



# **MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTAPISTE – PROJEKTI NE-RÅN LOPPURAPORTTI 2004 - 2007**

**Loppuraportti  
Matalan kynnyksen neuvontapisteen toimintamalli  
Yhteistoiminnan malli**

**Leena Ruskomaa**

## Sisällys

Esipuhe .....	3
Johdanto .....	4
1. Projektin päämäärät ja tavoitteet .....	6
2. Projektin kohderyhmät .....	6
3. Hankkeen organisointi .....	7
4. Tavoitteiden toteutuminen ja arviointi .....	7
4.1 Neuvontapisteen toimintamalli .....	7
4.1.1 Neuvontapisteen asiakastyö .....	8
4.2 Oppimisympäristön luominen .....	14
4.3 Yhteistoiminnan kehittäminen .....	19
4.4 Monikielisen yhteistyön kehittäminen ja matalan kynnyksen neuvontapalveluiden tarpeen selvittäminen .....	20
5. Tiedottaminen .....	21
6. Kansalais- ja vapaaehtoistoimintaan nivominen .....	22
7. Projektin kokonaisarviointi .....	22
Lähteet .....	25

### Liitteet:

Liite 1 Matalan kynnyksen neuvontapisteen toimintamalli .....	26
Liite 2 Matalan kynnyksen neuvontapiste – projektin tukiryhmän jäsenet .....	49
Liite 3 Matalan kynnyksen neuvontapiste – projektin yhteistyöryhmän jäsenet .....	50
Liite 4 Konsultaatioringin jäsenet .....	52
Liite 5 Projektissa valmistuneet opinnäytetyöt .....	53

## Esipuhe

Suomessa on tehty setlementtityötä 90 vuoden ajan. Heti kansalaissodan päättymisen jälkeen Helsinkiin Kallion kaupunginosaan perustettiin maamme ensimmäinen setlementti, Kalliola. Sen keskeisiä työmuotoja olivat lapsi- ja nuorisotyö, kansalaisopistotoiminta ja sosiaalinen auttamistyö. Sosiaalinen auttamistyö rakentui suuressa määrin vapaaehtoistyön varaan, kansalaisopistotoiminta ja lapsi- ja nuorisotyö kansalaistoiminnan varaan. Työn uranuurtaja oli pastori Sigfrid Sirenus.

Sirenus oli tutustunut setlementtityöhön toimiessaan 1900-luvun alkuvuosina merimiespappina Lontoon suomalaisella merimieskirkolla. Ensimmäinen setlementti Toynbee Hall oli perustettu Samuel Barnettin toimesta vuonna 1884 Lontoon East Endin työläiskortteleihin, josta toiminta levisi nopeasti muualle Lontooseen, Englantiin ja koko maailmaan. Työtovereikseen Barnett oli kutsunut Oxfordin ja Cambridgen yliopistojen opiskelijoita. Opiskelijat asettuivat asumaan Toynbee Hallin setlementtiin, keskelle kurjissa oloissa elävää työväestöä. Tarkoituksena ei ollut tehdä hyväntekeväisyystyötä, vaan asettua asumaan, to settle, työläiskaupunginosiin ja oppia kohtaamaan ja jakamaan siellä asuvien ihmisten ilot ja surut. Tarkoituksena oli laittaa käytäntöön setlementtityön keskeinen arvo, luottamus ihmisessä ja ihmisten muodostamissa yhteisöissä oleviin voimavaroihin.

Kun Kalliolan setlementti perustettiin, opiskelijat olivat Toynbee Hallin mallin mukaisesti sen keskeinen voimavara. Opiskelijoita varten Kalliolasta oli varattu tilat ylioppilaskotia varten. Kalliola tarjosi asunnon ja ylöspidon, opiskelijat toimivat vapaaehtoistyöntekijöinä lasten ja nuorten parissa, sosiaalisessa auttamistyössä ja kansalaisopiston opettajina. Kalliolan setlementin ylioppilaskoti toimi lähes 80 vuoden ajan. Se lakkautettiin lamavuosien jälkeen 1990-luvulla.

Kun Kalliolan setlementti oli toipumassa 1990-luvun lamavuosista, se käynnisti strategiatyöskentelyn, jonka lähtökohtana oli palata takaisin juurille, setlementtiarvoihin ja mieltä, mitkä niistä ovat sen hetkisen yhteiskunnallisen tilanteen mukaan haastavimmat ja keskeisimmät.

Haastavimmiksi arvoiksi nousivat erilaisuuden näkeminen rikkautena ja luottamus ihmisessä ja ihmisten muodostamissa yhteisöissä oleviin voimavaroihin. Käytännössä se merkitsi panostamista kansalaistoiminnan elvyttämiseen ja kehittämiseen, alkuperäisen setlementtityön idean löytämiseen ja käytäntöön laittamiseen. RAY lähti tätä tukemaan. Tuetun asumisen projekti oli ensimmäinen Kalliolassa tehtävän kansalaistoiminnan kehittämishanke.

Matalan kynnyksen neuvontapiste –projekti Ne-Rå on yksi Kalliolan setlementissä toteutetuista ja edelleen käynnissä olevista kehittämishankkeista. Tämänkin hankkeen keskiössä ovat Toynbee Hallin mallin mukaisesti opiskelijat. Heilläkin on ollut mahdollisuus asettua (to settle) tekemään työtä ihmisten rinnalla luottaen siihen, että heillä ja heidän kanssaan olevilla ihmisillä on riittävä määrä elämän hallintaan tarvittavia voimavaroja. Tärkeintä on saada nuo voimavarat rakentavalla tavalla käyttöön.

Ne-Rå on yhteistyö- ja verkostohanke. Sen keskeisiä yhteistyötahoja ovat Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos ja Svenska social- och kommunalhögskolan, Arcada - Nylands svenska yrkeshögskola, Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia, Helsingin ja muiden pääkaupunkiseudun kuntien sosiaalivirastot sekä Kalliolan setlementti. Päärahoittajana toimii RAY.

Hyvästä yhteistyöstä kiittäen

Timo Lemmetyinen  
toiminnanjohtaja  
Kalliolan setlementti

ps. Matalan kynnyksen neuvontapiste –projekti Ne-Rån loppuraportti aloittaa Kalliolan setlementin julkaisuja sarjan

## **Johdanto**

Hyvinvointivaltion murros on ollut jo pitkään yleinen huolen aihe. Lukuisissa tutkimuksissa ja selvityksissä on todettu, että kansalaisten hyvinvointi on jakautumassa entistä syvemmin. Maassamme on yhä enemmän hyvin toimeentulevia ihmisiä, joilla on varaa ostaa tarvitsemiaan palveluita. Monien väestöryhmien hyvinvointi on kuitenkin jatkuvasti heikentynyt. Pitkäaikaistyöttömien, asunnottomien, mielenterveys – ja päihdeongelmaisten lisäksi huomiota on kiinnitetty yksinhuoltajien, pienituloisten eläkeläisten ja opiskelijoiden asemaan. Näiden ryhmien sisällä on myös tapahtunut entistä enemmän pirstaloitumista (Sosiaalibarometrit 2004-2007).

Hyvinvoinnin heikkeneminen on sidoksissa palvelutasossa tapahtuneisiin muutoksiin. Monia julkisia palveluita on kohdennettu vuosikymmenen kuluessa toisiin ja niitä, samoin kuin erilaisia tukimuotoja on leikattu. Tulonsiirrot eivät myöskään enää tasaa ihmisten hyvinvointia yhtä tehokkaasti kuin aiemmin (mm Julkunen 2006, Kautto 2006). Toimintaympäristö on muuttunut radikaalisti ja yhä useammat kansalaiset ovat ottaneet kantaa palvelujen säilymisen puolesta. Väestön ikääntyminen lisää myös ihmisten pelkoja siitä, millaisia palveluja on itselle enää odotettavissa

Palvelujen ja tukien saaminen on kansalaisille haasteellista myös siksi, että palvelut ovat edelleen kategorisoituneita. Ihmiset eivät tiedä palveluista, löydä tai saa niitä, vaikka heidän elämäntilanteensa sitä edellyttäisi. Yhä enemmän on tietoa ja tutkimusta kohtuuttomista tilanteista, joissa ihmiset joutuvat syrjäytetyksi palveluista.

Myös järjestöjen toimintamahdollisuudet ovat muuttuneet. Palvelujen tuottaminen on muuttunut kilpailuttamisen myötä ja järjestöt joutuvat entistä enemmän linjaamaan toimintaansa rahoittajan ohjaamaan suuntaan. Järjestöjen yksi painopiste tulee olemaan toisaalta suurempi toiminnan kohdentaminen niille, jotka eivät mahdu julkisten palvelujen piiriin ja toisaalta kansalaistoiminnan ja vapaaehtoistoiminnan lisääminen. Järjestöjä haastetaan myös kumppanuuksien hakemiseen.

Matalan kynnyksen neuvontapiste – projektin (2004-2007) yhteiskunnallinen tarve liittyy tähän murrosvaiheeseen. Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamassa projektissa on haluttu luoda setlementin, yliopiston ja ammattikorkeakoulujen yhteistoiminnan avulla uudenlainen matalan kynnyksen neuvontapisteen toiminnan malli, jossa ei kategorisoida tuen tarpeita ja joka on kansalaisten kannalta helposti saavutettavissa. Toimintaan on nivottu mukaan opiskelijat, joille neuvontapiste on myös oppimisympäristö.

Yhteinen käsitys hankkeen yhteiskunnallisesta tarpeesta on projektin perusta. Hankkeella on kuitenkin monenlaisia juuria. Hankeidea syntyi alkujaan Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen ja Helsingin sosiaaliviraston ylläpitämän Heikki Waris – instituutin, Kalliolan setlementin ja korkeakoulujen keskinäisessä yhteistyössä. Heikki Waris-instituutissa painottuu kaupunkisosaaliryöön kehittäminen ja tutkivan työotteän nivominen sosiaalityöhön. Yhteistyöfoorumeissa keskusteltiin siitä, miten professionaalinen sosiaalityö tavoittaa ihmisiä, millaisia uusia avauksia tehdään sosiaalialan käytännön opetuksen kehittämiseen ja miten yliopiston ja ammattikorkeakoulujen yhteistyötä voidaan lisätä myös opiskelijoiden tasolla. Syntyi ajatus opiskelijoiden ”omasta sosiaalitoimistosta”. Keskustelut vaikuttivat siihen, että muutamat yliopiston ja ammattikorkeakoulujen opettajat sekä opiskelijat kävivät tutustumassa norjalaiseen DUS – toimintaan, jolla tarkoitetaan riippumatonta opiskelijoiden ylläpitämää sosiaalineuvontaa, jota on kehitetty sosiaalityön opetuksen yhteydessä.

Yhteistyömahdollisuudet saivat vastakaikua Kalliolan setlementissä, jossa oli 1990-luvun strategiatyöskentelyssä ”palattu juurille” ja otettu toiminnan kehittämisen lähtökohdaksi setlementtiarvot. Kalliolassa oli tarve kehittää setlementtityötä kansalaistoiminnan suuntaan ja siellä haluttiin myös pohtia ja nähdä, millaisia setlementtityön tarpeita on nykyisissä kaupunkimaisissa olosuhteissa. Kalliolan toimijoita innosti yhteistyöhön myös se, että tamperelaisella Setlementti Naapurilla oli paljon hyviä kokemuksia yliopistoyhteistyöstä. Setlementin voi nähdä projektissa myös mahdollistajana. Eri korkeakoulujen opiskelijat voivat asettua, - settle - tekemään työtä ihmisten rinnalla.

Hankkeen yhteistoimijoina ovat olleet Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos ja Svenska social-och kommunalhögskolan, Arcada – Nylands svenska yrkeshögskola ja Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia sekä projektia koordinoiva Kalliolan setlementti. Sidosryhminä ovat olleet Heikki Waris-instituutti ja suomenruotsalaisen osaamiskeskuksen (Finlandssvenska kompetenscentret) Mathilda Wrede- instituutti, jonka tarkoituksena on olla koulutusta ja kehittämistä sekä alan käytännön työntekijöitä, opiskelijoita, opettajia, palvelun käyttäjiä ja tutkijoita yhdistävä instituutti.

Tämä projektiraportti koostuu hanketta kuvailevasta ja arvioivasta raporttiosuudesta sekä liitteenä olevista Matalan kynnyksen neuvontapisteen ja Yhteistoiminnan malleista, jotka ovat projektin tuotoksia. Projektiraportissa kerrotaan hankkeen tavoitteiden ja päämäärien toteutumisesta sekä arvioidaan niitä sekä hanketta kokonaisuudessaan. Projektissa ei ole ollut ulkoista arviointia vaan arviointi on jatkuvaa itsearviointia, joka perustuu projektin alussa tehtyyn arviointisuunnitelmaan. Arvioinnin tukena on käytetty opinnäytetöitä.

Kehitetyt toimintamallit on tarkoitettu kansalaisjärjestöille ja korkeakouluille yhteisen tai erillisen toiminnan kehittämiseen. Neuvontapisteen oppimisympäristöstä julkaistaan erillinen raportti yhteistyössä suomenruotsalaisen osaamiskeskuksen kanssa. Matalan kynnyksen neuvontapiste – projekti Ne-Rå jatkuu pysyväisluonteisena toimintana Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamana.

# 1. Projektin päämäärät ja tavoitteet

## Kehitystavoitteet

Projektin kehitystavoitteena oli kehittää korkeakouluopiskelijoiden ja vapaaehtoisen neuvonnan avulla matalan kynnyksen palvelumallia varhaisvaiheen syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Lisäksi tavoitteena oli luoda kansalaisjärjestöjen ja korkeakoulujen välillä kohderyhmän tarpeisiin sopivaa yhteistoiminnan malli.

Tarkoituksena oli kehittää kansalaislähtöisiä, joustavia ja saavutettavia palveluita, joiden avulla voidaan tukea ihmisten omia arjessa selviytymisen keinoja.

## Välittömät tavoitteet:

- Luoda matalan kynnyksen neuvontapisteen toimintamalli
- Lisätä korkeakoulujen ja setlementin keskinäistä yhteistyötä
- Rakentaa uudenlainen oppimisympäristö sosiaalialan opiskelijoille
- Kehittää monikielistä yhteistyötä
- Selvittää matalankynnyksen neuvontapalvelujen tarpeen laajuutta Helsingissä

Tulostavoitteina oli luoda matalan kynnyksen neuvontapisteen toimintamalli ja yhteistoiminnan malli.

# 2. Projektin kohderyhmät

Hankkeen kohderyhmäksi ja ensisijaiseksi hyödynsaajaksi määriteltiin helsinkiläiset sekä muut pääkaupunkiseudulla liikkuvat kansalaiset. Hankkeen kohderyhmä haluttiin pitää avoimena, koska lähtökohtana oli näkemys siitä, että rajaamattomuuden kautta voidaan saavuttaa avun tarpeessa olevia ihmisiä. Oletuksena oli, että sekä tarjottavat palvelut että alue tulevat vaikuttamaan siihen, keitä toiminta tavoittaa.

Projektin toissijaisiksi hyödynsaajiksi määriteltiin yliopistossa ja ammattikorkeakouluissa opiskelevat sosiaalialan opiskelijat. Opiskelijoille haluttiin luoda yhteistyössä uudenlaisen toiminnan ja kehittämisen mahdollisuuksia tarjoava oppimisympäristö.

Hankkeesta ennakoitiin olevan hyötyä yhteistyötahoille opetuksen kehittämiseen ja setlementille sen sosiaalisen työn ja kansalaistoiminnan uusien työmuotojen kehittämiseen. Projektin toivottiin pitkällä tähtäimellä olevan yhteiskuntapoliittisesti hyödyllinen, koska sen avulla pyrittiin tunnistamaan sosiaalisiin ongelmiin johtavia tilanteita, mikä voi mahdollistaa palvelujärjestelmien kehittämistä. Projektin toivottiin myös olevan lisäresurssi julkiselle sektorille.

### **3. Hankkeen organisointi**

Projektia hallinnoi Kalliolan Kannatusyhdistys ry ja projekti oli osa Kalliolan kehittämissyksikön toimintaa. Hankeosapuolia olivat Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos ja Svenska social- och kommunalhögskolan, Arcada - Nylands svenska yrkeshögskola ja Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia. Hankeorganisaatio koottiin näiden toimijoiden edustajista ja organisaatiota sekä yhteistoiminnan perustana olevaa sopimusta kuvataan liitteenä olevissa neuvontapisteen ja yhteistoiminnan malleissa.

Projektikoordinaattorina toimi sosiaalityöntekijä, VM Leena Ruskomaa v. 2004 - 2007. Koordinaattorin esimies oli kehittämissyksikön johtaja Matti Rajamäki. Neuvontapiste Ne-Rån käytännön toiminnasta vastaavina opiskelija-assistentteina työskentelivät:

Camilla Granholm (11.1. – 31.3.2005), Satu-Marja Raattama (1.4.-31.8.2005), Song-Maria Ikonen (1.6.-31.8.2005), Inka Ohtonen (30.8.2005 - 31.5.2006), Malena Seppä (10.1.2006-31.8.2007, osa-aikainen), Sanna Laukkarinen (1.6.2006-31.8.2007), Tiina Nieminen (22.8.-15.12.2007) sekä Fredrika Kuuskoski ja Carolina Green tuntipohjaisissa tehtävissä syksyllä 2007.

Hankkeen kehittämislinjauksista ja arvioinnista vastasi tukiryhmä, jonka osanottajat on lueteltu liitteessä 2. Yhteistoiminnan operatiivisina toteuttajina ja neuvontapisteen toiminnan linjaajana oli yhteistyöryhmä, jonka osallistujat on kerrottu liitteessä 3. Neuvontapisteen yhteisö muodostui kulloinkin siellä toimivista opiskelijoista ja opiskelija-assistentista. Projektikoordinaattori käytti kehittämistyön tukena projektikonsultaatiota.

### **4. Tavoitteiden toteutuminen ja arviointi**

#### **4.1 Neuvontapisteen toimintamalli**

Projektin keskeisin tavoite oli luoda matalan kynnyksen neuvontapisteen toimintamalli, joka on ydinkohdiltaan muotoutunut seuraavanlaiseksi. Neuvontapisteen toiminta perustuu matalaan kynnykseen, jossa keskeistä on avun tarpeen kategorisoimattomuus, mahdollisuus tulla ilman ajanvarausta ja nimettömyys. Neuvontapisteen palveluita ovat sosiaalipalveluihin ja etuuksiin liittyvä neuvonta ja ohjaus, lomakkeiden täyttöapu, keskusteluapu ja asiointituki mahdollisuuksien mukaan. Näitä tarjotaan myös jalkautuvana neuvontana. Toiminnassa pyritään vahvistamaan ihmisten omia voimavaroja ja selviytymisen keinoja. Neuvontapisteen käytännön toiminta on opiskelijavetoista. Tavoitteena on kehittää kohtaamista, joka perustuu opiskelijan ja tukea hakevan kansalaisen tasavertaisuuteen ja yhteiseen pohdintaan.

Projektissa tehdyn arviointisuunnitelman pohjalta keskeiset arviointikysymykset ovat neuvontapisteen toimintamallin osalta olleet seuraavat. 1) Onko luotu toimintamalli toimiva kansalaisten kannalta? 2) Keitä toiminta tavoittaa? 3) Missä asioissa ja elämäntilanteissa ihmisiä tavoitetaan? 4) Millaisia vaikutuksia ja vaikuttavuutta toimintamallilla saadaan aikaan? Opiskelijoiden kannalta kysymyksiä ovat 1) Mitä oppimisympäristö tarkoittaa toiminnassa? 2) Miten opiskelijat hyötyvät toiminnasta? 3) Millaisia vaikutuksia toimintamallilla on opiskelijoiden oppimiseen? 4) Miten toimintamalli vaikuttaa opetuksen kehittämiseen? Raportissa pyritään vastaamaan neuvontapisteen toimintamallin osalta näihin kysymyksiin. Mallin osina

käsitellään neuvontapisteen toimintaa ja oppimisympäristöä. Toimintamallin tarkempi kuvaus on raportin liitteenä.

#### *4.1.1 Neuvontapisteen asiakastyö*

Keitä Ne-Rå tavoitti?

Projektin päämääränä oli ehkäistä varhaisvaiheessa tapahtuvaa syrjäytymistä. Toiminnan toivottiin tavoittavan ennaltaehkäisevästi kaikkia kansalaisia, joiden on vaikea suunnistaa pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Erityisesti toivottiin, että projektista hyötyisivät sellaiset ihmiset, jotka ovat esimerkiksi heikentyneen toimintakyvyn tai vaikean elämäntilanteen vuoksi vaarassa syrjäytyä heille kuuluvista palveluista tai joiden on hankala saada tukea etuuksien hakemiseen. Yksi projektin keskeisistä kysymyksistä onkin lähtökohtaisesti ollut, keitä neuvontapisteen toiminta tavoittaa. Se liittyi myös projektin tavoitteeseen selvittää palvelutarpeita.

Neuvontapisteen asiakastyön ja palvelutarpeiden kuvaamista varten kehitettiin seurantajärjestelmä, lomake, jonka opiskelijatyöpari täytti jokaisen yhteydenoton jälkeen. Lomakkeeseen ei kirjoitettu tunnistettavia tietoja ja sen täyttö perustui myös opiskelijoiden omiin käsityksiin ja arviointiin tilanteesta ja oli heille oppimisen väline.

