

Sosiaalinen raportti Idän aikuissosiaalityön jalkautumisesta Puhoksella syksyllä 2019

Sosiaalinen raportti Itä-Helsingin Puhoksessa Monik ry:n tiloissa toimineesta aikuissosiaalityön jalkautumisesta syksyllä 2019.

Raportti perustuu jalkautuvien aikuissosiaalityön työntekijöiden asiakastyössä nousseisiin huomioihin asiakkaiden kohtaamisesta, palvelutarpeesta ja -ohjauksesta. Tässä raportissa esitetyt huomiot perustuvat työntekijöiden havaintoihin. Asiakkailta ei ole toistaiseksi kerätty palautetta tai mielipiteitä tilanteesta. Kuvaamme yleisesti toiminnan tavoitteita, joiden toteutumisen perusteella otamme kantaa idän alueen ulkomaalaistaustaisten kohteluun palveluissa, palveluiden saatavuuteen ja tämän hetkisiin sosiaalisiin trendeihin, kuten ylikalliiseen asumiseen ja työttömyyteen.

Palvelua tuotettaessa on huomattu, että joillakin neuvontapisteen asiakkaista on oma työntekijä ja asiakkuus sosiaalitoimessa, joko Maahanmuuttoyksikössä tai alueella. Havaintojemme mukaan he haluavat palvelua ja tietoa nopeammin ja tulevat siksi jalkautuvien työntekijöiden luokse, tai heidän elämässään on ehtinyt tapahtua jo paljon asioita, joihin he tarvitsevat tukea ennen kuin on seuraava tapaaminen viranomaisen kanssa. Toisaalta jotkut asiakkaat tulevat matalan kynnyksen palveluun toistuvasti ja olisi tarpeen, että heillä olisi kontakti myös sosiaalitoimeen, ja koko elämäntilannetta kartoittava palvelutarpeen arviointi olisi tehty. Jalkautuvat työntekijät ovatkin tarvittaessa tehneet yhteydenottopyyntöjä sosiaalitoimeen. Ratkaisuna edellä mainittuun ehdotamme, että sosiaalitoimessa suhtaudutaan yhteydenottoon vakavasti, jos järjestöpuolen työntekijä soittaa yhdessä asiakkaan kanssa ja yrittää saada asiakkaalle tämän suostumuksella ja pyynnöstä palvelutarpeenarviota.

Haastava tilanne kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen määrästä Helsingissä on jatkuvasti noussut esille jalkautuessa. Vaikuttaa siltä, että ulkomaalaistaustaisille ei ehditä opettaa itsenäistä asunnonhakua vaan heille täytetään ohjatusti yksi tai kaksi hakemusta, jonka jälkeen ohjeistetaan itse olemaan aktiivinen asunnonhaussa. Resursointi asuntohakemusten täyttämisen avustamiseen olisi siis välttämätöntä. Olisi syytä myös miettiä, ovatko Kelan kohtuuhintaisten vuokrien rajat pysyneet pääkaupunkiseudun kehityksen mukana tai olisiko muita keinoja löytää vaihtoehtoja edullisempaan asumiseen esim. lisäämällä kimppa-asumisen houkuttelevuutta.

Järjestöjen ja viranomaisen yhteistyössä on huomattu, että matalan kynnyksen palvelut korjaavat puutetta viranomaisten työssä vaihtelevin määrin. On huomattu, että erityisesti Kelan, TE-toimiston ja Maahanmuuttoviraston hakemukset ja lisäselvityspyynnöt jäävät asiakkaille eivätkä etene, koska niiden ymmärtämiseen ja täyttämiseen ei saa apua. Esimerkiksi Kela on suoraan lähettänyt asiakkaita Monik ry:n tiloihin täyttämään hakemuksia, kun asiakkaan suomen kielen taito tai digitaidot ovat olleet heikkoja. Neuvonta-pisteelle siis ohjautuu kasvava määrä asiakkaita, jotka eivät saa tarvitsemaansa palvelua niiltä palveluntarjoajilta, jotka ovat vastuussa palvelusta.

Asiakkaita helpottaa matalan kynnyksen, monen toimijan yhteinen palvelu, jossa iällä ei ole väliä. Vaikuttaa siltä, että syksyn 2019 aikana tuen tarvitsijoista niukka enemmistö oli yli 30-vuotiaita. Tämä perustuu tilastointiin, joka on puutteellista joidenkin torstai-iltapäivien osalta. Asiakkaat saavat jalkautuvilta työntekijöiltä kokemuksen viranomaisesta, joka ei ole pelottava ja on helposti lähestyttävä. Kohtaaminen on erityisen tärkeää, kun ollaan tekemisissä ulkomaalaistaustaisten kaupunkilaisten kanssa, ja arvostava, kunnioittava ja kulttuurisensitiivinen kohtaaminen lisää luottamusta viranomaisiin.

Jalkautuvien aikuissosiaalityön työntekijöiden huomioiden perusteella voisi olla syytä tutkia ja pohtia lisää, miksi aluesosiaalityön ja Maahanmuuttoyksikön asiakkaat, joilla on oma sosiaalityöntekijä, asioivat tästä huolimatta viikoittain Monik ry:n neuvontapisteellä. Toiminnan tarpeellisuus on havaintojen mukaan

ilmeinen, sillä asiakkaat kokevat neuvontapisteen ympäristön selkeästi turvallisiksi ja heitä kunnioittavaksi. Me jalkautuvat aikuissosiaalityöntekijät olemme pohtineet myös sitä, voisiko puuttuvia palvelutarpeen arvioita tai tilanteen kokonaisvaltaisia kartoituksia tehdä myös neuvontapisteellä, tai voisiko lisäämällä jalkautuvaa työtä asiakkaiden suosimiin ympäristöihin lisätä asiakkaiden luottamusta viranomaisiin ja kannustaa heitä asioimaan jatkossa omaan alueen sosiaalitoimistossa tai Maahanmuuttoyksikössä? Myös selkeät toimintatavat asiakasohjauksessa Monik ry:n neuvontapisteeltä sosiaalitoimeen hyödyttäisivät asiakkuudessa olevia tai asiakkuutta tarvitsevia asiakkaita, ja pohdimme esimerkiksi sitä, voisiko neuvontapisteen työntekijä matalammalla kynnyksellä olla suoraan yhteydessä asiakkaan työntekijään sosiaalitoimessa.