**VAT-VERKOSTO JOENSUUN ILOSAARESSA 8.-9.11.2012 4/2012**

* koonnos Markku Rautiaisen raportista 12.11.2012/JM 5.1.13

**Osanottajat 9.11.12 kokouksessa**

Perjantaina VAT-verkoston kokoukseen osallistui aamupäivällä noin 30 henkilöä.

*VAT-verkostosta*

Jukka Mäki, Reijo Kypärä, Keijo Häkkinen, Hanna-Riikka Alasippola, Erkki Arvaja, Nina Norring, Mari Laakkonen, Tanja Kankkunen, Rolf Rautiainen, Miikka Rautiainen, Anne Haverinen, Emilia Markkula, Petra Huhtimo ja Jukka Hämäläinen

*Rikosseuraamuslaitoksesta*

Tiina Vogt-Airaksinen (Rise/Keha), Miika Kaskinen (Itä- ja Pohjois-Suomen Rikosseuraamusalue, kehittämispäällikkö), Mirja Piiroinen ja Kirsi Pelkonen (Pyhäselän vankila), Markku Rautiainen (Joensuun yhdyskuntaseuraamustoimisto)

*Muualta*

Joensuu Kodit Oy:n Päivi Justander, Joensuun asuntotoimi Juha Huikuri, Soroppi ry Marko Haakana, Joensuun päihdepalveluyksikkö – Sovatek-säätiö Leena Virratvuori, Josna Anne Haverinen, Pohjois-Karjalan Mielenterveydentuki ry Sanna Pulkkinen, Aktiiviset työhakevat ry Kaija Nuutinen ja Sirpa Pajarinen, Nuorten asunnottomuuden ennaltaehkäisyhanke 2012–2015 Hilkka Uuranne (Joensuu, Kuopio ja Savonlinna) ja Sanna Jokinen (Helsinki, Vantaa ja Oulu), Oulun seudun nuorisoasuntoyhdistys ry (Osna) Heli Lappeteläinen ja Kotikartanoyhdistys ry:n edustus.

***Joensuun toimintamallin esittely***

- rikostaustaisten kanssa työskentely ja siihen liittyvä yhteistyö

Tilaisuudessa esiteltiin asiakasohjausryhmän toimintaidea ja rakenne ja käytiin keskustelua ASO:n toimivuudesta ja mallin mahdollisesta siirrettävyydestä eri asiakasryhmiin ja eri paikkakunnille.

***ASO-ryhmän info:***   
Joensuussa eri toimijoiden nimeämät yhdyshenkilöt muodostavat asiakasohjausryhmän (ASO-ryhmä) Joensuussa. ASO-ryhmän tavoitteena on vankilasta vapautuvien ja yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden asumiseen ja muuhun palvelutarpeeseen vastaaminen yhteistyössä eri viranomaistahojen, palvelujen tuottajien ja kolmannen sektorin toimijoiden sekä asiakkaan oman verkoston kanssa. Ryhmän vetovastuu on yhdyskuntaseuraamustoimistolla.

Asumismuodon ratkaiseminen on keskeisessä asemassa muiden kuntoutumista edistävien suunnitelmien toteutumisen kannalta. Rikosseuraamusalan Oma koti -hanke keskittyi vapautuvien vankien ja yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden asumiseen liittyviin kysymyksiin. Se oli ensimmäisen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelmakauden (PAAVO) osahanke.

Asiakasohjausryhmän (ASO-ryhmän) tavoitteena on vankilasta vapautuvien ja yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden palvelutarpeisiin vastaaminen yhteistyössä moniammatillisen tiimin ja vangin/asiakkaan oman verkoston kanssa. ASO-ryhmän toiminta voidaan hahmottaa vaiheittain eteneväksi toiminnaksi. Työskentely käynnistyy tarpeen arvioinnista, jossa vanki/asiakas ja Rikosseuraamuslaitoksen vastuutyöntekijä ottaa yhteyttä ASO-ryhmän vastuuhenkilöön ryhmän koollekutsumiseksi. Kutsutut toimijatahot, vastuutyöntekijä ja vangin/asiakkaan kokoontuvat neuvottelemaan Joensuun yhdyskuntaseuraamustoimistolle. Neuvottelu voidaan käydä myös videon välityksellä. Kokoontumisen jälkeen vangin/asiakkaan asioiden järjestymistä seurataan. Osallistuminen perustuu vangin/asiakkaan omaan valintaan, vapaaehtoisuuteen. Vanki/asiakas antaa luvan asioidensa käsittelyyn.

ASO-ryhmä on toiminut vuoden. AMK-opiskelijat tekevät työharjoittelun yhteydessä selvityksen ASO-ryhmän kokemuksista.