Neuvontapiste Ne-Råssa kirjattiin toiminta-aikana 2005-2007 yhteensä 1358 yhteydenottoa, joista naisten osuus oli 57 % ja miesten 43 %. Asiakasmäärä jäi ensimmäisenä vuonna tavoitetta pienemmäksi, mutta toiminnan kysyntä kasvoi merkittävästi vuonna 2006 ja tasaantui projektin päättyessä. Asiakasmäärään vaikuttivat aukioloajat, jotka olivat 4-6 tuntia päivässä sekä se, että toimintaan ei ollut valmiiksi ohjaavia tahoja, vaan neuvontapistettä piti tehdä jatkuvasti tunnetuksi sekä helsinkiläisille että yhteistyötahoille. Yhteydenottojen määrä vaihteli viikoittain paljon.

Projektin yhteistoiminnan lähtökohtana oli kaksikielisen toiminnan kehittäminen. Asioinnista 86 % tapahtui suomeksi. 7 % asiakkaista halusi palvelua ruotsiksi tai tilanteissa käytettiin molempia kotimaisia kieliä. Ruotsinkielisten asiakkaiden määrä vastaa erittäin hyvin ruotsinkielisen väestöosan suuruutta ja yhteydenottojen määrään vaikutti vuonna 2006 alkanut jalkautuva neuvonta ruotsinkieliseen senioritaloon. Englanniksi asioi 7 % ja vuonna 2007 jo viidennes asiakasyhteydenotoista tapahtui englanniksi. Tähän vaikutti neuvontapisteen toiminnan markkinointi maahanmuuttajatyötä tekeville yhteistyötahoille.

Ne-Rån matala kynnys tarkoitti mahdollisuutta tulla ilman ajanvarausta. Yli 70 % yhteydenotoista oli käyntejä. Puhelimitse yhteyttä ottaneita kannustettiin asioimaan paikan päällä, koska silloin opiskelijoilla oli enemmän aikaa ja mahdollisuuksia paneutua asiaan. Sähköpostiasiointi jäi hyvin vähäiseksi ja palveli lähinnä yhteistyötahoja ja opiskelijoita tiedottamisessa ja muussa viestinnässä. Monet asiakkaat kävivät neuvontapisteessä useamman kerran. Toistuvia asiointeja oli 40 %.

Neuvontapisteen sijainnin ajateltiin vaikuttavan toiminnan saavutettavuuteen. Ensimmäisenä toimintavuotena noin puolet yhteydenottajista tuli Kallion lähialueilta, mikä johtui tiedottamisen painottamisesta sinne. Koko toiminta-aikana asiakkaita tuli Kalliota enemmän muualta Helsingistä (noin kolmannes tiedetyistä asuinalueista). Sikäli voidaan arvioida, että neuvontapisteen yleinen tiedotus onnistui tavoittamaan koko kaupungin asukkaita.

Kallion alueen väestöpohjaa ajatellen oletuksena oli, että Ne-Rå tavoittaisi erityisesti vanhusväestöä sekä mahdollisesti opiskelijoita. Nämä oletukset osoittautuivat vääriksi, sillä opiskelijoita ei



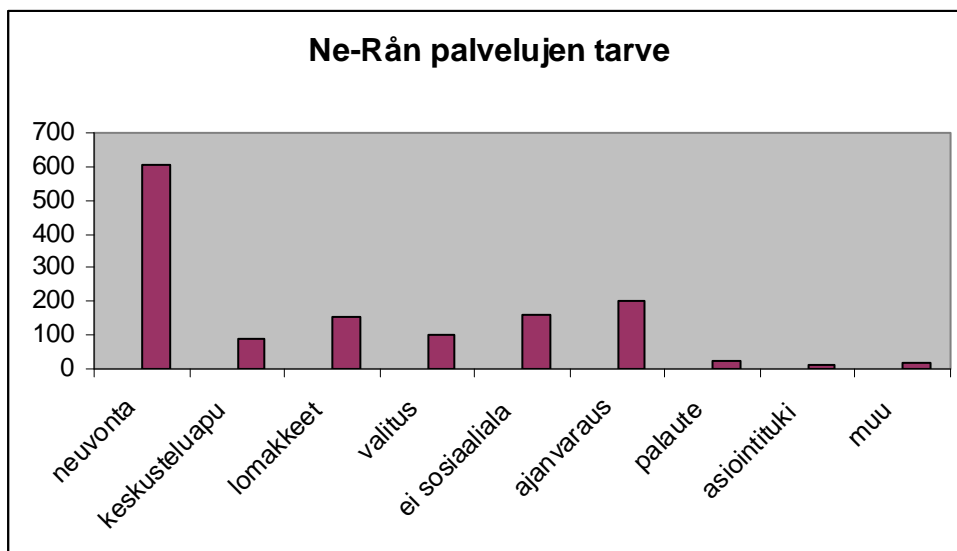
juurikaan tavoitettu, minkä pääteltiin johtuvan heille kohdennetuista palveluista ja nuorten hyvistä tiedonhankintataidoista. Asiakas seurantalomakkeessa kysytty ikäarvio osoitti, että toiminta tavoitti erityisesti keski-ikäisiä ja sitä vanhempia ihmisiä, joista monet olivat työelämän ulkopuolella ja pystyivät asioimaan päivällä. Useat yhteydenottajista olivat seurantalomakkeiden tietojen mukaan työttömiä ja eläkeläisiä. Tätä havaintoa tuki kirjallinen asiakaspalautelomake, jossa yli puolet palautteen antaneista (n. 35) mainitsi olevansa työttömiä tai eläkeläisiä. Myös hankkeessa tehdyssä Pro - gradu – tutkielmassa selvitettiin vuoden 2005 lomakkeiden pohjalta, että yli 50 % asiakkaista oli työelämän ulkopuolella, usein pitkäaikaistyöttömiä (Kopponen 2007).

Erityisesti ikääntyneiden ihmisten asiointiin vaikutti tarve saada henkilökohtaista neuvontaa ja apua lomakkeiden saamiseen, joita voi tulostaa Internetissä ja myös täyttää siellä. Monilla nuoremmillakaan asiakkailla ei ollut mahdollisuutta tai halua opetella käyttämään tietokonetta asioidensa hoitamisessa.

Ne-Råssa ei tilastoitu ihmisten perhesuhteita, mutta kokemuksen ja asioinnin aiheiden perusteella Ne-Rå ei tavoittanut lapsiperheitä. Sen sijaan aikuisten lasten vanhemmat ottivat yhteyttä tilanteissa, jossa he olivat huolissaan lapsensa koulutus- tai työmahdollisuuksista tai masentuneisuudesta.

#### Ne-Rå palvelujen kysyntä

Matalaan kynnykseen liittyvä kategorisoimattomuus sekä asiakaslähtöisyys tarkoittivat Ne-Råssa sitä, että asiakas voi ottaa yhteyttä hänelle tärkeän asian vuoksi ja määritellä itse tarvitsemansa avun. Kuuntelun ja keskustelun jälkeen mietittiin, miten asiassa voidaan edetä ja missä Ne-Rå voi auttaa. Syrjäytymisen ehkäisyn näkökulmasta kategorisoimattomuus on voinut olla merkityksellistä, koska toiminta ei ole leimannut ketään. Seuraavaksi tarkastellaan, mitä Ne-Rån tarjoamista palveluista kysyttiin (taulukko 1), missä asioissa apua tarvittiin (taulukko 2) ja millaiseksi Ne-Rån rooli erilaisissa tilanteissa muodostui (taulukko 3).



Taulukko 1: Ensisijaisesti kysytty apu

Ne-Råsta kysyttiin eniten (45 %) neuvoja erilaisten palvelujen ja etuuksien hakemiseen, joista aivan kaikki eivät olleet sosiaalipalveluja vaan esimerkiksi asumiseen tai työhön liittyviä asioita. Kelan etuudet ja toimeentulotuki olivat kuitenkin yleisimmät tiedustelun aiheet.

Vain 6 % asiakaskunnasta toivoi ensisijaisesti keskustelua elämäntilanteestaan. Usein neuvonta, lomakkeiden täyttö ja keskusteluapu kietoutuivat toisiinsa. Konkreettinen asia saattoi myös helpottaa asiasta puhumista. Eniten ensisijaista keskusteluapua kirjattiin jalkautuvan neuvonnan paikoissa kuten Pelastusarmeijan asuntolassa ja senioritalossa, missä osa ihmisistä kävi juttelemassa useamman kerran.

Lomakkeiden täyttöapu oli monille ensisijaisena palveluna tärkeää (11 %). Myös yhteistyötahot pitivät täyttöapua hyödyllisenä ja arvioivat sen myös vähentävän sosiaalipalvelujen työntekijöiden työmäärää (Laukkarinen 2007). Täyttöavun kysyntä lisääntyi projektiaikana, mikä johtui osittain siitä, että tehdyissä lehtijutuissa painotettiin tätä palvelumuotoa. Lomakkeiden täyttöavun kohdalla rajaamisen tarve aiheutti keskustelua; missä autetaan ja missä ei ja miten tuetaan ihmisiä omatoimiseen täyttämiseen niin, että opiskelija ei täytä hakemuksia asiakkaan puolesta.

Mahdollisuus tulla ilman ajanvarausta palveli monia, mutta asiakkaat myös varasivat ajan, koska halusivat turvata rauhallisen asiointin mahdollisuuden. Opiskelija saattoi myös tarjota uutta aikaa, koska halusi selvittää väliaikana rauhassa asioita tai tilanne vaati useita tapaamisia, koska asiakkaalla oli esimerkiksi monta etuutta haettavana. Ajanvarausta jouduttiin käyttämään myös ”ruuhka-aikana”.

Norjan mallista poiketen neuvontapisteen palvelutarjontaan ei heti otettu tukea valitusten ja selvitysten teossa, eikä ryhdytty ottamaan asiakkailta valtakirjaa heidän asioidensa edistämiseksi. Tarve saada apua valitusasioissa nousi asiakkailta. Toiminnassa ei kuitenkaan ollut käytössä valtakirjaa, vaan tavoitteena oli auttaa asiakasta miettimään valituksen perusteet ja tukea valituksen muotoilussa. Joissakin tilanteissa käytettiin myös konsultaatioapua, jotta löydetäisiin sopivia lakipykälä valituksen tueksi. Valitukset koskivat usein harkinnanvaraista toimeentulotukea, mikä kertoi usein siitä, että monet asiakkaat elivät perusturvan varassa tai heillä oli pienet tulot, jolloin yllättävät tai suurentuneet menot esimerkiksi erilaisten sairauskulujen myötä vaikuttivat päivittäiseen selviytymiseen. Monissa valituksissa oli myös kyse Kelan etuuksista. Toiminnassa otettiin yksittäisesti asiakkaan läsnä ollessa yhteyttä johonkin viranomaiseen valitusasian tiimoilta, mutta tätä olisi voitu tehdä enemmän ja rohkeammin.

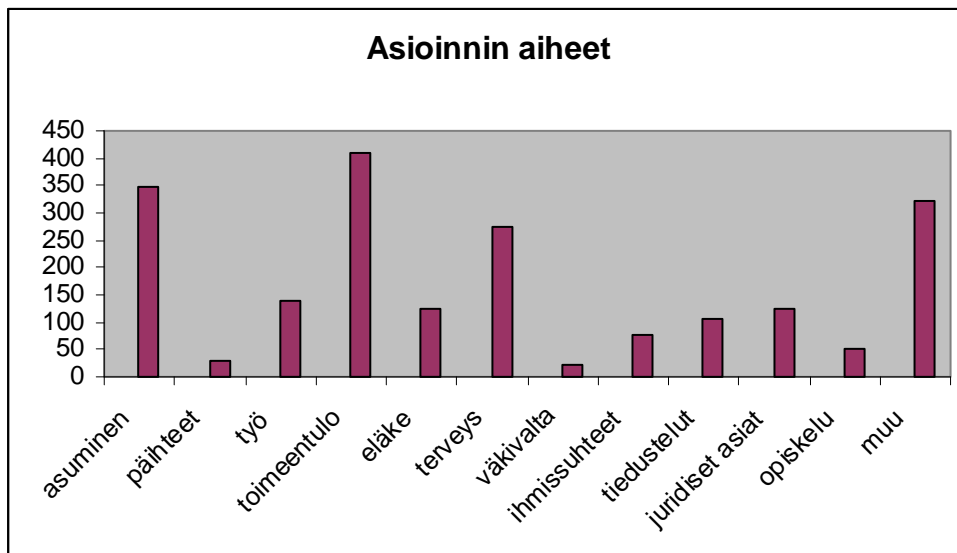
Asiointitukea kysyttiin vähän, vaikka sitä tarjottiin asiakkaille. Asiointituen osalta luotiin myös omat periaatteet ja olennaista oli, että opiskelijat toimivat pareittain ja ikään kuin vapaaehtoisina tukihenkilöinä, eivätkä hoitaneet asiaa asiakkaan puolesta. Opiskelijat olivat mukana saattamassa asiakasta sosiaaliasemalle, tapaamisessa sosiaalityöntekijän luona, saattoapuna verotoimistoon ja luennolle. Opiskelijoiden tekemässä kehittämistehtävässä selvisi, että myös erilaiset yhteistyötahot olivat kiinnostuneita asiointituesta, mutta ohjaamiseen ei saatu luotua toimivaa käytäntöä.

Toiminnan kohdentamattomuus johti siihen, että myös sosiaalialan ulkopuolisissa asioissa otettiin yhteyttä. Tämä oli ymmärrettävää, koska ihmiset eivät välttämättä hahmota sosiaalipalvelujen käsitettä, ja projektin toimijat joutuivat yhteisestikin keskustelemaan, millaisia rajoja toiminnalle olisi syytä vetää. Selkeimmät päätökset tehtiin sen suhteen, ettei asiointituki tarkoita ihmisten kodeissa tapahtuvia tehtäviä tai kaupassakäyntiä ja että esimerkiksi erilaiset juridiset tai verotukseen liittyvät asiat jäävät toiminnan ulkopuolelle. Käytännössä rajanveto toteutui usein Ne-Rån päivittäisessä työssä ja opiskelijoiden tavoitteena oli etsiä asiakkaalle vähintään oikea paikka. Auttamisen rajaamisesta jouduttiin kuitenkin keskustelemaan hankkeessa usein ja erityisesti silloin,

kun asiakas olisi halunnut kiinnittyä yksittäiseen opiskelijaan tai halusi, että opiskelijat tekevät jatkuvasti asioita hänen puolestaan.

### Asiointitilanteet ja Ne-Rån rooli

Eniten Ne-Råssa kirjattiin toimeentuloon, asumiseen, terveydentilaan liittyviin huoliin sekä muihin asioihin liittyviä aiheita (taulukko 2). Asumiseen kuuluvat kysymykset tulivat ajankohtaisemmiksi sen jälkeen, kun Ne-Rå jalkautui Pelastusarmeijan asuntolaan. Yleisesti asumiseen kuuluivat asunnon hakemiseen liittyvät kysymykset ja hakemukset, asunnottomuus, irtisanominen ym. Toimeentulo-luokka kattaa pääasiassa toimeentulotukea koskevat tiedustelut ja hakemuksen täyttöavut ja valitukset sekä erilaiset velat. Terveysongelmat olivat monien ihmisten arkipäivää ja vaikuttivat kaikenlaiseen selviytymiseen. Työasioihin sisältyivät työnhakuun liittyvät huolet, työttömyys ja erilaiset etuudet. Miltei kaikkiin asiakastilanteisiin sisältyi ohjausta muiden palvelujen käyttöön.



Taulukko 2: Asiointin aiheet

Alla olevassa taulukossa pyritään havainnollistamaan ihmisten moninaisia tuen tarpeita erilaisissa elämäntilanteissa ja Ne-Rån roolia sekä merkitystä asiakkaille. Yleisesti voidaan sanoa, että ihmiset ottivat Ne-Råon yhteyttä, kun heidän elämäntilanteessaan oli tapahtunut tai tapahtumassa muutos, joka vaikutti taloudelliseen ja sosiaaliseen selviytymiseen. Muutos ei ollut aina akuutti, vaan moni ihminen oli sinnitellyt pitkään raskaassa tilanteessa ja toivoi siihen tukea.

Elämäntilanne	Asiakaskuvaus	Avun tarve	Ne-Rån rooli
Elämäntilanteen siirtymävaihe - ennakointi	Uusi elämäntilanne, ei kokemuksia palveluista	Tieto ja usein myös tarve kertoa tulevasta muutoksesta	Ne-Rån on ”ensiapu” ja väylä sosiaalipalveluihin Kertaluonteista
Maahan - ja paluumuutto	Uusi elämäntilanne ja vaikeus ymmärtää palvelujärjestelmää ja kulttuuria	Tieto, tuki Käännösapu	Väylä palveluihin Byrokraatiatulkki Asiointituki mahdollista
Elämä pitkäaikaisten vaikeuksien keskellä	Työelämän ulkopuolella Köyhyys Heikko terveydentila Elämänhallinnan ongelmia Pettymys viranomaisiin	Kuulluksi tuleminen Avun saaminen asioiden selvittämisessä Tietoa oikeuksista Auttaminen valittamisessa Internetin käyttö	Edunvalvonnallinen ja välittävä rooli Rohkaiseminen Konkreettinen avustaminen Asiointituki Myös toistuvaa asiointia
Akuutti tilanne	Asunnottomuus Työttömyys Hätä tilanteesta	Kuulluksi tuleminen Tiedon tarve Hakemusasiat	Kuunteleminen Tuki jäsentämisessä Ohjaaminen oikean avun piiriin

Taulukko 3: Asiakasanalyysi ja Ne-Rån rooli tuen tarjoamisessa

Ensimmäisessä tilanteessa Ne-Rån toimi väylänä ja ohjaajana palveluihin. Useimmiten tässä elämänvaiheessa olevat ihmiset saivat apua muualta tai mahdollinen oma verkosto voisi auttaa tiedonhankinnassa, mutta Ne-Rån kategorisoimattomuus tarjosi mahdollisuuden asiointiin. Kysymys voi olla opiskelun aloittamisesta ja siihen liittyen opintotuen tarpeesta, palveluasunnoista tiedustelusta tai asumistuen hakemisesta. Asiakas voi myös haluta keskustella uudesta elämäntilanteesta ja punnita vaihtoehtoisia ratkaisuja. Tilannetta kuvaavat esimerkiksi seuraavat asiakkaiden palautteet:

*”Työntekijällä oli aikaa keskustella, ei kelloon tuijottelua; hyvät esitekoelmat eri aloilta ja hyvä valmius löytää netistä lisätietoja”* (kirjallinen asiakaspalaute, asiakas siirtymässä mahdollisesti eläkkeelle)

*”Ihan hyvä asia. (Ne-Rån palvelu) Näitä asioita ei mainosteta missään ja jostain niistä pitää saada tietoa. että mitä on mahdollista saada. Just tuossa vaiheessa kun lähtee töihin, niin tarttee tietoa”* (asiakashaastattelu v 2006)

Maahanmuuttajilla havaittiin paljon samanlaisia kysymyksiä ja huolia kuin kantaväestöllä ja osa Ne-Rån asiointeista oli asunut pitkään Suomessa, mutta kun elämäntilanne muuttui, tarvittiin myös uudenlaisia palveluja ja tukia. Maahanmuuttajien oli vaikea ymmärtää palvelujärjestelmää, mihin vaikutti monilla myös suomen kielen heikko taito. Ne-Rån tilastojen pohjalta maahanmuuttajien asiointiin syyt liittyivät kantaväestöä enemmän työnhakuun ja työttömyysturvaan, koska

maahanmuuttajia myös ohjattiin saamaan lomakkeiden täyttöapua näissä kysymyksissä. Ongelmaksi muodostui ajoittain yhteisen kielen löytäminen ja se, että maahanmuuttajien oli vaikeampi hahmottaa Ne-Rån opiskelijoiden roolia tai toimintaa yleensä. Maahanmuuttajia ohjattiin myös heille tarkoitettuihin palveluihin.

”Elämä pitkäaikaisten vaikeuksien keskellä” luonnehti asiakaskuntaa yleisimmin. Sikäli voidaan sanoa, että toiminta tavoitti kohderyhmää eli ihmisiä, joiden on vaikea saada tarvitsemiaan palveluita tai etuuksia. Toiminnassa näkyi selvästi ihmisten köyhyys, joka voi liittyä pitkäaikaistyöttömyyteen, pieneen eläkkeeseen ja usein myös pitkäaikaisiin sairauksiin, jotka sekä vaikuttivat toimintakykyyn että toivat lisäkuluja. Osalle ihmisistä palvelujärjestelmä oli tuttu ja he saattoivat olla ajoittain tai säännöllisesti toimeentulotuen tarpeessa. Jotkut tulivat Ne-Råon kysymään, millaisia oikeuksia heillä voisi olla saada jotain etuutta tai lisätukea, joka helpottaisi tilannetta.

