRO</b>	<b>ARVIOINTI-MENETELMÄ</b>	<b>KOHDERYHMÄ</b>	<b>AJANKOHTA</b>	<b>RAPORTOINTIMUOTO</b>
1.	Bikva 1	asiakas, projektityöntekijä, tuki- ja ohjausryhmä	syksy 2005 - syksy 2006	Pro gradu –tutkielma,
2.	Väliraportti	projektityöntekijät	kevät 2007	raportti
3.	Verkostokysely	verkoston toimijat	syksy 2007	yhteenvedo power point
4.	Bikva 2	asiakas, projektityöntekijä, tuki- ja ohjausryhmä	alkuvuosi 2008	raportti
5.	Itsearviointi	projektityöntekijät	kevät 2008	raportti
6.	Yksilökohtainen asiakasprosessi	Satunnaisotantana asiakkaiden prosesseja sisältäen projektin ja verkoston toimenpiteet	2005 - 2008	asiakasjanat