**Oma koti -hankkeen (PAAVO 2012–2015/Rise) esittely, Tiina Vogt-Airaksinen** Alustavana ideana on yhdyskuntaseuraamustoimistojen roolin arvioiminen vapautuvien palvelutarpeiden työstämisessä.

**Workshopit**

Kokouksessa työstettiin kolmessa pienryhmässä (workshopeissa) rikosseuraamusasiakkaiden *1. asuttamistoimintaa*, *2. asuttamisen tukityötä* ja

*3. työntekijöiden näkökulmaa ammatillisuuteen ja työhyvinvointiin.*

Työskentely on alku vuonna 2013 jatkuville workshopeille. Tavoitteena on asuttamiseen liittyvien yhteisten linjausten löytyminen (työryhmien tuotokset liitteenä)

**VAT-verkoston toimintasuunnitelma vuodelle 2013**

Verkoston työskentely etenee tehtyjen linjausten mukaisesti. Keskeisenä tavoitteena on esimerkiksi järjestää rikosseuraamusalan perusteet -tyyppistä koulutusta VAT-verkostoon kuuluville tahoille. Koulutus olisi maksullista. Uusia VAT-verkoston jäseniä haetaan Turusta, Lahdesta ja Oulusta. VAT-verkosto kokoontuu vuonna 2013 Helsingissä 12.–13.2., Tampereella 21.–22.5., Turussa 1.–2.10. ja Oulussa 12.–13.12. Lisäksi järjestetään Oma koti -hankkeen workshoppeja paikallisesti rikosseuraamusalan, kuntien ja kolmannen sektorin kanssa rikostaustaisten yhteistyön parantamiseksi.

Työryhmätyöskentelynä laaditaan asuttamistoiminnasta, asumisen tukityöstä sekä työntekijöiden tuesta ”hyvät työkäytännöt” ja suositukset syyskuuhun 2013 mennessä niin, että ne voidaan hyväksyä verkoston joulukuun kokouksessa 2013.

**Tutustumiskäynti**

Verkoston kokouksen päätteeksi tutustuttiin Joensuun kaupungin ylläpitämään asumisen tukipisteeseen (Antinkuja 4). Toimintaa esitteli asunnottomien sosiaalityöntekijä Anne Karttunen. Hän kertoi omista ASO-ryhmän toimintaan liittyvistä kokemuksistaan. Kokemukset ovat myönteisiä.

*Asumisen tukipiste* on 18-paikkainen. Se aloitti toiminnan syksyllä 2012. Ministeri Kiuru vieraili kohteessa 17.10. Syyskuussa avattu asumisen tukipiste tarjoaa muun muassa yöpymis-, peseytyis- ja aamupalamahdollisuuden asunnottomille klo 21–8. Myös päiväaikaista toimintaa, kuntouttavaan työotteeseen perustuva toimintaa, on sosiaalitoimi kehittämässä. Antinkujalla on tavattavissa myös Sovatekin työntekijä.

  LIITTEET: WORKSHOPPIEN TUOTOKSET

**RYHMÄ 1 : Rikosseuraamusasiakkaiden asuttamistoiminta**

(esim. yhteistyökäytännöt, asukasvalinta, vuokrasuhteen hallinnointi, avainasiat, vakuutusasiat, toimeentulotuki, vuokra-asiat)

Rolf Rautiainen, Hanna-Riikka Alasippola (siht.), Keijo Häkkinen, Emilia Markkula, Mari Laakkonen, Jukka Mäki, Jukka Hämäläinen

Ryhmän raportti ja sihteeristön lisäykset

Keskustelun avulla kunkin järjestön toimintatavoista voidaan hahmottaa yhteisiä työkäytäntöjä ja periaatteita, jopa suoranaisia toimintaohjeita. Laadittiin alustava luettelo työstettävistä asioista/toimintakäytännöistä:

**YHTEISTYÖKÄYTÄNNÖT JA TYÖNJAKO**

* miten eri toimijoiden työnjako toteutetaan
  + Kiinteistönhuolto / hoito , muuttotarkastus, asuntojen siivous ja pakkaaminen muutoissa = kuka tekee ja kenen tehtävä?
  + Yhteistyökäytännöt kunnan, poliisin, Risen kanssa
  + Talous ja hallinnolliset tehtävät, asiakastyö
  + Jos asukkaat/asiakkaat osallistuu töihin niin korvaukset = aktivointiraha 9-12 e., palkitseminen=
  + stipendi 100 e/kk
  + keskusteltu aktiivirahan töistä sekä kokemuksista
* kilpailutus

**ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ**

* ylläpidettävät tiedot
* Säilytys, salassapito = laki
* Sähköinen / paperi

**VUOKRASUHTEEN HALLINNOINTI**

* tukiasuntojen hallinnointi
  + tehtävienjako ohjaajien, taloushallinnon sekä huoltotoimen välillä
  + asunnoista ja niiden käytöstä ylläpidettävät tiedot ja tilastot
  + tukiasuntojen tila- ja kalustokäytännöt
    - itsenäiset tukiasunnot
    - puolimatkankotityyppiset tai soluasunnot
    - vartiointipalvelut, kameravalvonta, palovarottimet ja niiden valvonta
    - murtosuojaukset
    - vakuutukset
* asukasvalinta ja informointi
* vuokrasuhteesta päättäminen ()
* vuokrasuhteen ehdot (palvelusopimus, mitä vuokraan kuuluu)
  + Mitä sopimuksia tehdään/sovitaan kun uusi asiakas/asukas tulee:
    - talo/perhedystys/asuntokansio, uuden asukkaan kanssa tehtävät paperi (lomake), tuetun asumisen suunnitelma
    - Näitä sopimuksia ja lomakkeita tarkoitus jakaa ja tutkailla, ottaa käyttöön, tehdä uusia yhteisiä jne.
* vuokrasuhteen päättäminen/purkaminen = huoneenvuokralaki
  + määräaikainen/toistaiseksi voimassa oleva
  + tilojen valvonta- ja kunnossapitokäytännöt
  + huoneistosta ylläpidettävä kunnossapito- ja vaurioluettelo sekä kalusteluettelo
  + asukkaan vuokra-asuntomappi ja sen sisältö
  + vuokrarästikäytännöt ja työnjako; vuokravelkasopimukset; perintäkäytännöt; irtisanominen; häätöjen ehkäisy
  + tilojen lopputarkastus
  + loppusiivouskäytännöt
  + toiminta- ja veloituskäytännöt (asunnon tyhjennys, siivous, korjaus, tavaroiden säilytys, tavaroiden tuhoaminen)
* avain- ja lukkokäytännöt
  + avainrekisteri
  + avainpanttimaksu
  + toimintakäytännöt avaimen/avainkortin hukkuessa
  + lukkoteknologia (osana elektronista valvontaa)
* asukkaalle annettava ”isäntäpalvelu” (oven aukaisu, muutossa avustaminen, asiointiapu taloyhtiöön)

**TOIMEENTULOTUKI ASIAT**

* Kuntien erilaiset käytännöt, asiaan vaikuttaa työntekijä ja toimipaikka = ERIARVOISUUS

**RYHMÄ 2: Asumisen tukityö**

(esim. tukisopimukset, retkahdustilanteet, kotikäyntikäytännöt, rajanveto asumisen tuen ja muun tuen välillä, verkostotyöskentely)

Miikka Rautiainen, Erkki Arvaja, Mari Laakkonen, Tanja Kankkunen, Petra Huhtimo?,

Listaus jatkotyöskentelyaiheista:

* tuki keskitetyissä asumispalveluissa/hajautetuissa tukiasunnoissa
* tukisopimuksen laadinta (vuokranantaja, asumisen tuen järjestäjä, asukas/asiakas/vuokralainen)
* pohjana ”raamisopimus”, jota päivitetään ja asetetaan välitavoitteet
* retkahdustilanteissa toimiminen kirjataan jo tukisopimuksessa
* verkostotyökäytännöt
* milloin mennään asuntoon ilman asukkaan/asiakkaan lupaa
* asiakastapaamiset ensin asukkaan kotona, vasta myöhemmin muualla kun asiat kunnossa
* ”liian laajan verkoston” ongelmat
* yhdessä tekeminen on tukemista

**RYHMÄ 3: Työntekijöiden näkökulma**

(Esim. työntekijöiden ammatillisuuden ja työhyvinvoinnin kysymykset. Vaikeat tilanteet asiakastyössä, pelkoa ja ahdistusta herättävät asiat tai tilanteet. Miten näitä on ratkaistu?)

Uhkaavia tilanteita ja hankalien asiakastilanteiden hallintaan liittyviä tilanteita pidettiin ryhmässä todellisina. Keskustelussa nousi esille selkeästi tilanteita, joissa työntekijät joutuvat kohtaamaan asiakkaiden kanssa syntyviä ristiriita- tai jopa väkivaltatilanteita. Väkivallan tai sen uhan määrittely ja tunnusmerkit koettiin ryhmässä kuitenkin varsin helposti tunnistettaviksi. Ne todettiin henkistä kuormittavuutta lisääviksi. Uhkaavat tilanteet tuottavat pelkoa ja ahdistusta ja lisäävät sairauspoissaoloja.