Pitkään perusturvan varassa eläneillä ihmisillä oli takana monenlaisia pettymyksiä ja he olivat ajoittain hyvin kriittisiä kaikkea viranomaistoimintaa kohtaan. Ne-Rå oli joillekin ihmisille paikka, jossa he voivat asioida ikään kuin valmistautuen kohtaamisiin virallisella puolella. He saattoivat hakea tietoa ja saada apua ja rohkaisua hakemusten täyttämiseen, jotta ne olisi tehty mahdollisimman huolellisesti sekä keskustella tilanteestaan. Tätä kuvaa asiakkaan kommentti

*” ettei tartte mennä pää punasena huutaan sinne”*. Pitkäaikaisissa vaikeuksissa eläneillä ihmisillä oli usein myös tarve saada tukea valitusten tekoon, mikä koski erityisesti täydentävää toimeentulotukea, jonka myöntämisperusteita ihmisten oli usein vaikea ymmärtää. Näissä elämäntilanteissa olevien ihmisten kohdalla Ne-Rån toiminta oli lähellä edunvalvonnallista tehtävää, koska toiminnassa pystyttiin ottamaan selvää asioista ja rohkaisemaan ihmisiä hakemaan tukia ja myös valittamaan niistä.

Tässä ryhmässä oli eniten toistuvaa asiakkuutta, jolloin asioihin paneuduttiin perusteellisesti ja syvempi kohtaaminen tuli mahdolliseksi. Tästä kertoo seuraava lainaus.

*”On menty koko skaala läpi. Asunto on ollut hyvin tärkeä, lähinnä siitä, myös töihin ja toimeentuloon vaikka olen eläkkeellä” ... ” Täällä olen saanut asiallista kohtelua”*  
(asiakashaastattelu v 2007)

Ne-Rån laaja-alaisuus tulee näkyviin myös neljännessä kategoriassa. Jotkut ihmiset ottivat yhteyttä kriisitilanteessa, jossa heidän oli vaikea miettiä itse, miten selvitä eteenpäin. Tämä tarkoitti Ne-Rån kontekstissa usein asunnon tai työn menettämistä, mutta myös väkivalta tai perheenjäsenen erittäin raskas elämäntilanne nousivat joskus asiointiin aiheina. Usein asiakkaat kokivat olevansa näissä tilanteissa yksin. Nämä tilanteet olivat Ne-Rån opiskelijoiden kannalta erittäin vaikeita, koska niissä jouduttiin myös kuuntelemaan asioita, jotka olivat monille opiskelijoille vieraita ja raskaita. Tilanteisiin ei myöskään pystytty matalan kynnyksen vuoksi etukäteen valmistautumaan. Asiakkaita kuitenkin voitiin kuunnella ja ohjata eteenpäin. Tilanteen ahdinko ja kuuntelun merkitys nousee seuraavassa asiakkaan palautteessa:

*”Aikaisemmin asiat menneet sen verran hyvin, ei ole tarvinnut ajatella ja ottaa selvää sosiaaliasioista niin paljon. Esim. asuntuolesta. Aina on löytynyt joku kämppä... sain vähän purkaa tilannetta, saa itelle sen jäsennelty paremmin päässään, kun purkaa muille ja saa sen tietystä käsittelyvaiheesta pois pästään ...”*.(asiakashaastattelu 2006)

Miten toiminta vaikutti ihmisten elämään?

Neuvontapisteiden asiakkaat antoivat toiminnasta pääasiassa hyvää palautetta, jota kerättiin suullisesti ja kirjallisesti. Monille oli tärkeää se, että Ne-Rån kaltainen paikka oli ylipäätään olemassa, koska vastaavaa apua ei olisi ehkä saatu muualta tai sitä ei olisi osattu hakea. Ihmiset kokivat opiskelijoiden ystävällisyyden ja asioihin paneutumisen merkittävänä. He arvostivat kiireetöntä kohtaamista ja sitä, että heidän asiansa selkiytyi. Palautteissa mainittiin myös asiantuntemuksen laaja-alaisuus. Toiminnan kaksikielisyyttä ja englanninkielistä palvelua korostettiin. Myös maksuttomuudesta kiitettiin, kuten tämä asiakas oli kirjoittanut palautteeseen: *"Tällainen palvelu on hyvä köyhille ja vanhoille"*

Toiminnan vaikutusten arvioinnin näkökulmasta voidaan todeta, että ihmisten antama palaute liittyi useimmiten asiointitilanteeseen, jossa voitiin usein konkreettisesti edistää asiakkaan asiaa kuuntelun, ohjauksen ja käytännön auttamisen keinoin. Monien kokemus oli, että he pääsivät askeleen eteenpäin asioiden hoitamisessa.

Vaikuttavuuden arviointi on haasteellista toiminnassa, joka on luonteeltaan enemmän pistäytymistä kuin asiakassuhteeseen perustuvaa pitkäjänteistä työtä tai toistuvaa asiointia ja oleskelua esimerkiksi kohtauspaikoissa. Projektin tavoitteena ei ole ollut luoda toimintamallia, joka tarjoaa ihmisille mahdollisuuden kiinnittyä. Vaikuttavuutta pystyttiin näkemään, jos asiakkaat palasivat kertomaan elämäntilanteestaan tai tulivat uudessa asiassa. Jotkut asiakkaat kertoivat saaneensa Ne-Rån avulla asunnon tai hakemansa etuuden tai heidän valituksensa päätöksestä oli johtanut myönteiseen ratkaisuun. Näissä tilanteissa voitiin nähdä, että annettu apu oli edistänyt asiakkaan asiaa.

## 4.2 Oppimisympäristön luominen

Toiminnan rakenne ja opiskelijoiden tehtävät

Opiskelijat ja sitä kautta korkeakoulut olivat projektin toissijaisia hyödynsajia. Projektia pyrittiin kehittämään näiden kohderyhmien näkökulmasta ja heidän kanssaan. Yhtenä tavoitteena oli luoda uudenlainen oppimisympäristö, joka on osa neuvontapisteiden toimintamallia. Hankkeessa ei määritelty yhdessä oppimisympäristön käsitettä ja sisältöä. Käytännössä oppimisympäristö tarkoitti lähinnä opiskelijoiden omaa kehittämisen ja toiminnan tilaa ja paikkaa.

Oppimisympäristön rakentaminen tarkoitti toiminnan rakenteiden ja sisältöjen luomista, koska monitoimijuus ei olisi onnistunut ilman niitä. Kaikki korkeakoulut tekivät omat ratkaisunsa siitä, miten opiskelijoiden opintojaksot nivotaan Ne-Rån toimintaan. Tavoitteena oli, että opiskelijoita voisi olla suhteellisen tasaisesti läpi vuoden, mutta tätä oli vaikea saada onnistumaan opintojaksojen päällekkäisyyden takia. Neuvontapisteessä ehti olla erimittaisilla opintojaksoilla 196 opiskelijaa. Projektiaikana oli mukana myös 18 vapaaehtoista opiskelijaa, jotka joko osallistuivat neuvontapisteiden toiminnan suunnitteluun tai jatkoivat vapaaehtoisina Ne-Råssa.

Neuvontapisteessä työskenteli 9 opiskelija-assistenttia, joista Soc&komin tai yhteiskuntapolitiikan laitoksen sosiaalityön opiskelijoita oli 6. Assistentin valinnassa noudatettiin sitä periaatetta, että assistentin täytyy olla kaksikielinen tai muuten assistentteja tulee olla kaksi. Sosionomiopiskelijoita

Stadiasta oli kolme. Assistenttien toimikaudet näkyvät raportin osiossa projektiorganisaatio, kun taas alla olevassa taulukossa näkyvät vuositasolla opiskelijoiden käytännön opetuksen jaksot lyhyistä periodeista pitkiin harjoittelujaksoihin.

Opiskelijatilanne	Vuosi 2004	2005	2006	2007
Käytännön opetus (harjoittelijat, min. 8 vkoa)	3	9	9	7
Käytännön opetus opiskelijaryhmät (3- 8 pv)		67	38	44
Vapaavalintaisia opintoja suorittavat opiskelijat		4	6	5
<b>Yhteensä</b>	<b>3</b>	<b>80</b>	<b>53</b>	<b>56</b>

Korkeakouluittain opiskelijoita on ollut mukana seuraavasti:

Korkeakoulut	Vuosi 2004	2005	2006	2007
Arcada		22	1	2
Stadia	3	11	13	9
Yhteiskuntapol. laitos		18	12	29
Soc&kom		29	27	17

Suuri yhtäaikainen opiskelijamäärä ja opiskelijavirran epätasaisuus vaikuttivat paljon toiminnan kehittämiseen, mikä vaati yhteistyöryhmältä jatkuvia korjausliikkeitä erityisesti opiskelijaryhmien osalta. Korjausliikkeitä olivat opintojakson pidentäminen, jolloin opiskelijaryhmät pienenevät tai opiskelijajoukon jakaminen niin, että osa heistä suoritti opintojakson Kalliolan settlementin muissa kansalaistoiminnoissa tai jopa muissa järjestöissä. Alla on kuvattu opiskelijatoiminnan rakenne.

- Opiskelijoita on vuoden aikana jokaisesta hankkeesta mukana olevasta korkeakoulusta
- Mukana on yhtä aikaa viikon/kahden ja pidemmän opintojakson opiskelijoita
- Perehdytyskurssi järjestetään 2 krt /vuosi lukukauden alussa
- Yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen ja Svenska social- och kommunalhögskolanin sosiaalityön opinnoissa jakso Ne-Råssa sisältyy opetussuunnitelmaan 1. vuonna (käytäntö 1, 4- 8 pv)
- Myös syventävä harjoittelu on mahdollinen
- Sosionomin koulutuksessa (Stadia, Arcada) Ne-Råssa suoritetaan käytännön opiskelun jakso joko toisena tai viimeisenä opiskeluvuotena
  - Jaksojen pituus on 8-17 vkoa
  - Myös vapaavalintaisia opintoja voi tehdä, koskee valmistuvia opiskelijoita
- Opiskelijat voivat jatkaa vapaaehtoisina neuvontapisteessä tai neuvontapisteen kautta organisoitavassa vapaaehtoistoiminnassa
- Mahdollista osallistua Kalliolan vapaaehtoistoiminnan kurssille

Opiskelijat vastasivat kaikista neuvontapisteen tehtävistä opiskelija-assistentin tuella. Koordinaattori laati vuosittaiset projektin toimintasuunnitelmat ja ohjasi opiskelija-assistenttien

työtä suunnitelmien toteutuksessa. Käytännössä opiskelijoilla ja opiskelija-assistenteilla oli kuitenkin paljon tilaa toteuttamiseen ja kehittämisideoihin. Opiskelijat suunnittelivat päivittäistä toimintaa, tiedottivat siitä yhteistyössä, huolehtivat asiakastyöstä, dokumentoivat toimintaa, tekivät tutustumiskäyntejä ja raportoivat toiminnasta. Opiskelijat osallistuivat Ne-Rån nimissä myös erilaisiin tapahtumiin myös vapaaehtoisina. Opiskelija-assistentti ja pitkäaikaiset opiskelijat vastasivat jalkautuvasta neuvonnasta.

Tehtävistä kerrottiin opiskelijoille perehdytyskurssilla ja myös korkeakoulujen omissa seminaareissa. Tehtävät avautuivat opiskelijoille kuitenkin vasta pidemmissä harjoitteluissa, mikä oli ongelmallista, koska lyhyen aikaa oleville opiskelijoille ei aina löydetty riittävästi mielekästä tekemistä varsinkin, jos neuvontapisteessä oli useita opiskelijoita yhtä aikaa. Tämä oli opiskelijoille ajoittain turhauttavaa.

### Opiskelijoiden työskentely ja kokemukset

Ne-Rån toimintaideassa haettiin uutta kohtaamisen tapaa, jossa ei ole auttaja -autettava asetelmaa vaan ”yhteistä etsimistä”, joka perustuu tasavertaiseen kohtaamiseen. Teoreettinen ja käytännöllinen lähestymistapa oli voimaannuttaminen, jossa lähtökohtana on luottamus asiakkaan esittämään asiaan ja voimavaroihin sekä kannustaminen oman tilanteen edistämiseen. Olennaisia elementtejä neuvontatoiminnassa olivat kuuntelu, asian selvittely, konkreettinen tuki sekä neuvonta ja ohjaus. Ohessa on opiskelijoiden omaa pohdintaa voimaannuttamisesta (vahvistamisesta).

*”Mä mietin vahvistamisesta, et se on niin hirveen iso käsite. Jos ihmiset käy tääl vaik kerran kysymäs neuvoo johonki asiaan, ni onks se sit välttämättä vahvistamista”* (Siljander & Teräsniemi 2006).

*”Tällä hetkellä mielestäni empowerment tarkoittaa Ne-Råssa tehtävässä työssä sitä, että opiskelijat auttavat toisiaan sekä asiakkaita pääsemään eteenpäin. Tämä eteenpäin auttaminen ei tarkoita sitä, että toisen osapuolen puolesta tehtäisiin kaikki valmiiksi vaan rohkaistaan ja tuetaan eteenpäin menemisessä neuvonnan ja tiedon jakamisen keinoin”* (opiskelijan harjoitteluraportti)

*”Tosiaan ku sinne tuli joku asiakas, joka oli ollu aika huonossa kunnossa ja se tuli sinne muutamia kertoja juttelemaan ja sit tuli itelleen se paniikki et miten oikeesti voi auttaa, kun ei me olla sosiaalityöntekijöitä eikä meillä oo kaikkia resursseja. Mut sitte kun huomaa et vaan se et ne sai jutella, oikeesti oli iso apu”* (Laanti & Leinonen & Leväsvirta 2006).

Kohtaamiset Ne-Råssa olivat moninaisia, eikä niihin aina sisältynyt yhteistä pohdintaa. Osa asiakkaista piipahti nopeasti ja odotti saavansa nopeasti neuvon. Opiskelijat vastasivat tähän mahdollisuuksien mukaan joko samalla kertaa selvitellen tai pyysivät asiakasta tulemaan uudelleen. Jotkut asiakkaat kaipasivat enemmän kuuntelua, asiat olivat monimutkaisia ja elämäntilanne oli raskas. Silloin opiskelijoiden haasteena oli kuuntelemisen lisäksi kysymysten tekeminen ja toimintatavan valitseminen asiakkaan kanssa. Opiskelijoiden piti opetella sopeutumista monenlaisiin tilanteisiin, jotka olivat usein myös yllättäviä. Ei voinut tietää, missä asioissa ihmiset tulevat sisään, mikä aiheutti epävarmuutta. Tilanteista selviytyminen ja asiakkailta saatu hyvä palaute rohkaisivat.



Opiskelijoiden itsenäinen toiminta oli uutta verrattuna tavalliseen harjoitteluun ja nyt oli mukana myös vasta sosiaalityön johdantokurssin käyneitä opiskelijoita. Valmiudet olivat hyvin erilaisia, mikä aiheutti projektin toimijoille ja opiskelija-assistenteille ajoittain myös huolta työn laadusta ja opiskelijoiden jaksamisesta. Laadukkuutta ja opiskelijoiden oppimista ja hyvinvointia turvattiin työparityöskentelyllä, asettamalla kokenut työpari aloittelevan opiskelijan pariksi sekä opiskelija-assistentin läsnäololla tapaamisissa. Opiskelija-assistentin tehtävänä oli kannustaa opiskelijoita siihen, että he voivat kääntyä hänen puoleensa ja tilanteessa voidaan tarvittaessa toimia myös yhdessä. Tilanteessa voitiin käyttää myös koordinaattorin tai konsultaatioringin apua. Asiakkaille puolestaan kerrottiin, että Ne-Rå toimii opiskelijoiden voimin ja asioista ei itsekään aina tiedetä, mikä saattoi auttaa asiakkaita suhteuttamaan saamaansa apua.

Ne-Råssa onnistuttiin luomaan käytäntöjä, jotka tukivat toimintaa ja oppimista. Pitkäaikaisilla opiskelijoilla oli mahdollista kehittää omaa asiantuntemustaan ja useita tilaisuuksia saada palautetta asiakkailta, mikä vahvisti luottamusta omaan työhön. Ohessa on opiskelijan palaute tästä:

*”Joidenkin asiakkaiden kohdalla tilanne on se, että asiakas ei itse tiedä mitä haluaa Ne-Rån opiskelijoilta. Tällöin opiskelijan vaativana tehtävänä on pyrkiä selvittämään asiakkaan oma käsitys avun tarpeesta. Mitä pidemmälle oma harjoitteluni eteni, sitä helpompaa ja automaattisempaa oli kysyä asiakkaalta, että millaista apua hän opiskelijoilta kaipasi.”*  
(opiskelijan harjoitteluraportti)

Opiskelijat oppivat myös refleктоimaan työtään ja toimimaan yhdessä. ”Neuvontapiste Ne-Rå sosiaalipedagogisena oppimisympäristönä” opinnäytetyön tekijät käyttävät oppimiskumppanuuden käsitettä kuvatessaan Ne-Rån toimintaa seuraavasti:

*...” kaikki oppiminen tapahtuu yhdessä. Asiakastilanteessa toimitaan työparin kanssa, jonka jälkeen tilanteet käydään läpi parin ja opiskelija-assistentin kanssa. Vaikeita asioita voidaan pohtia koko työyhteisön kesken ja projektikoordinaattori voi osallistua myös näihin keskusteluihin.”*  
(Siljander & Teräsniemi 2006)

Opiskelija-assistentilla oli toiminnassa merkittävä rooli, sillä hän vastasi opiskelijoiden työtehtävien organisoinnista ja vaikutti yhteisön ilmapiiriin. Opiskelija-assistenteille Ne-Rå tarjosi monipuolisen tehtäväkentän, jossa saattoi itse vaikuttaa toiminnan kehittämiseen ja harjoitella esimiestaitoja. Opiskelija-assistenttien asiantuntemus palvelujärjestelmästä laajeni huomattavasti. Assistenttien kokemuksia kuvataan raportissa ”Ne-Rå som innovativ praktikundervisningsmiljö”. (von Kraemer & Ruskomaa 2008)

Assistentit saivat antamastaan tuesta opiskelijoilta paljon hyvää palautetta. Ainoa kriittinen näkökohta oli se, että ajoittain opiskelijat odottivat opiskelija-assistentilta selkeämmin esimiesaseman ottamista. Jotkut vanhemmat opiskelijat taas arvostelivat opiskelija-assistenttia kokemattomuudesta. Tosiasia on, että assistenttien kuten muidenkin opiskelijoiden valmiudet kehittyivät ajan mittaan, vaikka heiltä vaadittiin rekrytoinnissa jonkin verran sosiaalialan kokemusta. Ohessa yksi opiskelija-assistentti arvioi omaa kehittymistään.

*”Kesän suurten asiakasmäärien ansiosta opin näkemään sen, voidaanko asiakasta palvella Ne-Råssa heti, seuraavalla sovittavalla asiakastapaamisella vai onko parempi ohjata asiakas suoraan jonnekin muualle. Tämä on mielestäni yksi vahvuuksistani, joita voin tällä hetkellä hyödyntää*

*opiskelija-assistentin roolissa, sillä aina etenkin uudet opiskelijat eivät tiedä mitä kunkin asiakkaan kanssa tulisi tehdä"* (opiskelija-assistentin palaute)

Kaikki opiskelijat arvostivat Ne-Rån toimintaa kansalaisten kannalta. Opiskelijoille avautui lyhyilläkin opintojaksoilla yhteiskunnallinen eriarvoisuus ja monien ihmisten vaikeat elämäntilanteet. Teoreettiset opinnot saivat kasvot. Ohessa on muutaman päivän opintojaksolla olleen opiskelijan palaute hänen tärkeimmästä opistaan.

*"Ehkä tärkein, mitä opin oli **kuuntelemisen taito**. Tärkeää on kuunnella aidosti asiakasta ja antaa hänen ymmärtää, että olemme juuri heitä varten siellä, **sen taidon toivon säilyttää tulevaisuuden sosiaalityöntekijänäkin!**"* (opiskelijapalaute 2007)

Monille opiskelijoille oli järkytys, että ihmiset kertoivat huonosta kohtelusta ja vaikeudesta saada palveluita tai tukia. Opiskelijoille vahvistui ajatus toisin toimimisesta. Myös palvelujärjestelmän laajuus valkeni, mikä sekä ilahdutti että ahdisti. Opiskelijat oppivat Ne-Råssa etsimään tietoa palveluista, mikä oli hyvä, mutta vaikutti myös siihen, että asioita ei aina huomattu varmistaa kyseisestä toiminnasta tarkemmin esimerkiksi soittamalla.

Parityötä pidettiin tärkeänä, koska se toi turvallisuutta, kun tietoa ja taitoa voi jakaa. Tämän huomasivat myös asiakkaat, mistä kertoo seuraava kirjallinen palaute: *"Yllättävän laaja-alainen osaaminen (jos toinen ei tiennyt, toinen tiesi)"*. Parityö sai mallina myös kritiikkiä yksittäisiltä valmistumassa olevilta opiskelijoilta. Jotkut olisivat kaivanneet itsenäistä työskentelymahdollisuutta, mikä tuntui kuitenkin opiskelija-assistenteista vieraalta Ne-Rån ympäristössä. Edelleen opiskelijat olivat tyytyväisiä siihen, että voivat tutustua toistensa koulutusaloihin ja keskustella yhdessä sosiaalialasta

Opiskelijat olivat eniten pettyneitä asiakaskontaktien vähyyteen, koska asiakas- ja opiskelijavirta eivät aina kohdanneet. Tämä vaivasi erityisesti lyhyellä opintojaksolla olevia, koska se vaikutti heidän tavoitteidensa toteutumiseen. Opiskelijoiden kriittinen palaute oli assistenteille raskasta, koska suuri opiskelijamäärä kuormitti ja negatiivisuus purkautui ajoittain assistentteihin. Palaute oli kuitenkin toiminnan alussa kriittisempää kuin loppuvaiheessa, koska opiskelijoita pystyttiin toiminnan kehittyessä paremmin valmentamaan Ne-Rån arkeen ja heille voitiin myös miettiä ajoissa oppimisen kannalta toimivia opiskelu- ja työtehtäviä.