***Työhön liittyvinä uhkatilanteina listattiin seuraavanlaisia tilanteita:***

– työskentely yksin

– puutteelliset työskentelyohjeet

– työmatkat (esim. keliolosuhteet ja ajoneuvon rikkoutuminen)

– työskentely tiloissa, joihin on avoin pääsy

– asiakkaan päihtyneisyys ja sekavuus

– asiakkaan psyykkiset ongelmat (esim. harhat)

– työpaikan sijainti riskialueilla

– onnettomuus

– sairaskohtaus

– kuolema

– rikos

- ”jälkien siivous”

– aseet ja astalot

– seksuaaliset viestit

– päihtyneiden tai väkivaltaisten asiakkaiden tai heidän saattajiensa vastaanotto

– lääkkeiden käsittely

– rahan tai muun omaisuuden käsittely

– asiakkaan etuisuuksien, oikeuksien valmistelu, käsittely ja päätöksenteko

– yksilön itsemääräämisoikeuden rajoittaminen.

Ryhmä määritteli, että esimerkiksi väkivalta voi ilmetä uhkaavana käytöksenä, ahdisteluna ja pelotteluna, koston uhkana tai jopa suoranaisena fyysisenä väkivaltana, kuten kiinnipitämisenä, huitomisena, lyömisenä, potkimisena tai ääritapauksessa aseen käyttönä. Ryhmässä koettiin, että tilanteet tulevat esille yllättäen.

***Työnantajan rooli työhyvinvoinnin ja työssäjaksamisen edistämisessä:***

– Työhön perehdytys/opastus (esim. työhön perehdytyskansio)

– Henkilöstöpoliittinen ohjelma

– Yhteisön arvot, strategia ja niiden seuranta

– Esimiestyö

– Työnantajan infotilaisuudet

– Työn organisointi

– Työympäristö turvallisuudesta huolehtiminen

– Turvallisuusjärjestelyjen ja avun saannin toimivuus ja säännöllinen testaus

– Turvallisuuskoulutus

– Ennakoivan ja turvallisen ajon koulutus

– Selkeät menettelytapaohjeet (protokolla toimenpiteille)

– Henkilöstön perehdytys ja opastus uhkatilanteiden välttämiseksi ja selviytymään uhkatilanteissa

– Annettujen ohjeiden seuranta

– Yksintyöskentelyä ei suositella, jos väkivallan uhka on ilmeinen

– Jos työskennellään yksin varmistetaan avunsaannin toimivuus yksintyöskentelys-sä

– Väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle jälkipuinti- ja hoitojärjestelmä sekä seuranta-menettely

***Työntekijän oma asenne*** ***työhyvinvoinnin ja työssäjaksamisen edistämisessä:***

– Menettelytapaohjeisiin perehtyminen ja vaaratilanteisiin varautuminen sekä niiden harjoittelu

– Toimiminen ennakolta harjoiteltujen tilanteiden mukaan

– Työn suunnittelu ja työskentelypaikan valinta (esim. asiakkaan tapaamispaikan suunnittelu)

– Ohjeiden noudattaminen ja turvavälineiden käyttö

– Jos työskennellään yksin varmistetaan avunsaannin toimivuus yksintyöskentelys-sä

– Pukeutuminen

– Asiakkaan rehellinen ja avoin kohtaaminen (luottamuksen synnyttäminen)

– Asiakkaan kokonaistilanteen huomioiminen

- ”Älä provosoidu”/rauhallisena pysyminen

- ”Maalaisjärjen”/”arkijärjen käyttö”/huumori

– Kuuntelu ja asiakkaan tilanteen ymmärtäminen/”tuskan tunnistaminen”

– Puheeksi ottaminen

– Ilmoita puutteista turvallisuusjärjestelyissä ja avun saannin toimivuudessa

– Raportoi väkivalta- ja uhkatilanteista esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle

Ryhmässä nähtiin, että työpaikalle tulisi olla työnohjaus ja kriisitilanteita varten jälkipuinti- ja hoitojärjestelmä väkivallan kohteeksi joutuneille tai uhkatilanteissa olleille työntekijöille.

Työpaikalle tulee olla väkivaltatilanteiden kirjallinen seuranta/raportointijärjestelmä.

Ryhmä arvioi, että työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen voidaan vaikuttaa esimerkiksi ammatillisella täydennyskoulutuksella. Kouluttautuminen voi osaltaan parantaa henkilökunnan turvallisuutta ja edistää sujuvaa asiakaspalvelua kehittämällä työntekijöiden valmiuksia hallita erilaiset mahdolliset yllättävät tilanteet.