Opiskelijalähtöisen toteuttamisen ja kehittämisen ajatus oli jossakin määrin ristiriidassa projektin kehittämisen kanssa. Yhteistoiminnan mallissa todetaan, että projektikoordinaattori johti pitkäjänteistä kehittämistä. Tämä oli vaihtuvien opiskelijoiden näkökulmasta välillä vaikeasti hahmotettava asia, mikä aiheutti erityisesti alussa paljon keskustelua. Opiskelijat halusivat itsenäisyyttä ja he mielsivät neuvontapisteen omaksi toimintakentäkseen. Opiskelijoiden oli vaikea ymmärtää, miksi koordinaattori tai myös yhteistyöryhmä päätti osasta kehittämiseen liittyvistä kysymyksistä. *"vaikka meitä kuullaan niin toteutetaanko silti meidän ideat ja toiveet, vai jääkö ne ikuisiksi toiveiksi."* (projektin väliraportti 2005) Toisaalta opiskelijoilla oli projektin keskivaiheilla jo vastakkaisia kokemuksia:

*"Kyl silloin ku me oltiin, ni pysty ihan kaikkeen, et mitä vaan ideoita tuli, ni pysty toteuttaan."* (Siljander & Teräsniemi 2006)

Kehittämismahdollisuuksiin vaikuttivat projektin vaihe sekä kehittämiskohde. Suurimpana ongelmana oli, että suurin osa opiskelijoista oli Ne-Råssa hyvin lyhyen aikaa eli viikosta kahteen. Heillä ei ollut näköalaa projektin kokeiluihin ja visioihin. Lyhyen ajan puitteissa myös omatoimiset

kokeilut jäivät miltei poikkeuksetta vähiin, eikä opiskelija-assistenteilta tai koordinaattorilta riittänyt aina ideoita päivien täyttämiseen.

Projektin yhteistyöryhmässä arvioitiin neuvontapisteen toimintamallia ja oppimisympäristöä. Arvioinnissa todettiin yksimielisesti, että Ne-Rå on ollut monipuolinen harjoittelupaikka ja näkymä palvelujärjestelmään. Opiskelija-assistentit nostivat erityisesti asiakkaan kohtaamisen oppimista. Samoin ryhmässä todettiin, että Ne-Råssa on vaikuttamismahdollisuuksia.

### **4.3 Yhteistoiminnan kehittäminen**

Projektin tulostavoite oli luoda yhteistoiminnan malli. Se on kuvattuna projektiraportin liitteessä. Tässä kuvataan ja arvioidaan yhteistoimintaa ja sen onnistumista ja käytetään materiaalina myös projektiosapuolten tekemää yhteistoiminnan arviointia syksyllä 2006. Keskeisiä arvioinnin kohteita olivat yhteistoiminnan tavoitteiden ja periaatteiden toteutuminen, toimijoiden vastuunjako ja sen toimivuus, koordinaation onnistuminen, toiminnan vaikutus ja mallin siirrettävyys.

Koko projektia voi kuvata käsitteellä yhteistoiminnallinen kehittäminen. Projektiosapuolilla oli yhteinen käsitys toiminnan tarpeesta kansalaisille, mikä loi yhteistä arvopohjaa. Toiminnalle oli myös selkeä tavoite eli neuvontapisteen toiminnan aikaansaaminen ja opiskelijatoiminnan nivominen siihen. Yhteistoiminta oli operatiivisen yhteistyöryhmän, linjauksia tekevän tukiryhmän, koordinaattorin ja Ne-Rån opiskelija-assistentin ja opiskelijoiden yhteistyötä.

Yhteistoiminta oli projektin haaste ja vahvuus. Projektia oli suunniteltu jo pitkään ennen sen käynnistymistä ja rahoituksen varmistuminen loi paineita nopeaan toimeenpanoon, jossa jokaisella toimijalla oli myös omat intressit. Tämä toi haasteita koordinaattorin työhön ensimmäisenä toimintavuonna, jolloin ongelmana oli neuvontapisteen tilan saaminen ja niukka rahoitus, jonka kohdentamisesta keskusteltiin tiukasti. Projektin ensimmäistä vuotta voi pitää toimeenpanon kannalta koetinvaiheena, joka kuitenkin vahvisti kaikkien projektiosapuolten tahtoa edetä kohti tavoitetta.

Yhteistoiminnassa pyrittiin ylittämään koulutus- ja toimijarajoja. Periaatteina oli jokaisen toimijan ominaislaadun kunnioitus, tasavertaisuus ja kaksikielisyys. Tasavertaisuus konkretisoitui siinä, miten opiskelijoita nivotaan vuositason ja korkeakoulujen tavoitteiden mukaisesti tasaisesti neuvontapisteen toimintaan. Tasavertaisuus vaikutti myös siihen, että jokaisella korkeakoululla olisi toivottu alkuvaiheessa olevan oma opiskelija-assistentti. Opettajien lähtökohtana oli opiskelija ja hänen oppimisensa sekä oman organisaation kautta nousevat odotukset toiminnan kehittämiseen. Kalliolan settlementin näkökulmasta kehitettiin kansalaistoimintaa, jossa mietittiin kansalaislähtöisyyttä ja sitä, miten vapaaehtoisia voidaan rekrytoida toimintaan. Toimijat olivat tasavertaisessa asemassa ja jokainen taho joutui yhteistyössä hiomaan totuttua toimintalogiikkaa yhteiseen kehittämistyöhön, jossa otetaan kaikkien toiveita ja tarpeita huomioon.

Tasavertaisuuden pyrkimys oli läsnä myös kaksikielisyudessa. Projektissa pyrittiin toimimaan kahdella kielellä, mikä onnistui parhaiten Ne-Rån tasolla suhteessa asiakkaisiin ja opiskelijoihin. Myös yhteisissä seminaareissa oli suomen- ja ruotsinkielisiä luentoja. Koordinaattori toimi kahdella kielellä. Muuten projekti painottui sekä dokumentoinnissa että yhteistyö- että tukiryhmän toiminnassa suomenkieliseksi.

Projektin yhteistyöryhmän toteuttamassa arviointikeskustelussa toimintaa peilattiin vuonna 2004 tehtyyn SWOT- analyysiin, jossa yksi toiminnan uhka oli kehittämisen riippuvuus henkilöistä. Arvioinnissa todettiin, että *”idea ei ollut sidottu niihin ihmisiin (tulisieluihin tai muihin suunnittelussa mukana olleisiin), muutkin ymmärsivät ja pystyivät viemään sitä eteenpäin.”* Edelleen arvioinnissa todettiin, että *”vaihtuvuuden ilmetessä oli jo luotu rakenteita, setlementti on kuitenkin kivijalka, ja sen päätoiminen työntekijä”*. Voidaankin sanoa, että kaikki projektioorganisaation tasot Ne-Råa myöten institutionalisoituivat siinä määrin, että ihmisten vaihtuvuus ei heilauttanut niitä liikaa. Toiminnasta ei kuitenkaan tullut jäykkää, vaan uusienkin ihmisten oli mahdollista kehittää sitä. Koordinaattorin näkökulmasta ihmisten vaihtuminen oli kuitenkin haaste, koska myös koordinaattorin piti huolehtia tiedon siirtymisestä. Projektissa se merkitsi aina hetkellistä alkuun palaamista.

Projektiosapuolten yhteistoimintaa edisti yhteistyöryhmän jäsenten mielestä se, että kehittäminen oli jatkuvaa, ja toimivista asioista ja ongelmista käytiin jatkuvaa keskustelua. Sikäli hanke seurasi prosessikehittämisen logiikkaa. Yhteistyötä tehtiin myös niin tiiviisti ja monella tasolla, että jo yhteinen tekeminen loi innostusta.

Yhteistoimijat näkivät vastuunjaot suhteellisen toimivina. Opettajilla ei aina ollut toivomallaan tavalla aikaa panostaa Ne-Rån toimintaan, koska se oli vain yksi osa opettajien työtä. Tukiryhmän rooli nähtiin vähän etäisenä, vaikka ryhmän koettiin antaneen yhteistyöryhmälle edellytykset työskentelyyn ja varmistavan projektia koskevaa päätöksentekoa. Ryhmien olisi pitänyt kuitenkin tehdä enemmän yhteistyötä, jotta vuorovaikutus ja kehittämisen suunta olisi saatu paremmin avattua.

Koordinaattorin työ projektin ainoana vakituksena henkilönä nähtiin arvioinnissa merkittäväksi. Koordinaattoria kiitettiin tehokkuudesta ja hankkeen kanssa pitämisestä sekä avoimesta tiedon jakamisesta.

Yhteistoiminnan puitteissa nostetaan tässä sidosryhmäyhteistyö. Ne-Rå oli Heikki Waris- instituutin kanssa yhteistyötä tekevä hanke, mutta käytännön toiminnan tasolla yhteistyö oli lähinnä osallistumista instituutin järjestämiin tiedotustilaisuuksiin kuten Avoimiin oviin. Sen sijaan monet tukiryhmän jäsenet osallistuivat instituutin työskentelyyn. Projektin oli myös Mathilda Wrede- instituutin kanssa yhteistyötä tekevä hanke ja instituutin ja projektin välisenä linkkinä oli Svenska social - och kommunalhögskolanin opettaja, joka oli yhteistyöryhmässä. Suomenruotsalaisen osaamiskeskuksen kanssa yhteistyö tiivistyi Ne-Rån oppimisympäristöä koskevan raportin kirjoittamisen tiimoilta projektin päätösvuonna.

#### **4.4 Monikielisen yhteistyön kehittäminen ja matalan kynnyksen neuvontapalveluiden tarpeen selvittäminen**

Nämä tavoitteet kuuluivat välittömiin tavoitteisiin, mutta niitä ei kunnolla avattu projektin alkuvaiheissa ja mietitty, kuinka erillisiä ne ovat muista tavoitteista. Palvelutarpeita pystyttiin selvittämään jossain määrin ja niitä käsitellään projektiraportin asiakastyötä koskevassa osuudessa. Monikielisen yhteistyön osalta projektin tukiryhmässä päätettiin alkuvuonna 2006, että se ei saa tarkoittaa vain kaksikielistä yhteistyötä vaan monikulttuurisen työtteen pienimuotoista kehittämistä Ne-Råssa, jotta toiminta tavoittaisi myös maahanmuuttajia. Heitä oli jossakin määrin käynyt neuvontapisteessä jo syksyllä 2005. Toimintaan päätettiin hakea ammattikorkeakoulun englanninkielisestä koulutusohjelmasta opiskelijoita. Kaksi opiskelijaa teki työtä selvittääkseen

maahanmuuttajien palveluita, luodakseen englanninkielistä materiaalia Ne-Råon ja markkinoidakseen toimintaa jonkin verran englanniksi. Tämä oli kuitenkin joillekin opiskelijoille vaikea asia, koska he eivät luottaneet omiin englannin kielen taitoihinsa. Monikielinen yhteistyö sai lisäpontta vuonna 2007, jolloin toimintaa markkinoitiin tietoisemmin maahanmuuttajatyötä tekeville tahoille.

## 5. Tiedottaminen

Uuden toiminnan käynnistäminen vaati valtavasti tiedotusta, jotta se tavoittaisi kohderyhmää. Projektin ja neuvontapisteen tiedotus oli haasteellista sikäli, että avoin ja kaksikielinen kohderyhmä edellytti, että tiedotus on laajaa ja monimuotoista eikä niinkään kohdennettua. Projektissa tiedotettiin eniten ja monia välineitä käyttäen vuonna 2005. Tiedotusta oli vähemmän vuonna 2006, mutta kanavat olivat onnistuneita, minkä lisäksi tietoisuus toiminnasta alkoi levitä yhteistyötahojen keskuudessa ja puskaradion kautta. Vuoden 2007 keväällä tiedotusta oli jonkun verran, mutta huoli projektin jatkuvuudesta vaikutti tiedottamiseen ja varsinkin opiskelijat kokivat tiedotuksen ei-motivoivaksi, koska he miettivät, onko siitä mitään hyötyä.

Projektissa käytettiin kaikkia julkisen tiedotuksen välineitä. Yhteensä toiminnasta kirjoitettiin noin 30 lehtijuttua sekä aluelehtiin, valtakunnallisiin lehtiin että ammatti- ja opiskelijalehtiin ja lähetettiin kolme lehdistötiedotetta. Osan jutuista kirjoittivat koordinaattori ja opiskelijat. Toiminnasta annettiin 5 radiohaastattelua ja TV-uutisissa esiinnyttiin kerran. Tämän lisäksi Ne-Råsta kerrottiin vuosittain kymmenellä tutustumiskäynneillä ja erillisissä Ne-Rå – infoissa, joista osa kohdennettiin väestöryhmille, joiden oletettiin voivan hyötyä palveluista kuten iäkkäille ihmisille tai työvoimahallinnon työhön valmentavilla kursseilla oleville.

Projektista järjestettiin seminaarit Ne-Rå tutuksi vuonna 2005 ja Moniääninen Ne-Rå vuonna 2007. Molemmat keräsivät noin 40 osanottajaa. Seminaarien tavoitteena oli tiedottaa hankkeesta, mutta myös kertoa saaduista tuloksista ja välittää asiakastyön kautta noussutta tietoa ihmisten kokemuksista ja palvelujärjestelmän epäkohdista.

Ne-Råssa järjestettiin Avoimia ovia ja osallistuttiin alueellisiin tapahtumiin ja muiden toimijoiden järjestämiin Avoimiin oviin. Myös alueellisissa sosiaalitoimen ja seurakuntien yhteistapaamisissa kerrottiin toiminnasta ja keskusteltiin Kallion alueen ominaispiirteistä. Opiskelijat olivat myös korkeakoulujen järjestämissä tapahtumissa tai infoissa kertomassa. Ne-Råssa kävi useita vierailijoita kuten koulutusryhmiä tai ulkomaalaisia opettajia. Projektia esiteltiin Sosiaalipedagogiikan konferenssissa vuonna 2005, Talentian asiantuntijapäivillä ja Sosiaaliryönten tutkimuksen pohjoismaisessa konferenssissa vuonna 2006.

Omina tiedotuksen keinoina olivat Ne-Rån esitteet ja käyntikortit, fleierit ja Internet-sivut. Myös lehti-ilmoituksia käytettiin jonkun verran.

Tiedotus oli asiakasmäärää ajatellen tuloksellisinta vuonna 2006, jolloin valtalehdet sekä aluelehti tiedottivat lyhyen ajan sisällä toiminnasta. Ne toivat asiakkaita puolen vuoden ajan siinä määrin, että toiminta oli myös ruuhkautunutta. Muulloin tiedotuksen vaikutus oli tasaisempaa. Tiedotus olisi vaatinut vielä enemmän panostusta sekä projektikoordinaattorilta että opiskelijoilta, mutta on kuitenkin huomattava, että yhteistyötahojen osuus Ne-Råon ohjaajana nousi projektissa vuosien

mittaan niin, että lehtien kautta saadun tiedon osuus jäi vähäiseksi. Se voi olla luotettavampi mittari toiminnan tunnettuuden lisääntymisestä ja merkityksen havaitsemisesta.

## **6. Kansalais- ja vapaaehtoistoimintaan nivominen**

Projektihakemuksen liitteenä olleessa hankesuunnitelmassa todettiin, että toiminnan kehittämisessä hyödynnetään kansalaisyhteiskunnan omia voimavaroja, ja että mukana olisi vapaaehtoistoimijoita. Projekti oli osa Kalliolan settlementin kansalaistoimintaa ja sitä pyrittiin nivomaan kansalaistoiminnan työmuotoihin eri keinoin. Tämä osoittautui kuitenkin haasteelliseksi lähestymistavaksi ymmärtää kansalaistoiminnallisuutta Ne-Råssa. Kansalaistoiminnan voi Ne-Råssa nähdä kahdella tavalla. Toisaalta oli kysymys kansalaislähtöisen palvelun kehittämisestä, toiminnan käynnistämisestä ikään kuin tutkien, millaisia palvelutarpeita matalan kynnyksen toiminnan kautta nousee (Möttönen & Niemelä 2005). Toimintaa onkin kehitetty kansalaisten tuen tarpeiden pohjalta. Toisaalta kansalaistoiminta liittyy opiskelijoihin. He saavat neuvontapisteessä toimiessaan käsitystä palvelujärjestelmän toimivuudesta ja yhteiskunnallisista epäkohdista ja niiden vaikutuksista ihmisten arkielämään ja se voi synnyttää aktiivista kansalaisuutta. Opiskelijat tutustuivat myös Ne-Rån kautta kansalaistoiminnan muotoihin sekä Kalliolassa että muissa järjestöissä ja oppivat ymmärtämään kansalaistoiminnan mahdollisuuksia ihmisten tuen saamisen kanavana.

Projektissa pohdittiin aktiivisesti, miten neuvontapisteeseen voitaisiin nivoa vapaaehtoistoimintaa. Opiskelijatoiminnan rakenne on ollut niin tiukka, että siihen oli vaikea mahduttaa tavallista vapaaehtoistoimintaa, jonka kehittämisestä koordinaattorilla oli kokemusta monen vuoden ajalta. Ne-Rån opiskelijoiden oli myös vaikea nähdä, miten heidän rinnallaan ja toiminnassa voisi olla muita kuin mahdollisia opiskelijavapaaehtoisia. Käytännössä vapaaehtoistoimintaa kehitettiin niin, että Ne-Råssa olleille opiskelijoille luotiin mahdollisuuksia vapaaehtoistyöhön ja myös heidän kiinnostustaan siihen kartoitettiin pienimuotoisella kyselyllä. Opiskelijoille tarjottiin tilaisuus jatkaa vapaaehtoisina neuvontapisteessä, koska toiminnassa oli aukkopaikkoja. Opiskelijoita ilmoitautuikin mukaan, mutta käytännössä heidän apuaan tarvittiin suhteellisen harvoin ja silloin kun tarvittiin, harva opiskelija pystyi irrottautumaan Ne-Råon. Sen sijaan opiskelijat olivat aktiivisesti mukana Asunnottomien yössä Ne-Rån kautta, koska se oli yksittäinen vapaaehtoistyön paikka ja myös riittävän erilainen innostaakseen opiskelijoita. Yksi opiskelija valmisteli myös Tyttöjen taloon talousneuvontaa koskevan illan. Muutama opiskelija osallistui myös Kalliolan vapaaehtoistoiminnan kurssille ja hakeutui tukihenkilöiksi. Ne-Rån tarjoaman asiointituen osalta jäi askarruttamaan, missä määrin siihen voisi sisällyttää vapaaehtoistoimintaa.

## **7. Projektin kokonaisarviointi**

Matalan kynnyksen neuvontapiste – projekti oli hankeosapuolille uudenlainen yhteistoiminnan areena. Kaikilla toimijoilla oli kokemusta erilaisista kumppanuus- tai yhteistyöhankkeista, jotka olivat useimmiten bilateraalaisia tai oman toimintakentän sisällä tapahtuvia yhteistyöprojekteja.

Matalan kynnyksen neuvontapiste – projektissa yhdistyivät koulutusalat, toimijasektorit ja kieliryhmät.

Projektissa lähdettiin kokeilemaan ja kehittämään yhteistyötä ennakkoluulottomasti ja innovatiivisesti. Neuvontapisteen toimintaideaan ja tarpeeseen uskottiin, mikä perustui toimijoiden kokemukseen ja tietämykseen hyvinvoinnin polarisoitumisesta ja syrjäytymisriskien lisääntymisestä. Yliopistossa kehittämistä vauhditti myös sosiaalityön käytännön opetuksen uudistaminen. Norjassa kehitetty malli loi puolestaan uskoa opiskelijoiden toimintamahdollisuuksiin ja antoi luottamusta hankkeen menestymiseen. Projektilla oli myös riittävä resurssointi hankkeen toteutukseen.

Monitoimijuus oli keskeinen innovaatio, mutta siihen sisältyi myös haasteita. Jokaisella toimijalla oli omia kehittämistarpeita ja – logiikka sekä jossakin määrin halu nähdä projekti omana. Kehittämishaasteisiin vastattiin avoimilla keskusteluilla ongelmista ja ratkaisumahdollisuuksista, jotka myös johtivat muutoksiin. Yhteistoiminnan kannalta suurimmaksi haasteeksi hankkeen päätyttyä jäivät opiskelijavirran tasaaminen ja erityisesti lyhyellä opintojaksolla olevien opiskelijoiden kannalta mielekkäämpien opintosisältöjen luominen ja ajoitus.

Projektissa onnistuttiin tavoittamaan kansalaisia laajasti ja kehittämään toimiva neuvontapisteen malli. Alussa ollut huoli siitä, että toiminnan kohdentamattomuus voi johtaa myös siihen, että ihmisiä on vaikea tavoittaa, osoittautui turhaksi. Voidaan kuitenkin sanoa, että kohdentamattomuus asetti projektille haasteita sekä tiedottamisen että oletettavasti myös asiakasohjauksen näkökulmasta. Neuvontapisteeseen tultiin myös asioissa, jotka olivat kaukana sosiaalialan työkentästä.

Neuvontapisteen toimintamalli oli kansalaisten kannalta pääpiirteittäin toimiva ja joustava, ainoastaan asiointituen kysynnän vähäisyys yllätti. Jalkautuvan neuvonnan tarpeeseen havahduttiin ensimmäisenä toimintavuonna, jolloin etsittiin keinoja ihmisten tavoittamiseen, yhteistyöhön ja opiskelijatoiminnan tasaamiseen. Jalkautuva neuvonta osoittautui tärkeäksi toimintamuodoksi, vaikka kaikki kokeilut eivät olleet asiakkaiden tavoittamisen näkökulmasta onnistuneita. Jalkautuvan neuvonnan osalta tärkein kokemus oli, että toimintaa on kehitettävä pitkäjänteisesti ja myös tiedotuksellisessa yhteistyössä sen paikan kanssa, minne jalkaudutaan. Myös toiminnan tarpeen täytyy olla todellinen.

Opiskelijoiden kannalta neuvontapiste tarjosi monimuotoisen oppimisympäristön, jossa oli mahdollista toteuttaa ja kehittää itse ja yhdessä. Suurin pulma opiskelijoiden kannalta oli opintojaksojen päällekkäisyys ja asiakkaiden vähäisyys ajoittain. Keskimäärin palaute oli kuitenkin erittäin hyvää.

Projektin päämääriä arvioiden tavoitteena oli ehkäistä varhaisvaiheessa tapahtuvaa syrjäytymistä. Suunnitelmassa mainitaan, että kevyen toimintamallin toivottiin ehkäisevän raskaampien palvelujen käytön tarvetta ja antavan tietoa sosiaalisiin ongelmiin johtavista tilanteista. Raportin asiakasanalyysissä on nähtävissä, että Ne-Rå tavoitti ihmisiä monenlaisissa elämäntilanteissa ja tuen tarpeissa. Osa asiakkaista sai Ne-Rån toiminnan avulla sillä hetkellä tarvitsemansa avun tai he välttyivät ”luukuttamiselta”, kun heidät osattiin ohjata heti oikean avun piiriin. Mutta monien asiakkaiden oli tärkeää saada ohjausta ammatillisiin palveluihin tai he olivat jo ammatillisen avun piirissä. Asiakaspalautteiden mukaan kynnys virallisten palveluiden hakemiseen saattoi myös madaltua Ne-Råssa asioinnin jälkeen. Syrjäytymisen ehkäisyn näkökulmasta tarkasteltuna voidaan sanoa, että neuvontapisteen toiminta oli avuksi siinä hetkessä, jossa ihmiset asioivat, mutta toiminnan pitkäaikaisia vaikutuksia on mahdoton arvioida. Ne-Råssa saatiin jossakin määrin

palautetta siitä, että asiakkaat saivat opiskelijoiden avulla hakemansa etuuden tai tuen tai heidän valituksensa oli johtanut päätöksen muuttumiseen. Nämä palautteet ovat suoraan osoittaneet toiminnan hyödyn ja vaikutuksen. Toiminnassa nousi huoli sähköisten palvelujen lisääntymisen vaikutuksesta syrjäytymiseen, koska nähtävissä oli, ettei kaikilla ole mahdollisuuksia niiden käyttöön.

Päämääränä oli myös tukea ihmisten omia voimavaroja ja selviytymistä. Monet ihmiset sanoivat palautteissa, että he saivat tukea ja toivoa siihen, että asiat voivat selvitä. Opiskelijoiden paneutuva toiminta sekä halu auttaa ja antaa aikaa oli myös monille merkittävä kokemus. Tässä mielessä neuvontapiste täytti aukon palvelujärjestelmässä, jota erityisesti julkisissa palveluissa leimaa usein kiire ja asioiden tiukka rajautuminen tai vaikeus saada apua.

Projektin oli tarkoitus olla mahdollisesti lisäresurssi julkiselle sektorille. Yhteistyötahojen käsityksiä kartoitettiin opinnäytetyössä. Siinä yhteistyötahot arvioivat, että kansalaiset hyötyvät matalan kynnyksen toiminnasta, mutta se hyödyttää jossakin määrin myös heitä, koska ihmisiä voidaan ohjata Ne-Råon monipuolisesti (Laukkarinen 2007). Monet kyselyyn vastanneet toimijat eivät kuitenkaan olleet ohjanneet ketään Ne-Råon. Siitä huolimatta projektiaikana nähtiin, että ihmiset olivat eniten saaneet tiedon toiminnasta erilaisilta yhteistyötahoilta, mikä kertoi siitä, että Ne-Rån paikka palvelujen välimaastossa alkoi vähitellen hahmottua.

Hankkeella voidaan perustellusti sanoa olleen vaikutuksia projektiosapuolten toimintaan. Sosiaalialan korkeakouluopiskelijoille Ne-Rå tarjosi monipuolisen oppimisympäristön, jossa ihmisten kohtaaminen ja auttaminen avasi samalla näköalan yhteiskunnallisiin epäkohtiin ja palvelujärjestelmään. Ne-Rå yhdisti myös eri koulutusaloja luontevasti ja valmensi opiskelijoita sitä kautta yhteistyöhön myös järjestötoiminnan kontekstissa. Sekä yliopistossa ja ammattikorkeakouluissa projekti nivottiin opetussuunnitelmaan sekä teorian että käytännön opetuksen osalta, mikä näkyi muun muassa siinä, että järjestötyön näkökulma opetuksessa vahvistui. Yhteistyöryhmässä olleiden opettajien osalta projekti oli vaikutuksiltaan myös haasteellinen, koska opettajien työpanosta ei ollut alkujaan mitoitettu näin laajaan yhteistyöhön.

Kalliolan settlementissä projektia oli alussa vaikea nähdä kansalaislähtöisenä toimintana vaan ennemminkin oppimisympäristön mahdollistajana. Neuvontapisteen toiminnan kysynnän vahvistuessa merkitys kuitenkin avautui. Projektissa tultiin siihen tulokseen, että Ne-Råssa voidaan tukea ihmisten sosiaalista ja yhteiskunnallista osallisuutta palvelujen ja erilaisia toimintamahdollisuuksia koskevan tiedon saamisen kautta. Myös ihmisten omatoimisuutta ja voimavaroja pystytään tukemaan. Settlementissä oivallettiin myös se, että projekti tarjoaa opiskelijoille mahdollisuuden tutustua järjestötoimintaan monipuolisesti. Opiskelijat myös havahtuvat ihmisten kohtaamisen kautta yhteiskunnalliseen tietoisuuteen, joka voi edistää kasvamista aktiiviseen kansalaisuuteen.

Projektilla oli mittavia päämääriä ja tavoitteita, joita olisi jälkikäteen arvioiden voinut tarkentaa. Keskeiset tavoitteet neuvontapisteen ja yhteistoiminnan kehittämisen kohdalla saavutettiin kuitenkin erittäin hyvin. Haasteeksi projektista jäi edelleen raportoinnin kehittäminen ja kansalaisten äänen esiin nostaminen sekä toiminnan kehittämisessä että raportoinnissa.



## **Lähteet**

Julkunen R.(2006) Kuka vastaa: hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Helsinki.

Kautto M. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2006. Sosiaali – ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Helsinki.

Möttönen S. & Niemelä J. (2005) Kunta ja kolmas sektori: yhteistyön uudet muodot. Jyväskylä: PS-kustannus. Keuruu.

Sosiaalibarometrit 2004-2007. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Helsinki.

von Kraemer B. & Ruskomaa L. Ne-Rå som innovativ praktikundervisningsmiljö. Julkaistaan vuonna 2008.

## LIITE 1

### Matalan kynnyksen neuvontapisteen toimintamalli Yhteistoiminnan malli

Johdanto mallien lukemiseen .....	27
Matalan kynnyksen neuvontapiste – projektin kehittämistyön lähtökohdat .....	28
<b>Osa 1 Matalan kynnyksen neuvontapisteen toimintamalli .....</b>	<b>29</b>
1. Kehittämistä ohjaavat arvot ja lähestymistavat .....	29
2. Matalan kynnyksen neuvontapisteen toiminta-ajatus ja tehtävä .....	30
3. Toiminnan periaatteet .....	30
4. Neuvontapisteen tarjoamat palvelut .....	31
5. Asiakasprosessi .....	32
6. Toiminnan organisointi .....	33
6.1. Organisoinnin tasot ja vastualueet .....	33
6.2. Neuvontapisteen toiminnassa tarvittavat henkilöresurssit .....	34
6.2.1. Opiskelija-assistenttien rekrytointi, perehdytys ja ohjaus .....	35
6.2.2. Opiskelijoiden perehdytys .....	36
6.2.3. Opiskelijoiden käytännön työn ohjaaminen .....	36
6.3. Materiaaliset resurssit .....	37
7. Tiedottaminen .....	38
8. Yhteistyö neuvontapisteen ulkopuolisten toimijoiden kanssa .....	38
9. Toiminnan arvioinnin tapoja ja menetelmiä .....	39
<b>Osa 2 Yhteistoiminnan malli .....</b>	<b>41</b>
10. Yhteistoiminnan tavoitteet ja tarkoitus .....	41
11. Edellytykset ja periaatteet .....	41
12. Yhteistoiminnan organisointi .....	42
12.1. Sopimus yhteistyön pohjana .....	42
12.2. Organisoinnin tasot ja toimijaosapuolien tehtävät .....	43
13. Yhteistoiminnan käytännöt .....	45
14. Arvioinnissa käytetyt menetelmät .....	46
Liite 1.1. Asiakasprosessin kuvaus .....	47
Lähteet .....	48

## **Johdanto toimintamallien lukemiseen**

Matalan kynnyksen neuvontaprojekti Ne-Rån (2004-2007) tavoitteena oli kehittää matalan kynnyksen neuvontapisteen toimintamalli, jonka avulla voidaan tarjota kansalaisille riittävän varhaisessa vaiheessa sosiaalipalveluja koskevaa tietoa ja tukea palvelujen hakemisessa ja saamisessa ja ehkäistä siten syrjäytymistä. Toisena tavoitteena oli lisätä yhteistyötä korkeakoulujen ja kansalaisjärjestön kesken ja luoda yhteistyössä uudenlainen oppimisympäristö sosiaalialan korkeakouluopiskelijoille.

Projekti oli Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama ja siinä olivat toimijoina Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos ja Svenska social - och kommunalhögskolan, Arcada – Nylands svenska yrkeshögskola ja Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia sekä projektia koordinoiva Kalliolan setlementti.

Hankkeen pääasiallinen tuotos on matalan kynnyksen neuvontapiste Ne-Rå (Neuvonta-Rådgivning) Helsingin Kalliossa. Ne-Rå tarjoaa kansalaisille sosiaalipalveluihin ja – etuuksiin liittyvää neuvontaa ja tukea ja toimii samalla sosiaalialan korkeakouluopiskelijoiden monimuotoisena käytännön työn opiskelun paikkana.

Tässä raportissa kuvataan neuvontapisteen toimintamalli ja projektin toimijoiden keskinäisen yhteistyön malli sellaisina kuin ne olivat projektin päätösvaiheessa. Mallit on kirjoitettu nykyhetkeen ja kehittämistyön pohjaksi, joka jatkuu projektin jälkeen. Malleja ja toimintaa on arvioitu projektiraportissa, joten niitä ei arvioida tässä, mutta paikoitellen avataan vaihtoehtoisia näkökulmia kehittämistyöhön. Toimintamallien toivotaan hyödyttävän kansalaisjärjestöjä ja korkeakouluja, joilla on tarve kehittää yhteistä kansalaistoiminnan areenaa, oppimisympäristöä sekä vaikuttamistyötä. Malleja voidaan soveltaa matalan kynnyksen toiminnan kehittämiseen myös muissa yhteyksissä.

Malleja luettaessa on hyvä ottaa huomioon, että kehittämistyön lähtökohdat – osio antaa pohjaa molempiin malleihin perehtymiseen.

## **Matalan kynnyksen neuvontapiste – projektin kehittämistyön lähtökohdat**

Matalan kynnyksen neuvontapiste – projektissa kohtaavat monenlaiset toiminnan kehittämistarpeet. Projektin yhteistoiminnan lähtökohdانا on kaikkien toimijoiden tietämys siitä, että yhteiskunnassa on yhä enemmän ihmisiä, jotka putoavat erilaisissa elämäntilanteissa läpi turvaverkkojen tai eivät pääse tarvitsemiensa palvelujen piiriin. Näiden tilanteiden ehkäisemiseksi tarvitaan uudenlaisia tuki- ja toimintamuotoja, jotka voivat toimia välittäjänä ja kannustajana ihmisten omien voimavarojen vahvistumisessa ja palvelujen saamisessa.

Setlementin näkökulmasta hankkeessa toteutetaan kansalaislähtöistä kehittämistä, jossa käynnistetään toimintaa ja selvitetään samalla palvelutarpeita (Möttönen & Niemelä 2005) Toimintaa voidaan kehittää myös yhdessä kansalaisten kanssa heidän toiveistaan ja ajatuksistaan käsin.

Yliopistossa ja ammattikorkeakouluissa hanke nivoutuu käytännön opetuksen ja käytännön työn opiskelun kehittämiseen. Opintojakson tavoitteet ohjaavat opintoja, mutta lähtökohtaisesti opiskelijat tutustuvat hankkeen kautta auttamistyön etiikkaan ja oppivat hahmottamaan kansalaisyhteiskuntaa ja sen omia voimavaroja. Opiskelijat saavat kohdata erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä, mikä auttaa heitä jäsentämään yksittäisen ihmisen avun tarvetta, palvelujärjestelmää ja ihmisten elämäntilanteisiin vaikuttavia yhteiskunnallisia ilmiöitä. Opiskelijoille tarjoutuu tilaisuus kehittää tutkivaa työtettä ja moniammatillista yhteistyötä.

Toimijoiden yhteisenä tavoitteena on kehittää työelämän ja korkeakoulujen keskinäistä yhteistyötä sekä lisätä opiskelijoiden kiinnostusta tutkimukseen ja vaikuttamistoimintaan.

Projektille ja erityisesti neuvontapisteen idealle on malli norjalaisessa DUS- toiminnassa (Den Oavhängige Sosialrådgivning). Se tarkoittaa opiskelijavetoista sosiaalineuvontaa, jota toteutetaan vuodesta 1996 alkaen eri paikkakunnilla sosiaalityöntekijöiden koulutuksen yhteydessä ja yleensä korkeakoulun omana toimintana. Sosiaalineuvonta on paikkakunnilla kaikille ihmisille tarkoitettua ja siitä vastaavat pääsääntöisesti vapaaehtoiset opiskelijat. Toiminnasta saa lisätietoa osoitteesta [www.hib.no/bus/](http://www.hib.no/bus/)

# Osa 1 Matalan kynnyksen neuvontapisteen toimintamalli

## 1. Kehittämistä ohjaavat arvot ja lähestymistavat

Kehittämistoiminta nojautuu setlementtiarvoihin ja sekä toimintaa että kehittämistä ohjaava lähestymistapa on empowerment. Tämä lähestymistapa liittyy sekä asiakastyöhön että opiskelijoiden asemaan toiminnassa.

Setlementtiarvoihin kuuluvat luottamus ihmisen ja yhteisön kykyyn ratkaista itsenäisesti ongelmia, erilaisuuden hyväksyminen, tasa-arvoisuus ja yksilön oikeuksien kunnioittaminen. ([www.kalliola.fi](http://www.kalliola.fi)) Keskeinen setlementtiliikkeen periaate on asettuminen heikompien puolelle ([www.setlementtiliitto.fi](http://www.setlementtiliitto.fi)). Setlementtien toiminnassa ei ole yhtä kohderyhmää, vaan toiminta nousee paikallisista tarpeista. Toteutuksen lähtökohta on, että ihmisten elämää vaikeuttavat tekijät tunnistetaan ja tarpeet todetaan ruohonjuuritasolla yhdessä asianosaisten kanssa ja toimintaa suunnataan sen mukaan.. (Roivainen 2001, Toikko 2005).

Setlementtityö liittyy sosiaalityön aatehistoriassa rakenteellisen sosiaalityön juureen korostaessaan oikeudenmukaisuutta. Sosiaalisten ongelmien syinä nähtiin yhteiskunnalliset rakenteet ja elinolosuhteet, eivätkä ihmisten henkilökohtaiset ominaisuudet. Setlementtityön varhaisissa vaiheissa korostetaan persoonallisen kosketuksen voimaa ja työhön sitoutuneiden opiskelijoiden ja alueen ihmisten kohtaamista, jossa ei ole kysymys ylhäältä päin tulevasta auttamisesta vaan tilanteesta, jossa sekä auttaja että autettava oppivat tasavertaisina toisiltaan (Soydan 1999).

Setlementtityössä painotetaan ihmisten ja yhteisöjen vaikutusmahdollisuuksia omaan elämäänsä ja siinä setlementtien sosiaalinen työ kytkeytyy sosiaalityön empowerment –traditioon (Roivainen 2001). Empowerment – käsitteellä on useita suomennoksia kuten esimerkiksi voimaannuttaminen ja valtaistaminen ja sillä tarkoitetaan sekä teoriaa että työtappaa, joka voi olla sekä yksilöä, ryhmiä että yhteisöä koskeva. Empowerment – käsitettä määritellään eri tavoin, mutta yhteistä on, että voimaantuneella ihmisellä on mahdollisuuksia ja resursseja vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin toimintoihin ja päätöksentekoon (Askheim, ks Juhila 2006). Voimaantunut ihminen on tietoinen omista tarpeistaan ja pyrkimyksistään ja luottaa siihen, että voi toimia niiden suuntaisesti. Voimaannuttavassa työtöteessä luotetaan ihmisten voimavaroihin ja kykyihin ja tuetaan heitä siinä, että he voivat vaikuttaa omaan tilanteeseensa. (ks mm. Roivainen 2001, Juhila 2006, Räsänen 2006, Sosweb)

Neuvontapisteen asiakastyön osalta käytetään käsitettä voimaannuttaminen ja sen lähtökohta on, että sekä työntekijän roolissa oleva opiskelija että asiakas ovat tasavertaisia ja etsivät yhdessä ratkaisuja asiakkaan esittämään kysymykseen tai ongelmaan. Opiskelija luottaa asiakkaan esittämään asiaan ja voimavaroihin sekä kannustaa häntä ratkaisua pohdittaessa siihen, että hän kykenee edistämään omaa tilannettaan. Voimaannuttavaa lähestymistappaa edistää, että kohtaaminen tapahtuu kiireettömässä ja luottamuksellisessa ilmapiirissä, jossa asiakas voi tulla kuulluksi.

Toimintamallissa pyritään myös opiskelijan voimaannuttamiseen. Mallissa luotetaan opiskelijoiden kykyyn toimia ja kehittää yhdessä, ja heille annetaan siihen mahdollisuus. Opiskelijat saavat tutustua ihmisten elämäntilanteisiin ja avun hakemisen haasteisiin, mikä havahduttaa heidät

yhteiskunnalliseen tietoisuuteen ja opettaa toisenlaista lähestymistapaa tulevana ammattilaisena. Ajatuksena on, että kun opiskelija kokee voimaannuttamista, hän oppii itse voimaannuttamaan. (Bergman 2004, Schjelderup & al. 2001).

## **2. Matalan kynnyksen neuvontapisteiden toiminta-ajatus ja tehtävä**

Matalan kynnyksen neuvontapisteiden toiminta-ajatuksena on ehkäistä kansalaisten varhaisvaiheessa tapahtuvaa syrjäytymistä antamalla erilaisissa elämäntilanteissa ja – vaiheissa oleville ihmisille tietoa sosiaalipalveluista, avustamalla niiden hakemisessa sekä rohkaisemalla palvelujen käytössä.

Toiminnan toteuttamiseksi perustetaan neuvontapiste, jonne kansalaiset voivat tulla ilman ajanvarausta. Neuvontaa tarjotaan myös jalkautuvana toimintana. Neuvonnassa kansalaisille annetaan tietoa heille kuuluvista sosiaalipalveluista ja - etuuksista ja autetaan ja rohkaistaan niiden hakemisessa. Toimintaa toteuttavat pääsääntöisesti sosiaalialan korkeakouluopiskelijat. Opiskelijoiden tukena ovat neuvontapisteiden työntekijät ja korkeakoulujen opettajat. Toiminnan kautta syntyvää tietoa ihmisten arjesta ja palvelujärjestelmän toimivuudesta kerätään, tutkitaan ja välitetään eteenpäin.

Toimintamallissa käytetään rinnakkain käsitteitä kansalainen, ihminen ja asiakas. Asiakas viittaa asiointitilanteeseen, joka neuvontapisteessä syntyy.

## **3. Toiminnan periaatteet**

Neuvontapisteiden toiminnan tukena ovat opiskelijoiden laatimat toimintaopas ja -periaatteet. Toimintaperiaatteiden tarkoituksena on kertoa toiminnan laadusta asiakkaille ja neuvontapisteessä toimiville henkilöille. Periaatteet perustuvat matalan kynnyksen ideaan, sosiaalialan eettiseen ohjeistukseen ja setlementtiarvoihin. Periaatteet on avattu alla olevassa osiossa.

### *Tasavertaisuus*

Kansalaisen näkökulmasta tasavertaisuus tarkoittaa sitä, että palvelu on tarkoitettu kaikille. Tasavertaisuus viittaa auttaja-autettava asetelman puuttumiseen, koska opiskelijat ovat oppimassa ja etsimässä yhdessä ihmisten kanssa.

### *Luottamuksellisuus*

Luottamuksellisuus tarkoittaa opiskelijoiden vaitiolovelvollisuutta. Kansalaiset kohtaavat asiointitilanteessa pääsääntöisesti kahdesta kolmeen opiskelijaan, jolloin vaitiolon lupaamisen merkitys korostuu. Toiminnassa käytetään kirjallista vaitiololupausta.

### *Nimettömyys*

Anonymiteetti on olennainen osa matalan kynnyksen toimintaa ja koskee sekä asiakkaita että opiskelijoita. Asiakas voi tulla halutessaan nimettömänä hakemaan apua. Toiminnassa ei kerätä henkilötietoja, eikä oteta asiapapereita säilytettäväksi.

### *Maksuttomuus*

Toiminnan maksuttomuuden korostaminen madaltaa avun hakemisen kynnystä erityisesti heikommassa taloudellisessa asemassa olevien kansalaisten kohdalla.

### *Riippumattomuus*

Riippumattomuus tarkoittaa toimintaa virallisen palvelujärjestelmän ulkopuolella ja toimijana, jolla ei ole oikeutta päätöksien tekemiseen.

### *Syrjäytymisen ehkäisy ja vastustaminen*

Syrjäytymisen ehkäisy ja vastustaminen kertovat neuvontapisteen toiminnan arvovalinnoista: asettumisesta heikossa asemassa olevien kansalaisten puolelle ja vaikuttamislunonteesta.

## **4. Neuvontapisteen tarjoamat palvelut**

Seuraavia palveluja tarjotaan neuvontapisteessä ja jalkautuvana neuvontana suomeksi ja ruotsiksi ja mahdollisuuksien mukaan myös englanniksi:

- keskusteluapua erilaisissa elämäntilanteissa
- neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalvelujen hakemisessa
- lomakkeiden täyttöapua
- asiointitukea mahdollisuuksien mukaan
- avustamista sosiaalietuuksiin ja – tukiin liittyvissä valituksissa

Keskusteluapu on läsnäoloa, kuuntelemista ja yhteistä pohtimista. Keskusteluavun tarkoituksena on tarjota asiakkaalle mahdollisuus puhua häntä askarruttavasta asiasta ja olla tarvittaessa väylä ammatillisten palvelujen piiriin. Keskustelu sisältyy usein palveluita koskevaan tiedusteluun.

Neuvonta ja ohjaus tarkoittavat yksinkertaisimmillaan vastaamista asiakkaan tietuopoliseen kysymykseen ja ohjaamista muiden palvelujen piiriin. Tietoa voidaan silloin etsiä asiakkaan ollessa paikalla, jolloin hänelle voidaan tarvittaessa tehdä tarkentavia lisäkysymyksiä. Neuvonta voi myös tarkoittaa tiedon hakemista ja vaihtoehtojen punnintaa yhdessä, jonka jälkeen asiakas päättää, miten hän etenee. Neuvonta ja ohjaus vaativat joskus toimenpidesuunnitelman tekoa, joka tarkoittaa useampia tapaamisia.

Lomakkeiden täyttövussa asiakkaan kanssa katsotaan, mitä lomaketta hänen tulee täyttää, miten ja millaisia liitteitä etuuden hakeminen vaatii. Lomake täytetään asiakkaan puolesta, jos hänellä on esimerkiksi kirjoittamisvaikeuksia. Täyttöapu koskee pääsääntöisesti lomakkeita, joissa on kyse Kelan sosiaaliturvaetuksista ja sosiaaliviraston tuista ja palveluista.

Asiointituki on rajattu viranomaiskontakteihin tai poikkeuksellisesti johonkin muuhun tilaisuuteen, minne asiakkaan on jostakin syystä vaikea mennä itse. Palvelun periaatteisiin kuuluu se, että asiointitilanteeseen menee aina kaksi opiskelijaa ja heidän roolinsa vastaa vapaaehtoisen tukihenkilön roolia. Asiointitukea varten on laadittu erilliset toimintaperiaatteet.

Avustaminen valitusten teossa nousee asiakkaiden tarpeista. Periaatteena on, että asiakasta tuetaan valituksen tai selvityksen muotoilussa ja valitus voidaan kirjoittaa tietokoneella, mutta asiakas kertoo itse valituksen perusteet. Avustaminen koskee pääsääntöisesti Kelan tai sosiaaliviranomaisten tekemiä päätöksiä, joissa voidaan tarvittaessa käyttää konsultaatioapua. Tässä toimintamalli poikkeaa norjalaisesta esikuvastaan, jossa opiskelijat työskentelevät vahvemmin ”advocacy” –periaatteella. He pyytävät asiakkailta valtakirjan, jonka avulla he voivat ottaa yhteyttä erilaisiin päätöksen tekijöihin ja selvittää päätöksien perusteita. ([www.hib.no/bus](http://www.hib.no/bus))

Matala kynnyks johtaa siihen, että neuvontapisteeseen otetaan yhteyttä myös sosiaalialan ulkopuolisissa asioissa. Tällöin asiakkaita ohjataan oikean avun piiriin.

Neuvontapisteiden palveluita on jalkautettu, mikä tarkoittaa toiminnan siirtämistä neuvontapisteiden ulkopuolelle paikkoihin, joissa ennakoidaan tai tiedetään olevan tuen tarvetta. Näin avun hakemisen kynnystä voidaan madaltaa vielä enemmän. Jalkautumisen tarve voi nousta erilaisilta yhteistyötahoilta tai paikkoja voidaan aktiivisesti etsiä. Toimintaa voidaan jalkauttaa esimerkiksi asuntolaan tai palvelu- tai kumppanuustaloon. Vähäisimmillään jalkauttaminen tarkoittaa tiedottamista ”kädestä käteen” neuvontapisteiden lähialueilla ja tapahtumissa.

## 5. Asiakasprosessi

### *Asiakkaaksi tulo*

Matalan kynnyksen toiminta avaa kansalaisille monenlaisia asiointin mahdollisuuksia. Asiakas voi tulla neuvontapisteeseen ilman ajanvarausta, mutta hänen on mahdollista varata aika. Asiakas voi myös soittaa tai lähettää sähköpostia, jolloin neuvonnassa pitäydytään tiedon antamiseen ja pyydetään käymään, jos tilanne vaatii enemmän selvittelyä. Myös ulkopuoliset henkilöt kuten omaiset tai yhteistyökumppanit voivat ohjata asiakkaan tai ottaa yhteyttä hänen puolestaan. Asian selvittäminen lähtee kuitenkin aina varsinaisen asiakkaan esittämästä tarpeesta. Neuvontapisteessä voidaan toimitilan koosta ja henkilöresursseista riippuen tavata yhtä aikaa useita asiakkaita.

### *Työskentelyvaiheet*

Asiointitilanteiden kesto voi vaihdella muutamasta minuutista yli kahteen tuntiin asiakkaan tarpeen mukaan. Suurin osa asiakkaista käy kertaluonteisesti, mutta on asiakkaita, jotka toivovat apua moneen asiaan, jolloin työprosessista tulee pitkäjänteisempi.

Työskentelyssä voidaan erottaa seuraavat vaiheet: 1. kuuntelu, 2. asian/tilanteen selvittäminen 3. tuki konkreettisissa asioissa ja 4. ohjaaminen. Nämä vaiheet limittyvät toisiinsa lyhyissä asiakastilanteissa. Opiskelijat työskentelevät kaikissa vaiheissa pareittain.

### *Kuuntelu*

Kuunteleminen tarkoittaa asiakkaan kunnioittamista, tilan antamista ja läsnäoloa sekä sen hyväksymistä, että asiakas määrittää itse asiat, joista hän haluaa puhua. Kuuntelemiseen voi sisältyä kysymyksiä, jotka auttavat ymmärtämään, miksi asiakas on tullut neuvontapisteeseen ja millaista apua hän toivoo.

### *Asian selvittäminen*

Asian selvittäminen tapahtuu kuuntelemisen ja tarkentavien kysymysten avulla. Näitä voivat tehdä molemmat opiskelijatyöparin opiskelijat tai sovitusti vain toinen. Myös tilanteissa pääsääntöisesti kuulolla olevan opiskelija-assistentin tuki on merkittävä. Yhteinen reflektointi opiskelijoiden ja asiakkaan kesken mahdollistaa sen, että asiakas saa kuulla erilaisia näkökulmia, jonka jälkeen hän ratkaisee, miten haluaa omaa asiaansa edistää.



### *Konkreettinen tuki*

Tuki tarkoittaa tiedon etsimistä esimerkiksi soittamalla erilaisille yhteistyötahoille, palveluja ja etuuksia koskevien esitteiden tutkimista yhdessä asiakkaan kanssa tai apua lomakkeiden tai valitusten tekemisessä. Käytännössä auttamista voidaan kuvata rinnalla kulkemisena tai kannatteluna vaikeassa tilanteessa erityisesti, jos asiakkaan elämäntilanne on sekava ja häneltä puuttuu monia tarvittavia etuuksia.

### *Neuvonta ja ohjaus*

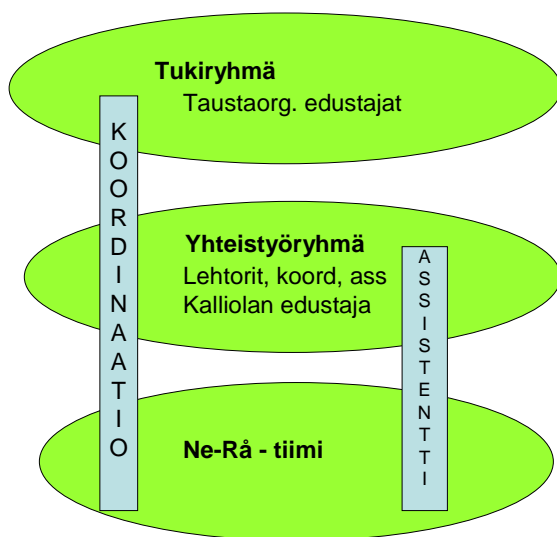
Ohjauksella tarkoitetaan tiedon antamista virallisista palveluista, etuuksista ja kolmannen sektorin toiminnasta. Ohjaamiseen voi sisältyä yhteystietojen etsimistä ja yhteydenotto yksittäisiin työntekijöihin ajan varaamiseksi asiakkaalle. Ohjaus voi olla myös perusteellisempaa keskustelua palveluista ja vaihtoehtojen punnintaa sekä tiedonhankintaa asiakkaan läsnä ollessa tai ennen mahdollista uutta tapaamista. Ohjaamiseen voi tilanteen mukaan sisältyä myös asiointituki. Ohjaus kuten muukin toiminta perustuu anonymiteettiin ja asiakkaan tukemiseen siinä, että hän voi selvittää ja edistää itse asioitaan. Jos asiakkuus on pidempikestoista, myös hänen kanssaan työskennelleet opiskelijat vaihtuvat.

Neuvontapisteen asiakasprosessia on pääpiirteittäin avattu liitteessä 1.1. sivulla 47.

## **6. Toiminnan organisointi**

### 6.1. Organisoinnin tasot ja vastualueet

Neuvontapisteen toiminta edellyttää sitoutumista ja henkilöiden työpanosta kaikilta hankkeen toimijaosapuolilta. Alla olevassa kaaviossa kuvataan organisaatiotasot ja tehtäviä lyhyesti. Tarkempi kuvaus sisältyy yhteistoiminnan malliin. Organisoinnin tavat riippuvat kehitettävän toiminnan tavoitteista, rahoituspohjasta, luonteesta ja toimijoiden määrästä. Tässä mallissa projektin hallinnointi on kansalaisjärjestöllä, joka on saanut rahoituksen toiminnan kehittämiseen ja kokeilemiseen ja vastaa siten toiminnan budjetoinnista ja lopullisista tuloksista.



Tuki- ja yhteistyöryhmät koostuvat projektiosapuolien edustajista. Ne-Rå Tiimissä on opiskelijoita projektiosapuolina toimivista korkeakouluista.

Tukiryhmä seuraa ja arvioi toiminnan kehittämistä ja toteutumista. Tukiryhmään kuuluvat hankkeen toimijaosapuolien sellaiset edustajat joilla on mahdollista vaikuttaa toiminnan hyödyntämiseen ja juurruttamiseen. Tukiryhmä kokoontuu vähintään kahdesti vuodessa.

Yhteistyöryhmä on operatiivinen ja ohjaa projektikoordinaattorin kanssa toiminnan pitkäjänteistä kehittämistä ja toimii tästä näkökulmasta neuvontapiste toiminnan aktiivisena ohjausryhmänä. Ryhmä kokoontuu noin kerran kuukaudessa ja siihen kuuluu jokaisesta korkeakoulusta yhteistyöhön nimetty opettaja.

Koko toiminnan yhdyshenkilö ja ainoa vakituinen työntekijä on projektikoordinaattori, jolla on kokonaisvastuu hankkeen edistämisestä ja raportoinnista rahoittajalle.

Neuvontapisteen käytännön toiminnasta vastaa opiskelija-assistentti, joka on tehtävään määräaikaaisesti palkattu kokeneempi opiskelija. Opiskelija-assistentti ja kulloinkin neuvontapisteessä opintoja suorittavat opiskelijat muodostavat opiskelijayhteisön ja kehittävät toimintaa sekä tekevät asiakastyötä.

## 6.2. Neuvontapisteen toiminnassa tarvittavat henkilöresurssit

Neuvontapisteen käytännön toiminnassa henkilöresursseilla tarkoitetaan palkattuna henkilöstönä koordinaattoria, joka on sosiaalialan ammattilainen, ja opiskelija-assistenttia, joka on opintojen loppuvaiheessa oleva sosiaalityön tai sosionomikoulutuksen opiskelija. Näiden ohjauksessa olevat sosiaalityön ja sosionomikoulutuksen opiskelijat muodostavat palkattoman henkilöresurssin.

Koordinaattorilla on pitkäjänteinen toiminnan kehittämisvastuu ja hänen osallistumisensa neuvontapisteen arkityöhön riippuu pitkälti toiminnan kehitysvaiheesta. Koordinaattorin rooli korostuu suunnittelu- ja käynnistysvaiheessa sekä opiskelija-assistenttien ja opiskelijoiden vaihtuessa, jossa koordinaattori turvaa toiminnan jatkuvuutta ja tiedon siirtymistä. Koordinaattori voi myös itse työskennellä tarvittaessa neuvontapisteessä.

Opiskelija-assistentin tehtävänä on vastata käytännön toiminnasta neuvontapisteessä sekä tukea opiskelijoita asiakastyössä ja muissa heille kuuluvissa tehtävissä. Opiskelija-assistentti voi myös sovitusti olla linkki koordinaattorin ja opettajien välillä. Opiskelija-assistentin työtä ohjaa koordinaattori. Toiminnan jatkuvuuden ja tiedon siirtymisen kannalta on hyvä, jos opiskelija-assistentti voi työskennellä pidemmän jakson eli vähintään puoli vuotta. Opiskelija-assistentteja voi toiminnan organisointitavasta riippuen olla yksi tai kaksi.

Sosiaalityön ja sosionomikoulutuksen opiskelijat vastaavat ohjatusti asiakastyöstä sekä osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Opiskelijat voivat suorittaa lyhyitä tai pitkiä käytännön opetuksen jaksoja tai tehdä vapaavalintaisia opintoja. He voivat myös toimia vapaaehtoisina neuvontapisteessä tai neuvontapisteen kautta ja nimissä muiden järjestöjen toiminnoissa. Opiskelijat voivat korkeakoulusta ja opintojaksosta riippuen olla joko opintojensa alussa, puolivälissä tai päätösvaiheessa, mikä vaikuttaa oppimistavoitteisiin ja toiminnan mahdollisuuksiin neuvontapisteessä. Opintojaksojen pituudet voivat vaihdella 4 – 8 päivästä (sosiaalityön 1. vuoden opiskelijat) 17 viikkoon (sosionomikoulutuksen 3. vuoden opiskelijat).

Toimintamalli voidaan ottaa käyttöön myös olosuhteissa, joissa on koordinaattorin ja vaihtuvan opiskelija-assistentin sijasta 1-2 vakituista työntekijää. Olennaista on, että vakituksella henkilöstöllä on kokonaisvastuu toiminnan kehittämisestä ja ylläpitämisestä sekä opiskelijoiden ohjauksen järjestymisestä. Vakituksien henkilöstön on myös helpompi huolehtia yhteistyöverkoston syntymisestä sekä varmistaa toiminnan laatua ja raportointia.

Toiminnassa voi organisointitavasta riippuen olla mukana useita erimittaisia opintoja suorittavia opiskelijoita. Kokemuksien pohjalta havaitaan kuitenkin, että pitkäaikaiset harjoittelijat turvaavat toiminnan jatkuvuutta ja hyötyvät itse eniten harjoittelustaan. Toimintaan voidaan rekrytoida myös vapaaehtoisia opiskelijoita tai muita henkilöitä, mikä edellyttää toisenlaista panostamista rekrytointiin, tehtäväkuviin ja ohjaamiseen.

#### 6.2.1. Opiskelija-assistenttien rekrytointi, perehdytys ja ohjaus

Opiskelija-assistentti rekrytoidaan avoimella haulla toiminnassa mukana olevista korkeakouluista ja hänellä on parhaimmillaan harjoitteluaikaista kokemusta neuvontapisteestä. Opiskelija-assistentin edellytetään olevan opintojen päätösvaiheessa ja hänellä toivotaan olevan kokemusta sosiaalialan tehtävistä tai harjoittelusta neuvontapisteessä. Koordinaattori ja vähintään yksi muu henkilö (opettaja, edellinen assistentti) haastattelevat opiskelija-assistenttiehdokkaat ja suorittavat valinnan.

Tehtävään perehdyttäjä on käytännön työn osalta edellinen opiskelija-assistentti ja muun organisaation ja kehittämisvastuiden osalta koordinaattori ja tämän esimies. Edellä kuvattu vastuunjako varmistaa tiedon ja kokemuksen siirtymisen vaihtuvassa toimintarakenteessa. Opiskelija-assistentti osallistuu myös kaikille opiskelijoille tarkoitettuun perehdytyskurssiin sekä työntekijänä taustaorganisaation järjestämään perehdytystilaisuuteen. Opiskelija-assistentit ovat myös itse työstäneet neuvontapisteen käytäntöjä koskeva ohjeen.

Koordinaattori toimii opiskelija-assistentin päivittäisen työn ohjaajana. Tämä tarkoittaa säännöllisiä keskusteluja neuvontapisteen arjessa nousevista kysymyksistä sekä kehittämisenäkymistä.

## 6.2.2. Opiskelijoiden perehdytys

Opiskelijoiden merkittävä rooli toiminnassa ja runsas opiskelijamäärä edellyttävät selkeää tukirakennetta. Opiskelija-assistentti ja koordinaattori ohjaavat opiskelijoita, minkä lisäksi yhteistyö korkeakoulujen opettajien kanssa on tiivistä. Opiskelijoiden perehdyttäminen on monitasoista ja etenee niin, että jokaisen lukukauden alussa järjestetään perehdytyskurssi, minkä lisäksi opiskelija-assistentit ja pitkäaikaiset opiskelijat perehdyttävät opiskelijoita heidän tullessaan neuvontapisteeseen.

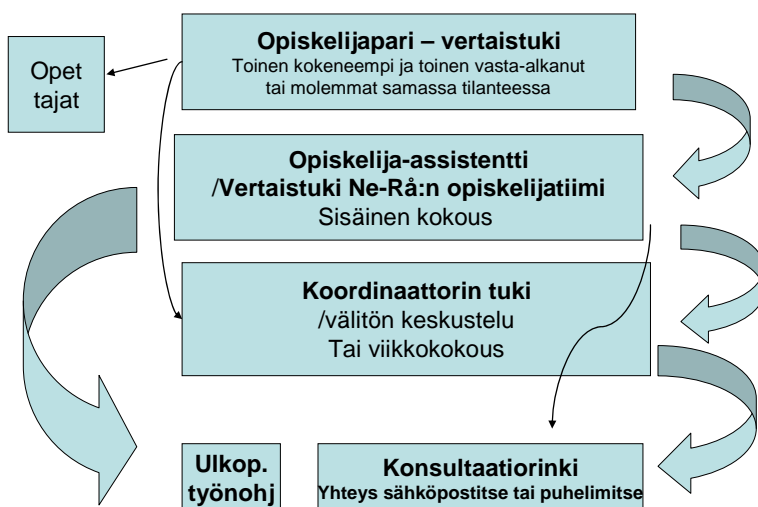
Korkeakouluilla on vastuu siitä, millaisia tiedollisia ja taidollisia valmiuksia neuvontapisteeseen opiskelijoilla on. Tämän lisäksi on koettu hyväksi järjestää erillinen perehdytyskurssi, joka antaa kaikille opiskelijoille tietoa ja valmiuksia toimia neuvontapisteessä. Kurssilla kerrotaan taustaorganisaatiosta ja projektikokonaisuudesta sekä neuvontapisteiden arjesta. Tässä yhteydessä kuvataan neuvontapisteiden asiakaskuntaa tilastoin, avataan opiskelijoiden tehtäviä ja kerrotaan pääpiirteittäin viikko-ohjelmasta. Kurssin vastuuhenkilöitä ovat koordinaattori, opiskelija-assistentti, Ne-Råssa aiemmin olleet opiskelijat ja ne opettajat, joiden opiskelijoita on neuvontapisteessä kyseisenä lukukautena. Kurssilta kerätään opiskelijoilta palautetta laaditun lomakkeen avulla ja sisältöä kehitetään palautteen pohjalta. Kurssi järjestetään aina kevät- ja syyslukukauden alussa.

Neuvontapisteeseen tulevia opiskelijoita perehdyttää opiskelija-assistentti, joka käyttää tarvittaessa apunaan neuvontapisteiden entisiä opiskelijoita. Erityisesti pitkäaikaisia harjoittelijoita pyydetään myös tutustumaan neuvontapisteeseen etukäteen. Perehdytys etenee opiskelija-assistenttien laatiman perehdytysohjelman mukaisesti ja sitä kehitetään saatavan opiskelijapalautteen pohjalta.

## 6.2.3 Opiskelijoiden käytännön työn ohjaaminen

Opiskelijoiden ohjaus käytännön työssä toteutuu monin tavoin ja sitä on jäsennetty alla olevassa kuviossa.

# Opiskelijoiden tuki



Opiskelijat kohtaavat asiakkaita pareittain. Tämä mahdollistaa vastuun ja osaamisen jakamisen ja yhteistä reflektiota vertaisina. Opiskelija-assistenttien laatima toimintaopas sisältää ohjeita parityöhön.

Opiskelija-assistentti on opiskelijoiden tuki neuvontapisteessä. Hän on kuulolla asiakastapaamisissa ja pystyy tarvittaessa avustamaan opiskelijoita välittömästi, mutta edistää erityisesti jälkikäteen tapahtuvaa reflektiota, jonka tavoitteena on tukea opiskelijan oppimista tilanteesta ja mahdollistaa tunteiden purkaminen. Opiskelija-assistentin tehtävänä on yleisestikin kannustaa opiskelijoita keskinäiseen keskusteluun ja hän voi käyttää siinä apuna myös materiaalia, jota kerätään ajankohtaisista sosiaalialaan liittyvistä aiheista.

Koordinaattoriin voi ottaa aina yhteyttä, mutta säännöllisesti tuki toteutuu viikoittaisissa kokouksissa, jonka keskeisenä sisältönä ovat asiakastapaamiset, työn suunnittelu ja tiedottaminen. Koordinaattori toimii myös virallisena harjoittelunohjaajana. Yksilökohtaisia ohjauskeskusteluja järjestetään harjoittelujaksojen pituudesta ja korkeakoulun ohjaukselle asettamista vaatimuksista riippuen 1-4 krt/kk.

Opiskelijoille järjestetään työnohjausta, joka on mallissa opettajavetoista ja toteutuu keskimäärin kerran kuukaudessa. Opettajat ovat yhteistyöryhmän jäseniä. Työnohjaus voi olla myös ulkopuolisen ammattilaisen järjestämää. Myös opiskelija-assistentti osallistuu tähän työnohjaukseen.

Konsultaatorinki koostuu asiantuntijoista, joiden on arveltu voivan tukea opiskelijoita niissä asioissa, joita he kohtaavat neuvontatyössä. Ringissä on asiantuntemusta erityisesti lakisääteisen sosiaalityön eri alueilta sekä setlementin omista toimintamuodoista. Konsultaatoringin käyttö riippuu neuvontapisteessä kohdattavien asioiden sisällöistä ja vaikeusasteesta sekä opiskelijoiden valmiuksista hyödyntää rinkiä. Tiedonhankinta voi tapahtua luontevasti myös konsultaatoringin ulkopuolelta.

Lisäksi opiskelijoilla on harjoittelua ohjaavat opettajat omista korkeakouluistaan.

Toimintamallin opiskelijälähtöisyyteen liittyen voidaan todeta, että opiskelijat arvostavat parityötä, koska se auttaa jakamaan monille uusia asiakastilanteita tasavertaisina. Kokeneemman opiskelijan näkökulmasta parityö asettaa kuitenkin monenlaisia haasteita ja osa opiskelijoista toivoo myös itsenäisen työskentelyn mahdollisuutta. Mallissa lähiohjaajana toimivan opiskelija-assistentin kohdalla riskinä on liiallinen kuormittuminen, mikäli neuvontapisteessä ei ole muita työntekijöitä.

### 6.3. Materiaaliset resurssit

Neuvontapistettä varten tarvitaan toimitila. Tässä mallissa käytetään kaikista toimijaorganisaatioista erillistä vuokratilaa, joka sijaitsee hyvien liikenneyhteyksien varrella katutasossa. Tällä turvataan toiminnan saavutettavuus ja esteettömyys asiakkaiden kannalta. Taustaorganisaatioista irrallinen toimitila vahvistaa myös opiskelijoiden itsenäistä asemaa.

Toimitilan kokoon ja turvallisuuteen on tärkeää kiinnittää huomiota. Tilan minimikoko on keittiö tai yhdistetty henkilöstön tila ja keittiö, saniteetitilat ja vähintään yksi isompi huone asiakkaiden

vastaanottamista ja kokoontumisia varten. Kaksi uloskäyntiä on hyödyksi. Toimintaa varten laaditaan erillinen turvallisuussuunnitelma.

Neuvontapisteen tila voi olla myös jonkin toimijaosapuolen muun toiminnan yhteydessä, jolloin sillä on todennäköisesti valmista asiakaskuntaa ja toiminta on selvemmin osa kokonaisuutta. Tällöin ongelmaksi saattaa tulla toiminnan profiloituminen tietyn asiakaskunnan toiminnaksi. Mikäli jalkautuvaa neuvontaa tai muuten erilaisten yhteistyötahojen kanssa toteutuvaa toimintaa on paljon, vaikuttaa se myös tarvittavan tilan kokoon.

Tarvittavia teknisiä laitteita ovat vähintään tietokoneet (mieluummin useita), tulostimet ja matkapuhelimet, jolloin yksi voi olla vain asiakkaiden yhteydenottoja varten.

## **7. Tiedottaminen**

Tiedottaminen on osa toimintaa ja siihen osallistuvat kaikki toimijaorganisaation osapuolet. Tiedon jakaminen lisää toiminnan saavutettavuutta. Toimintamallissa on alussa eriytetty koko hanketta koskeva tiedottaminen ja neuvontapisteen toimintaa koskeva tiedottaminen. Koordinaattori vastaa koko toiminnan tiedottamisesta, opettajat ja opiskelijat tiedottamisesta omissa korkeakouluissaan ja opiskelijoiden vastuulla on neuvontapisteen toiminnasta tiedottaminen yhteistyössä koordinaattorin kanssa.

Sekä opiskelijat, opiskelija-assistentit että koordinaattori tuottavat itse tiedotusmateriaalia ja opiskelijat tekevät lisäksi tiedotukseen liittyviä kehittämissuunnitelmia ja – tuotoksia.

Tiedottamista kohdennetaan sekä suurelle yleisölle /kansalaisille julkisten tiedotusvälineiden kautta että kohdennetusti neuvontapisteen sijaintialueella ja yhteistyökumppaneille. Tiedottamisen muotoina /välineinä kansalaisille ovat mm. lehtiartikkelit, radiohaastattelut, esitteet, Internet-sivut, itse järjestetyt tapahtumat, ryhmissä tapahtuneet infot ja osallistuminen toisten järjestämiin tapahtumiin. Sosiaalialan toimijoille ja alueellisille yhteistyötahoille tiedotusta kohdennetaan seminaarien, infojen, sähköpostitiedotteiden ja tutustumiskäyntien kautta.

Toiminnan laajentuessa myös neuvontapisteeseen tehtävien tutustumiskäyntien määrä lisääntyy. Tiedottamista ja sen onnistumista kuvataan ja arvioidaan projektiraportissa.

## **8. Yhteistyö neuvontapisteen ulkopuolisten toimijoiden kanssa**

Neuvontapisteessä asiointi perustuu anonymiteettiin, kohdentamattomuuteen ja ihmisten vapaaehtoiseen ja usein kertaluonteiseen asiointiin. Mahdollisia yhteistyötahoja on paljon. Neuvontapisteen näkökulmasta yhteistyö liittyy tiedottamisen tarpeisiin sekä sellaisten yhteistyökumppanien löytämiseen, jotka ovat tekemisissä väestö- tai asiakasryhmien kanssa, jotka erityisesti tarvitsevat palveluja ja etuuksia koskevaa tietoa sekä käytännön tukea. Näiden yhteistyötahojen täytyy myös ymmärtää neuvontapisteen palvelujen merkitys omille asiakkailleen, jotta he kykenevät kertomaan heille neuvontapisteen toiminnasta. Nämä yhteistyökumppanit voivat toimia lähialueella tai kauempana.

Kertyneiden kokemusten perusteella yhteistyötä pystytään pitkäjänteisimmin toteuttamaan jalkautuvaan neuvontaan liittyvien yhteistyötahojen kanssa. Heidän kanssaan suunnitellaan ja organisoidaan toimintaa, sovitaan yhteistyö- ja tiedotuskäytännöistä sekä arvioidaan toiminnan onnistumista. Yhteistyö muodostuu toimivaksi myös tilanteissa, joissa opiskelijaryhmät tekevät toistuvasti tutustumiskäyntejä samoihin paikkoihin.

Neuvontapisteestä ohjataan paljon asiakkaita ammatillisten palvelujen piiriin. Opiskelijat ovat usein yhteydessä erilaisiin toimijatahoihin ja tiedustelevat palveluista. Tätä voidaan kuitenkin kutsua enemmän tiedonhankinnaksi kuin yhteistyöksi.

Käytännössä voidaan arvioida, että pitkäjänteisen yhteistyön kehittäminen onnistuu, kun toiminta tulee laajemmin tunnetuksi tai kun samat henkilöt kykenevät alusta alkaen järjestelmällisesti luomaan ja ylläpitämään yhteistyösuhteita.

## **9. Toiminnan arvioinnin tapoja ja menetelmiä**

Tässä luvussa pohditaan joitakin neuvontapisteen toimintamallin ja projektimaisen kehittämisen kannalta olennaisia kysymyksiä sekä kerrotaan keskeisimmistä käytetyistä menetelmistä. Varsinainen toiminnan arviointi sisältyy projektiraporttiin.

Toimintamallia kehitettäessä arvioinnin tulee olla jatkuvaa ja monitahoista. Ensimmäinen arvioitava näkökulma on siinä, miten esikuvana toimivaa mallia voidaan soveltaa toisenlaisessa toimintaympäristössä, mitä siitä kannattaa tai voidaan hyödyntää ja mitä ei? Onko kyse monen toimijan yhteistyöstä vai yhden tai kahden organisaation kehittämishankkeesta?

Toiminnan käynnistysvaiheessa ja jo ennen sitä, on hyvä kysyä, millaista tarvetta suunnitellulle toiminnalle on, millaisia tavoitteita sille asetetaan ja kenelle sitä suunnataan. Edelleen tarvitaan sen pohtimista, mitä toiminnassa halutaan arvioida ja millaista seurantaa arviointi vaatii? Merkittävää on suhteuttaa saatu rahoitus toiminnan sisältöihin ja esimerkiksi tiedottamisen tarpeisiin.

Aktiivisessa toimintavaiheessa on hyvä tarkastella, onko toiminta etenemässä tavoitteiden suuntaisesti ja millaisia korjausliikkeitä mahdollisesti tarvitaan. Tässä vaiheessa joudutaan myös viimeistään pohtimaan toiminnan jatkuvuuden edellytyksiä, jos toiminta on kokeiluluonteista.

Päätös vaiheessa joudutaan arvioimaan, miten aiotut tulokset saavutettiin ja kuvaamaan toimintaa suunnitelluilla raportoinnin tavoilla.

Keskeiset arviointikysymykset ohjaavat arviointivälineiden kehittämistä. Tässä mallissa käytetään esimerkiksi seuraavia arviointivälineitä:

- asiakasseurantalomake (perustuu nimettömyyteen)
- selvityslomake (jos asiakas käy useamman kerran ja opiskelijat tekevät selvitystyötä)
- kirjallinen asiakaspalautelomake (seurantalomakkeeseen merkitään suullinen palaute)
- Internet-sivuilla oleva yleinen palautelomake
- asiakashaastattelut

Opiskelijoiden oppimista ja kokemuksia selvitetään opiskelijapalautteen avulla, jossa opiskelijat arvioivat tavoitteidensa toteutumista ja toimintaa. Myös opiskelija-assistentteja varten on oma

palaute, minkä lisäksi heidän kanssaan käydään palautekeskusteluja. Opiskelija-assistentit osallistuvat myös haastatteluun, joka liittyy moniammatillisen toiminnan arviointiin.

Toiminnan kehittymistä seurataan toimintapäiväkirjan kautta, jota opiskelijat täyttävät neuvontapisteessä. Kehittämisen ja arvioinnin apuna ovat myös useat opinnäytetyöt.



## Osa 2 Yhteistoiminnan malli

### 10. Yhteistoiminnan tavoitteet ja tarkoitus

Yhteistoiminnan mallissa kuvataan Matalan kynnyksen neuvontapiste – projektin osapuolien välistä yhteistoimintaa. Projektia ovat yhdessä toteuttaneet sosiaalialan järjestö Kalliolan Kannatusyhdistys ry (osa Kalliolan setlementtiä), Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos ja Svenska social - och kommunalhögskolan, Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia ja Arcada - Nylands svenska yrkeshögskola. Hallinnollisesti projekti on ollut Kalliolan kehittämissyksikön alla, jonka johtaja on myös projektikoordinaattorin esimies.

Projektiosapuolien yhteistoiminnan ensisijaisena tavoitteena on luoda neuvontapisteen toimintamalli, joka hyödyttää syrjäytymisvaarassa olevia kansalaisia ja on samalla korkeakouluopiskelijoiden ja toimijaosapuolien keskinäisen yhteistoiminnan ja oppimisen areena.

Yhteistoiminnan tarkoituksena on yhdistää voimavarat, jotta päästään yhteiseen tavoitteeseen. Yhteistyöhön hakeutuneet toimijat ovat tietoisia siitä, että he tarvitsevat toisiaan kehittämistyössä. Yhteistoiminnalla ylitetään organisaatio- ja kielirajoja, jotta kyetään luomaan innovatiivista toimintaa. Mallissa käytetään yhteistoiminnan käsitettä, koska sillä halutaan kuvata aktiivista yhteistä tekemistä ja toimijoiden tasavertaisuutta.

### 11. Edellytykset ja periaatteet

Yhteistoiminnan edellytyksenä on yhteinen ymmärrys siitä, mihin toiminnalla pyritään; millaista ongelmaa tai asiaa yhteistoiminnalla yritetään ratkaista. Yhteistoiminta vaatii aitoa halua yhteistyöhön ja käytännössä myös resursseja, joita jokainen toimijaosapuoli voi suunnata toimintaan. Monen toimijan keskinäinen yhteistyö edellyttää myös koordinaatiota.

Projektin osapuolien yhteistoiminnan lähtökohtia ovat käsitys neuvontapisteen toiminnan tarpeesta kansalaisille sekä ajatus opiskelijoiden aktiivisesta osallistumisesta toiminnan kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Nämä muodostavat pohjan kehittämistyölle, mutta sisältävät myös erillisiä kehittämistarpeita ja toimintalogiikoita, joiden yhteensovittaminen on olennainen osa kehittämisprosessia.

Yhteistoiminnan edellyttämät resurssit tarkoittavat rahoitusta, jonka Kalliolan Kannatusyhdistys ry on saanut, ja jonka avulla turvataan projektin henkilöstö-, toiminta – ja tilakulut. Korkeakoulut tuovat hankkeeseen opiskelijaresurssit, jotka ovat toteutuksen kannalta olennaiset. Myös opettajien työpanos on suuri.

Monitoimijainen yhteistyö tarvitsee koordinaattorin, joka on yhdyshenkilö toimijaosapuolien välillä ja valmistee yhteisesti käsiteltäviä asioita sekä vastaa niiden dokumentoinnista. Tässä mallissa projektikoordinaattorin asema ja tehtävät ovat perinteistä koordinaatiota laajemmat, koska koordinaattori vastaa ainoana projektin vakituksena henkilönä hankekokonaisuudesta ja tukee ja varmistaa kehittämisprosessien etenemistä.

Projektin yhteistoiminnan taustalla on yhdessä tehty hankesuunnitelma. Suunnitelma antaa hyvän mahdollisuuden selkiyttää yhteisiä tavoitteita ja miettiä toteutuksen tapaa sekä yhteistyön muotoja. Toimeenpanoa varten on muodostettu yhteinen toimintaorganisaatio, joka varmistaa myös taustaorganisaatioiden sitoutumisen, jolloin yhteistoiminta ei riipu yksittäisistä henkilöistä.

Yhteistyötä turvataan erillisellä kirjallisella sopimuksella, jossa sovitaan vastuunjaosta ja keskeisistä tehtävistä. Sopimuksessa todetaan myös, että hankkeen kustannusvastuu on ainoastaan toimintaa hallinnoivalla kansalaisjärjestöllä.

Yhteistoiminnalle on luotu periaatteita, joita ovat jokaisen toimijan ominaislaadun kunnioittaminen, avoimuus, tasavertaisuus ja kaksikielisyys. Avoimuudella tarkoitetaan projektiin ja toimintaan liittyvää avointa tiedon jakamista, joka tukee kaikkien osapuolien tasavertaista osallistumista, mahdollistaa dialogin ja sitoo yhteiseen kehittämiseen. Tasavertaisuus liittyy opiskelijalähtöisen kehittämisen mahdollistamiseen sekä kaikkien korkeakoulujen opiskelijoiden osallistumiseen hankkeessa. Kaksikielisyydellä ymmärretään toimijoiden mahdollisuutta käyttää keskusteluissa äidinkieltään, mutta koordinaattorilta edellytetään molempien kotimaisten kielten taitamista. Kaksikielisyys näkyy myös siinä, että keskeisiä projektin dokumentteja on molemmilla kielillä. Myös projektin ja neuvontapisteen toiminnan tiedotus- ja seurantamateriaalia sekä opiskelijoiden toimintaa ohjaavaa aineistoa on ruotsiksi ja suomeksi. Ruotsinkielisillä opiskelijoilla on tilaisuus myös kehittää neuvontapisteen jalkautuvaa toimintaa ruotsiksi.

## **12. Yhteistoiminnan organisointi**

### **12.1. Sopimus yhteistyön pohjana**

Matalan kynnyksen neuvontapiste –projektissa tehdyn yhteistoimintasopimuksen tehtävänä on edesauttaa monitoimijaisen projektin toteuttamista ja turvata sen onnistuminen. Toimijoiden yhdessä laatiman sopimuksen merkitys on siinä, että sitouttaa toimijaosapuolet yhteistyöhön ja selkiyttää toiminnan organisaation. Sopimus on suomeksi ja ruotsiksi ja sen ovat allekirjoittaneet toimijaorganisaatioiden johtajat.

Yhteistoimintasopimuksessa määritellään sopimuksen tarkoitus ja yhteistoiminnan tavoitteet, kerrotaan projektin rahoitus ja sen pääpiirteittäinen kohdistuminen, määritellään projektiorganisaatio ja sen tehtävät sekä kuvataan sopimusosapuolien vastuut ja tehtävät projektin toteutuksessa. Edelleen sopimuksessa sovitaan keskeisistä tiedottamiskäytännöistä, raportoinnista ja arvioinnista sekä mainitaan voimassaolo. Sopimusta on jatkettu suullisesti kirjallisen sopimuksen päättymisen jälkeen yhdellä vuodella, joka oli projektin lisävuosi.

Sopimusosapuolien tehtävät ja vastuunjako jakautuvat mallissa pääpiirteittäin niin, että yliopistoa ja ammattikorkeakoulua edustavien osapuolien vastuulla on rekrytoida opiskelijat ja opiskelija-assistentit hankkeeseen, vastata opiskelijoiden harjoittelun ohjaamisesta sekä kehittää oppimista tukevaa arviointia. Edelleen heidän kuuluu myös huolehtia siitä, että opiskelijoilla on riittävästi valmiuksia neuvontapisteessä toimimista varten.

Kalliolan Kannatusyhdistys ry:n tehtävänä on järjestää hankkeen koordinointi sekä vastata raportoinnista ja projektikokonaisuuden arvioinnista. Järjestö vastaa myös kaikista henkilöstökuluista sekä neuvontapisteen perustamis- ja toimintakuluista. Hankkeen toimijat

vastaavat yhteistyössä neuvontapisteessä toimivien opiskelijoiden tehtävässään tarvitseman ammatillisen tuen järjestämisestä.

## 12.2. Organisoinnin tasot ja toimijaosapuolien tehtävät

### *Tuki- ja yhteistyöryhmät ja Ne-Rån opiskelijayhteisö*

Projektiorganisaatio koostuu tuki- ja yhteistyöryhmästä, neuvontapisteen opiskelijayhteisöstä sekä koordinaattorista ja opiskelija-assistenteista. Organisaatiomuoto (kts. kaavio s. 34) voi näyttää hierarkiselta, mutta tehtäväjaoissa tavoitellaan yhteistoiminnallista ja opiskelijalähtöistä kehittämistä, joka perustuu hankkeen teoreettiseen lähtökohtaan eli voimaannuttavaan lähestymistapaan, jota avataan neuvontapisteen toimintamallin yhteydessä.

Projektiosapuolien yhteistoiminta toteutuu jokaisella organisaatiotasolla erikseen ja myös tasot läpäisten. Toimintarakenne on monen toimijan ja vaihtuvan opiskelijajoukon vuoksi muotoiltu mahdollisimman selkeäksi, mutta kaikkien ryhmien ja erityisesti koordinaattorin ja opiskelija-assistentin toiminta ja roolit hioutuvat jatkuvasti hankkeen edetessä. Seuraavassa kuvataan eri ryhmien ja toimijoiden tehtäviä tarkemmin.

Tukiryhmän tehtävänä on suunnata projektia ja päättää projektin jatkuvuuteen liittyvistä linjauksista hankkeen ja jokaisen sopimusosapuolen kohdalla sekä arvioida projektin etenemistä ja tuloksia. Ryhmä hyväksyy ja käsittelee projektin viralliset dokumentit ja budjetin. Tukiryhmä ei ole perinteisessä mielessä johtoryhmä, vaan sen tehtävänä on enemmänkin varmistaa hankkeen implementoinnin mahdollisuuksia. Tukiryhmään kuuluvat hankkeen toimijaosapuolien sellaiset edustajat, joilla on mahdollista omassa organisaatiossaan vaikuttaa projektin tulosten hyödyntämiseen ja juurruttamiseen.

Tukiryhmä kokoontuu vähintään kahdesti vuodessa. Tukiryhmän kokousten valmistelijana ja koollekutsujana toimii koordinaattori, joka on myös ryhmän sihteeri. Koordinaattori edustaa myös neuvontapisteen toimintaa tukiryhmässä. Tuki- ja yhteistyöryhmä pitävät vuosittain vähintään yhden yhteisen kokouksen, jotta avoin keskusteluyhteys eri ryhmien välillä säilyy ja toiminnalle voidaan luoda yhteisiä näkymiä.

Yhteistyöryhmä on operatiivinen ja sen tehtävänä on tukea ja ohjata projektikoordinaattorin työtä sekä hyväksyä toiminta- ja työsuunnitelmat ja neuvotella tarvittaessa taloudellisten resurssien kohdentamisesta. Yhteistyöryhmässä päätetään neuvontapisteen toimintaa koskevista linjauksista ja arvioidaan toimintaa asiakkaiden ja opiskelijoiden saaman hyödyn ja toimintamallin toteutuksen näkökulmasta. Ryhmässä käsiteltävät asiat valmistelee hankkeen osalta koordinaattori ja neuvontapisteen käytännön asioiden osalta opiskelija-assistentti. Ryhmä kokoontuu noin kerran kuukaudessa ja siihen kuuluu jokaisesta korkeakoulusta yhteistyöhön nimetty opettaja, koordinaattori, koordinaattorin esimies sekä opiskelija-assistentti, joka edustaa ryhmässä opiskelijoita. Yhteistyöryhmän kokoukseen osallistuu ajoittain myös pitkäaikaisia harjoittelijoita, jolloin opiskelijat oppivat hahmottamaan myös projektikokonaisuutta.

Neuvontapisteen opiskelijatiimi muodostuu määräaikaaisesti palkattavasta opiskelija-assistentista ja sosiaalityön tai sosionomikoulutuksen käytännön opintoja suorittavista opiskelijoista. Opiskelija-assistentti organisoii ja ohjaa opiskelijoiden työtä neuvontapisteessä. Opiskelijat huolehtivat päivittäisestä toiminnasta ja heidän tehtäviinsä kuuluu muun muassa pareittain tehtävä asiakastyö,

toiminnasta tiedottaminen yhteistyössä työntekijöiden kanssa, neuvontapisteiden toiminnan dokumentointi ja siitä raportointi.

### *Koordinaattorin ja opiskelija-assistentin tehtävät*

Koordinaattori on ainoa vakituisesti hankkeeseen palkattu henkilö, mikä tekee koordinaattorin roolista keskeisen sisältäen myös johtamisen elementtejä. Koordinaattori vastaa projektikokonaisuudesta rahoittajalle, jonka puitteissa hänen tehtäviinsä kuuluvat projekti- ja toimintasuunnitteluun, budjetointiin, toimeenpanoon, arviointiin ja raportointiin liittyvät tehtävät. Koordinaattori toimii yhdyshenkilönä projektin eri ryhmien välillä ja valmistelee ja dokumentoi niissä käsiteltävät asiat. Koordinaattorin tehtävänä on myös vastata sidosryhmäyhteistyöstä ja tiedottaa projektista. Edelleen koordinaattori vastaa opiskelija-assistenttien rekrytoinnista ja ohjaamisesta sekä toimii pitkäaikaisten opiskelijoiden harjoittelun ohjaajana sekä työskentelee ajoittain itse neuvontapisteessä. Koordinaattori tukee opiskelijalähtöistä kehittämistä ja toteutusta, mutta varmistaa, että projekti etenee tavoitteiden suuntaisesti. Tästä näkökulmasta voidaan sanoa, että koordinaattori johtaa neuvontapisteiden toiminnan kehittämisprosessia.

Opiskelija-assistentti palkataan määräajaksi ja vähintään puoleksi vuodeksi. Projektissa on pidetty tavoitteena, että opiskelija-assistentteja on hankkeen aikana eri korkeakouluista, ja että he ovat kaksikielisiä. Opiskelija-assistentti on neuvontapisteiden käytännön toiminnan vastuuhenkilö, joka tukee opiskelijoita asiakastyössä ja muussa toiminnassa. Hän organisoii opiskelijoiden tekemiä tutustumiskäyntejä ja hänellä voi myös olla vastuu jalkautuvien neuvontojen toteutumisesta. Opiskelija-assistentti huolehtii neuvontapisteiden toiminnan raportoinnista koordinaattorille ja yhteistyöryhmälle sekä tuo kehittämisideoita ja toteuttaa niitä joko itse tai opiskelijoiden kanssa. Yhteistoiminnan näkökulmasta opiskelija-assistentin kuuluu tukea eri korkeakouluista tulevien opiskelijoiden keskinäistä yhteistyötä ja kannustaa opiskelijoita sosiaalialaan ja yhteiskunnallisiin ilmiöihin liittyviin keskusteluihin sekä toimintaan liittyvien kehittämisideoiden esittämiseen.

### 13. Yhteistoiminnan käytännöt

Projektin yhteistoiminnan keskeisin areena on yhteistyöryhmä, joka kokoontuu kuukausittain. Tiheä yhteydenpito varmistaa, että toimijat tutustuvat toisiinsa, mikä lisää luottamusta monitoimijaisessa hankkeessa, jossa jokainen tekee työtä oman organisaationsa rajapinnalla. Tiheä kokoontuminen on tärkeää myös tiedon siirtymisen kannalta, koska ryhmän osallistujat vaihtuvat aika ajoin.

Yhteistyöryhmän kokouksien sisältö elää projektikaaren mukana ja kokouksissa käsitellään ja hyväksytään viralliset dokumentit kuten projekti- arviointi-, ja toimintasuunnitelmat – sekä kertomukset, väliraportti, budjetin kulujakaumat ja toimintamallit. Ryhmä suuntaa ja ohjaa neuvontapisteen kehittämistoimintaa ja käsittelee opiskelijoiden tekemiä aloitteita ja raportteja. Ryhmässä keskustellaan asiakas- ja opiskelijatyön arjesta, pohditaan opiskelijatoiminnan jaksotusta ja käydään ylipäätään jatkuvaa dialogia toiminnan kehittämiseksi ja arvioimiseksi sekä tehdään korjausliikkeitä.

Yhteistyöryhmän opettajien työpanos on merkittävä, noin 100 tuntia vuodessa, sillä kokousten ulkopuolella tehdään myös runsaasti yhteistyötä. Tämä tarkoittaa yhteistä tiedottamista, opiskelijoiden perehdytyskurssin ja muun mahdollisen yhteisen koulutuksen järjestämistä, opiskelijoiden opintojaksojen organisointia, opiskelija-assistenttien rekrytointia, opettajavetoista kiertävää opiskelijoiden työnohjausta ja erilaisia yhteisiä seminaarijärjestelyjä.

Projektin tukiryhmä työskentelee yhteistoimintasopimuksessa määritetyn tehtäväjaon mukaisesti käsitellen projektin virallisia dokumentteja ja arvioiden toimintaa ja tuloksia. Tukiryhmä päättää hankkeen jatkamisen mahdollisuuksista ja siitä, miten projektiosapuolet jatkavat yhteistyötään. Tukiryhmä määrittää itse kokoontumistiheydensä ja on nähtävissä, että kokoontumisen tarve kasvaa loppuvaiheessa, jolloin hankkeen arviointi ja jatkuvuuden pohdinta on ajankohtaista. Tukiryhmän jäsenten sitoutumisen aste projektiin on korkea ja voidaan sanoa, että tukiryhmä myös visioi kehittämismahdollisuuksia.

Neuvontapisteen tasolla yhteistoiminta tarkoittaa koordinaattorin, opiskelija-assistentin ja opiskelijoiden yhteisiä viikoittaisia kokouksia sekä opiskelijoiden keskinäistä yhteistoimintaa. Koordinaattorivetoisissa viikkokokouksissa käsitellään neuvontapisteen asiakastilanteita, suunnitellaan toimintaa ja siitä tiedottamista sekä puhutaan asioista, joita opiskelijat tai opiskelija-assistentit ovat halunneet nostaa esiin. Kokous varmistaa neuvontapisteen opiskelijoiden ja koordinaattorin keskinäistä tiedonkulkua. Tämän lisäksi koordinaattori ja opiskelija-assistentti pitävät tarvittaessa yhteyttä puhelimitse ja sähköpostitse sekä järjestävät erillisiä suunnittelu- ja palautekokouksia, joissa opiskelijat eivät ole läsnä.

Opiskelijoiden keskinäinen yhteistyö toteutuu asiakastilanteissa ja kaikessa muissa neuvontapisteen tehtävissä toimitilojen päivittäisestä huolehtimisesta alkaen. Opiskelijat tekevät opinnoista riippumatta lähtökohtaisesti samoja tehtäviä ja eriyttäminen liittyy vain opintojakson tavoitteisiin ja pituuteen. Opiskelijoilla on tilaa toteuttaa ja kehittää toimintaa, mutta kehittämisideat käsitellään yhdessä työntekijöiden kanssa tai ne otetaan esille yhteistyöryhmässä. Opiskelijoiden ehdotusten tai opintoihin liittyvien tehtävien tuloksia ovat esimerkiksi neuvontapisteen palveluvalikoima, toimintaperiaatteet, tiedotussuunnitelma – ja materiaalit. Käytännössä opiskelijat tiedottavat myös paljon neuvontapisteen toiminnasta keskenään tai työntekijöiden kanssa. Pitkäaikaiset opiskelijat voivat myös vastata jalkautuvasta neuvonnasta

## 14. Arvioinnissa käytetyt menetelmät

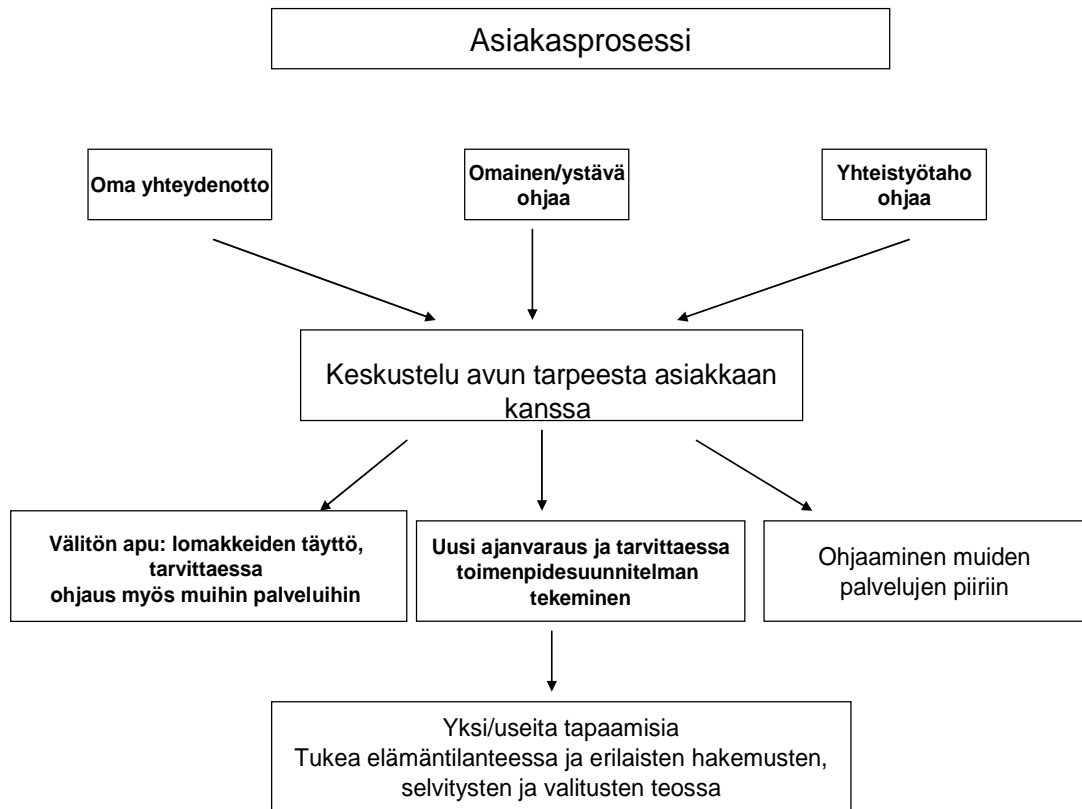
Koko projekti perustuu jatkuvaan arviointiin, jota tehdään pääasiassa itsearviointina. Tukiryhmä arvioi projektin tuloksia ja toteutusta myös yhteistoiminnan näkökulmasta. Yhteistyöryhmä arvioi omaa työtään sekä koordinaattorin ja neuvontapisteen opiskelijoiden toimintaa. Opiskelijat ja opiskelija-assistentit antavat palautetta omista tehtävistään neuvontapisteessä, opiskelijayhteistyöstä ja saamastaan tuesta.

Hankkeessa käytetään erilaisia arviointimenetelmiä eri vaiheissa ja yhteistoiminnan näkökulma nousee tehdyssä empowerment-arvioinnissa sekä SWOT- analyysissa, joka on tehty projektin alussa, ja johon on palattu loppuvaiheessa. Näiden lisäksi projektin toimijat ovat sosiaalisen raportoinnin menetelmää soveltaen keskustelleet eri organisaatiotasolla voimavaroista ja huolen aiheista sekä asiakastyön, opiskelijoiden toiminnan, korkeakoulujen että setlementin näkökulmasta. Keskustelujen tavoitteena on löytää kehitettäviä ja raportoitavia asioita.

Opiskelijat ovat ennen projektin käynnistymistä pohtineet erillisessä seminaarissa arviointikysymyksiä myös opiskelijatoiminnan näkökulmasta. Hankkeessa arvioidaan opiskelijoiden yhteistoimintaa myös fokusryhmä – haastattelun keinoin opinnäytetöissä.

Arviointia toteutetaan opiskelijoiden moniammatillisen toiminnan näkökulmasta yhteistyönä ruotsinkielisen osaamiskeskuksen ja sosiaalityön opettajan kanssa. Hankkeen loppuvaiheessa käytetään arviointikysymyksiä, kun keskustellaan yhteistoiminnan onnistumisesta. Arvioinnissa käytettäviä menetelmiä ja tuloksia kuvataan projektiraportissa.

## Liite 1.1 Asiakasprosessin kuvaus



## Lähteet

Juhila K. (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.

Möttönen S. & Niemelä J. (2005) Kunta ja kolmas sektori: yhteistyön uudet muodot. Jyväskylä: PS-kustannus. Keuruu.

Roivainen I. (2001) Setlementtityö sosiaalisen työn toteuttajana. Teoksessa Roivainen I. (toim.) Yhteisöt hyvinvoinnin tuottajina. Setlementtijulkaisuja 10. Helsinki.

Räsänen J. (2006) Voimaantumisen mahdollistaminen ja ratkaisut. Yhteiskunnan, yksilön ja yksilön valtaistaminen. Julkiviestintä Oy. Suomen työvalmennusakatemia julkaisu.

Schjelderup L. & Omre C. (2001) Navigering i en brytningstid – uavhengigt sosialrådgivningskontor som laeringsrom. Nordisk Sosialt Arbeid nr 4, ss. 231-238

Soydan H. (1999) The History of Ideas in Social Work. Venture Press. Birmingham.

Toikko T. (2005) Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Vastapaino. Tampere.

### Sähköiset lähteet

[www.kalliola.fi](http://www.kalliola.fi)

[www.setlementtiliitto.fi](http://www.setlementtiliitto.fi)

[www.hib.no/bus](http://www.hib.no/bus)

<http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb>

### Julkaisemattomat lähteet

Bergman Marina (2004) Människa möter människa – den studentdrivna socialrådgivningen som arena för lärande och mötande



## LIITE 2

### Matalan kynnyksen neuvontapiste – projektin tukiryhmän jäsenet

Koulutusalojohtaja Marja Pakkala

Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia (v. 2004- kevät 2006)

Koulutuspäällikkö Anne Rahikka

Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia (syksy v. 2006-2007)

Prefekt Max Gripenberg

Arcada - Nylands svenska yrkeshögskola (v. 2004-2005)

Avdelningschef Camilla Wikström-Grotell

Arcada – Nylands svenska yrkeshögskola (v. 2006-2007)

Professori Erja Saurama

Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos (v. 2004-2007)

Professori Helena Blomberg-Kroll

Svenska social- och kommunalhögskolan vid HU (v. 2004-2007)

Toiminnanjohtaja Timo Lemmetyinen

Kalliolan setlementti

Projektikoordinaattori Leena Ruskomaa

Kalliolan setlementti

## LIITE 3

### Matalan kynnyksen neuvontapiste - projektin yhteistyöryhmän jäsenet

Lehtori Caritha Sjöberg

Arcada – Nylands svenska yrkeshögskola (v. 2004- kevät 2006)

Lehtori Arla Cederberg

Arcada – Nylands svenska yrkeshögskola (v. syksy 2006-2007)

Lehtori Kaarina Heikkonen

Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia (v. 2004)

Lehtori Anne Rahikka

Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia (v. 2004- kevät 2006)

Lehtori Liisa Tilli

Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia (v. 2004 – 2007)

Lehtori Laura Yliruka

Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos (v. 2004)

Lehtori Tero Meltti

Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos (v. 2004- kevät 2005)

Vs lehtori Katri Viitasalo

Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos (v. syksy 2005)

Vs lehtori Hanna Tulensalo

Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos (v. kevät 2006)

Yliopisto-opettaja Marja Katisko

Helsingin yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitos (v. syksy 2006- 2007)

Vs lehtori Marina Bergman-Pyykönen

Svenska social – och kommunalhögskolan (v. kevät 2004)

Vs lehtori Bettina von Kraemer

Svenska social – och kommunalhögskolan (v. syksy 2004, syksy 2005- 2006)

Lehtori Sauli Suominen

Svenska social – och kommunalhögskolan (v. kevät 2005)

Lehtori Camilla Nordberg

Svenska social – och kommunalhögskolan (v. 2007)

Projektivastaava Veikko Väisänen

Kalliolan setlementti (v. 2004)

Kehittämisyksikön johtaja Matti Rajamäki

Kalliolan setlementti (v. 2005 -2007)

Projektikoordinaattori Leena Ruskomaa

Kalliolan setlementti (v. 2004 -2007)

## LIITE 4

### Konsultaatioringin jäsenet (vastaa henkilöiden tehtävien ja työpaikkojen osalta tilannetta vuonna 2005)

Sosiaalineuvoja Pirkko Excell  
Helsingin sosiaalivirasto

Sosiaaliasiamies Lilli Autti  
Helsingin sosiaalivirasto

Sosiaalityöntekijä Petri Peitola  
Helsingin sosiaalivirasto

Sosiaalityöntekijä Katriina Haarala  
Helsingin sosiaalivirasto

Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori Veikko Väisänen  
Kalliolan setlementti

Projektityöntekijä Sari Ovaskainen  
talousohjauksen projekti, Kalliolan setlementti

Sosiaalityöntekijä Jyrki Lausvaara  
Kalliolan klinikat

Psykoteraapeutti Ritva Piironen  
Kiskon huumehoito – avokisko, Kalliolan setlementti

Kriisityöntekijä Jaana Hulden  
Nuorten kriisipiste

Kriisityöntekijä Annika Kihlman  
SOS-keskus

Socialarbetare Leonie Stiller  
Helsingfors socialverk

Socialarbetare Marcus Weckström  
Helsingfors socialverk

Socialarbetare Johanna Silventoinen  
Helsingfors socialverk

## LIITE 5

### Projektissa valmistuneet opinnäytetyöt

Kopponen, Hanna (2007) ”Hyvä että on paikka, jossa saa asiansa käyntiin”. Tutkimus Matalan kynnyksen neuvontapiste Ne-Råsta, sen asiakkaista ja asiakastyöstä. Sosiaalipolitiikan Pro-gradu-tutkielma. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikan laitos.

Laanti, Kati & Leväsvirta, Laura & Leinonen, Marianne (2006) ”Aina kun asiakas lähti kiitellen ja hymyillen niin oli se aikamoinen porkkana siellä”. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosionomi., Opinnäytetyö. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Laukkarinen, Sanna (2007) ”Matalakynnyksen neuvontapiste Ne-Rån toiminta yhteistyötahojen näkökulmasta”. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosionomi. Opinnäytetyö. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.

Siljander, Anniina & Teräsniemi, Krista (2006) ”Neuvontapiste Ne-Rå sosiaalipedagogisena oppimisympäristönä”. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosionomi. Opinnäytetyö. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia.