



Asumisen tuki -työkirja

ELOSH – Asumisen tuen eurooppalaiset oppimistavoitteet



ISBN 978-952-9854-22-6 (nid.)

ISBN 978-952-9854-23-3 (PDF)

© Helsingin Diakonissalaitos 2015

Toimituskunta: Kimmo Hannus, Juha Soivio, Markku Niskanen

Kuvat: Markku Niskanen, Joanna Moorhouse (s. 10), Elina Warsta (piirroksset s. 17, 27)

Taitto: Hipateos Oy

Painopaikka: Grano Oy

Asumisen tuki -työkirja

Parhaat mahdolliset tavat tukea
ihmisiä itsenäiseen elämään

Kimmo Hannus Juha Soivio

Asumisen tuki -työkirja

Tämä työkirja tehtiin ELOSH-hankkeessa (2013–15) osana EU:n Leonardo da Vinci – Transfer of Innovation ohjelmaa. ELOSH (European Core Learning Outcomes for Integration of Support and Housing) hankkeen tavoitteena oli jakaa SITRAn Isossa-Britanniassa kokoamat asumisen tuen ammatillisen täydennyskoulutuksen oppimistavoitteet ja koulutusmateriaalit Euroopan laajuiseen käyttöön. Koulutusmateriaali on tehty yhteistuotannollisesti yhdessä kokemusasiantuntijoiden ja palveluiden käyttäjien kanssa.

Koulutusmateriaalia käytettiin hankkeessa osana kaksipäiväistä Asumisen tuki -koulutusta. Koulutus toteutettiin kouluttajan ja kokemusasiantuntijan yhteistyönä siten, että palvelun käyttäjän näkökulma laadukkaan asumisen tuen oppimistavoitteisiin on läsnä. Tämä versio koulutusmateriaalista on työkirjan muodossa. Se on suomalaiseseen toimintaympäristöön sovitettu ja edelleen kehitetty soveltuvaksi myös itsenäiseen opiskeluun. Kirjan takaosassa on tilaa tehtävien tekoa ja muistiinpanoja varten.

Koulutusmateriaalin tuottamiseen osallistui 14 eri toimijaa yhdeksästä Euroopan maasta. He edustivat laajasti mielenterveys-, vammais- ja asunnottomuuspalveluiden tuottajia. SITRA, asumisen tuen asiantuntijaorganisaatio Isossa-Britanniassa, kokosi oppimistavoitteet ja koulutusmateriaalin tukenaan Yorkin yliopiston tekemä tutkimus asumisen tuesta Euroopan Unionin alueella. Seitsemässä eri maassa toimivaa vammais-, mielenterveys- ja asunnottomuuspalveluiden tuottajaa sovitti koulutusmateriaalin paikallisiin olosuhteisiin sopivaksi – IMPULS (Hollanti), SENT (Slovenia), ESTIA (Kreikka), CPT (Italia), Arabesque (Ranska), ICSH (Irlanti) ja Helsingin Diakonissalaitos. Hankkeen organisoivat EASPD, CECODHAS Housing Europe, FEANTSA, Mental Health Europe (Belgia) ja ENIL (Irlanti). Hanke sai rahoitusta Euroopan Unionilta.

Erityiskiitos Hannu Myllylleselle ja kokemusasiantuntijoille Tiina Maunolle ja Ritva Kempvaiselle sekä Aspa-säätiölle ja Niemikotisäätiölle.

Lisätietoja: www.elosh.eu

Sisällys

1	Asumisen tuen periaatteet	4
2	Yhteistuotanto	8
3	Palveluiden käyttäjien oikeudet	16
4	Yhdenvertaisuus ja monimuotoisuus laadukkaassa asumisessa tuessa	20
5	Palvelutarpeen arviointi ja tuen suunnittelu – hyviä käytäntöjä	26
6	Asuinympäristö	32

1.

Asumisen tuen periaatteet

HARJOITUS:

Olet sukujuhlissa ja joku kysyy sinulta mitä teet työksesi. Sanot työskenteleväsi asumisen tuen parissa. Kysyjä ei tiedä mitä se tarkoittaa ja pyytää sinua kertomaan mitä asumisen tuki on.

Kirjaa paperille määritelmä asumisen tuesta, josta käy ilmi asumisen tuen tavoite ja miten tavoite saavutetaan.

ASUMISEN TUEN PERIAATTEET

- Itsenäisyyden edistäminen
- Mahdollistaa palveluiden käyttäjien osallisuus sosiaalisessa kanssakäymisessä
- Moniammatillinen tuki rakentuu yksilöllisten vahvuuksien varaan ja on tasa-arvoista

Tuen muoto ja määrä vaihtelee yksilöstä ja/tai palvelusta riippuen. Resurssien rajallisuudesta johtuen asumisen tuki kohdistetaan yleensä haavoittuvassa asemassa oleviin.

Asumisen tuen synty

Asumisen tuki on laajentunut huomattavasti laitoshoidon vähenemisen vuoksi. Esim. mielenterveysongelmista ja oppimisvaikeuksista kärsivien laitospaikkoja on karsittu. Myös asunnottomien asuttamiseen kehitettyjen uusien mallien kuten ”Housing First” (Asunto ensin) käyttöönotto ja yleistyminen ovat lisänneet asumisen tuen palveluita.

Muutosta motivoivia taustaoletuksia:

- Siirtyminen laitostamisesta ja holhoavuudesta voimaantumiseen ja itsehallintaan. Tärkeä muutosta motivoiva tekijä on ollut ajatus siitä, että asumisen tuen palveluita on parempi tarjota osana yhteisöjä kuin laitososuhteissa. On myös havaittu, että tukea voi tarjota yhtä hyvin tavallisissa, itsenäisyyttä edellyttävissä asumisympäristöissä kuin erikoistuneissa asuinympäristöissäkin.
- Perinteisesti ihmisistä on huolehdittu ympäristöissä, joissa on paljon rajoituksia ja joissa ”ammattilainen tietää parhaiten”. Asumisen tuessa on siirrytty kohti yksilön oikeuksiin perustuvia palveluita, joissa palvelun käyttäjät voivat yhdessä asiantuntijoiden kanssa vaikuttaa saamaansa tukeen voidakseen elää sellaista elämää, jollaista he itse haluavat elää.

Juttele kollegan kanssa ja jakakaa kokemuksianne.

Historiallisesti asumisen tuesta tai asumisesta, johon liittyy erityistarpeita, ei ole ollut olemassa yhteisesti hyväksyttyä määritelmää. Termiä ”asumisen tuki” on käytetty kuvaamaan mitä tahansa asumisen tapaa, jossa asuminen ja tukipalvelut on tarjottu yhtenäisenä pakettina. Nykyään termiä käytetään kuvaamaan tukipakettia, joka liittyy henkilön asumiseen ja mahdollistaa itsenäisen asumisen ja käsittää sekä asumiseen liittyviä palveluita että palveluita, jotka eivät perustu asumiseen.

Luonteenomaista asumisen tuelle on, että henkilökuntaa on enemmän kuin muissa sosiaalisen asumisen muodoissa. Asumisen tuki järjestetään usein eri organisaatioiden yhteistyönä, johon voi osallistua sekä viranomaistahoja että vapaaehtoistoiminnan organisaatioita. Määritelmien ongelma on siinä, että asumisen tuki palvelee laajaa käyttäjäryhmien kirjoo, joiden tarpeet ovat eritasoisia ja joiden asumismuoto vaihtelee.



ASUMISEN TUEN PALVELUT

- **Isännöinti** - kiinteistön turvallinen ja hyvä ylläpito
- **Tukipalvelut** - mahdollistavat palvelun käyttäjän itsenäisen asumisen tai ylläpitävät heidän asumiskykyään
- **Hoitopalvelut** - fyysisten ja psyykkisten terveys-ongelmien ennaltaehkäisy, hoito ja hallinta sekä psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin säilyttäminen

Tuen muoto ja määrä vaihtelee yksilöstä ja/tai palvelusta riippuen. Resurssien rajallisuudesta johtuen asumisen tuki kohdistetaan yleensä haavoittuvassa asemassa oleviin.

Tuki ja hoito asumisen tuessa

Asunnon lisäksi tarjottava tuki ja/tai hoito voi tarkoittaa

- tukea, joka keskittyy asumissopimuksen jatkumiseen
- taitojen kehittämistä – apua ja ohjausta kodinhoidossa, talousasioiden hoidossa ja sosiaalisissa taidoissa
- sosiaalista tukea ja neuvontaa – emotionaalinen tuki, ohjaus yhteisössä olevien palveluiden käyttämisessä
- palveluohjausta – sosiaaliturva, velkaneuvonta, lakineuvonta, uuden asunnon löytäminen
- apua henkilökohtaisen hygienian hoidossa – apua peseytymisessä, pukeutumisessa ja vessassa käymisessä
- palvelujen välittämistä – apua tarvittavien palveluiden saamisessa terveydenhuolto mukaan lukien.

Tuen/hoidon antamisen paikka

Tuki voi olla ”kelluvaa”, jolloin se tarjotaan henkilölle hänen asuinpaikassaan. Tuki voi olla myös paikkasidonnaista eli sidottua tiettyyn hoitopaikkaan. Tuki voi olla joko väliaikaista tai pysyvää. Usein asumisen muoto määrittelee tuen sijainnin ja laadun. Esimerkiksi yhteisötyyppisessä asumisessa tuen tarjoaja on paikalla toimiva henkilökunta. Hajasijoitetuihin, eripuolilla sijaitseviin yksittäisiin asuntoihin tarjottava tuki on tyypillisemmin vierailevaa. Kelluva tukimalli on kasvattanut suosiotaan tuen tarjoamisen tapana. Tässä mallissa tukea tarjotaan palvelun käyttäjälle niin kauan kuin sitä tarvitaan. Jos ja kun palvelun käyttäjä ei enää tarvitse tukea, se lopetetaan asteittain. Tätä pidetään joustavampana palvelun tarjoamisen tapana ja palvelun käyttäjän tuen tarve voidaan täyttää ilman jatkuvaa muuttotarvetta.

Asumisen tuen palveluiden ei tarvitse olla palvelunsaajan ainoa tukipalveluiden tarjoaja. Julkisten palveluiden kuten terveyskeskuspalveluiden käyttäminen tai elämisen taitojen opiskelu paikallisessa päiväkeskuksessa ovat tärkeitä itsenäisyyden ja yhteisöön sulautumisen edistämässä.



Asunnottomuus

Pitkäaikaisasunnottomalla tarkoitetaan henkilöä, joka on ollut sosiaalisten tai terveydellisten syiden vuoksi yli vuoden ajan asunnoton tai joka on ollut kolmen viime vuoden ajan toistuvasti asunnotta. Asunnottomuuteen liittyy usein päihdeongelman kaltaisia sosiaalisia syitä, mutta monesti ongelmat ovat taloudellisia kysymyksiä.

Asunnoton voi tarvita tukea asunnon järjestämisessä ja/tai asumisen ylläpitämiseksi.

- Asuntopolitiikan lähtökohta: mahdollisuus kotiin eli ”omaan nimeen ovesa” kuuluu jokaisen ihmisoikeuksiin.
- Pitkäaikaisasunnottomuus halutaan poistaa Suomesta kokonaan ja ihmisille halutaan taata riittävästi tukea asumiseen.
- Tällä hetkellä suuntana on hajautettu asuminen eli palveluiden käyttäjien sijoittuminen yksittäisiin asuntoihin eri puolille kaupunkia.

Tutustu:

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmat:

PAAVO II ja AUNE

Asunto Ensin -periaate

Asumisen tuella yhteiset tavoitteet

Asunnottomien, vammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumisen tuella on yhteiset tavoitteet: edistää henkilön edellytyksiä itsenäiseen elämään ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa asunnottomuuden, vammaisuuden tai sairauden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Perusta tälle tavoitteelle kirjattiin YK:n Yleisopimuksessa vammaisten henkilöiden oikeuksista.

Sen 19 artiklassa määritellään vammaisten henkilöiden yhdenvertainen oikeus elää yhteisössä, jossa heillä on muiden kanssa yhdenvertaiset valinnanmahdollisuudet. Vammaisella henkilöllä on yhdenvertainen mahdollisuus valita missä ja kenen kanssa asuu ja hänellä on saatavissa valikoima palveluita, jota tarvitaan tukemaan elämistä ja osallisuutta yhteisössä. Myös koko väestölle tarkoitettut palvelut ovat yhdenvertaisesti hänen käytettävissään ja vastaavat hänen tarpeitaan.

Tavoitteena on yhteiskunta, jossa toteutuvat vammaisten ihmisten yhdenvertaisuus, osallisuus ja syrjimättömyys. Osallisuus toteutuu, kun ihminen voi tehdä työtä, harrastaa ja ottaa osaa yhteiskunnan toimintaan tasa-arvoisesti muiden kanssa.

Asumisen tukeen vaikuttavat myös yleiset asumiseen liittyvät lait, hoitostandardeja koskeva lainsäädäntö, viranomaisten ja vapaaehtoistoimijoiden välisiä suhteita koskevat määräykset ja huoneenvuokralaki.

Tutustu ja mieti miten seuraavat lait ja

ohjelmat vaikuttavat asumisen tukeen:

Huoneenvuokralaki

Mielen askel

Vampo

HARJOITUS:

Suunnittele esittelyvideo, jossa palvelusta kerrotaan tulevalle palvelun käyttäjälle

- millainen palvelu on
- kenelle se on tarkoitettu
- mitä palvelu voi tarjota sen käyttäjille
- miten palvelun piiriin päästään.

2.

Yhteistuotanto

“...on kaikenkattavaa yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden ja organisaatioiden välillä. Jokaista yhteistuotannossa mukana olevaa henkilöä arvostetaan, kunnioitetaan ja kuunnellaan, ja jokainen on mukana suunnittelussa, kehittämisessä ja tuottamisessa...”

European Network on Independent Living (ENIL)

Yhteistuotannolla tarkoitetaan ...

palveluntuottajien ja palvelunkäyttäjien yhteistyötä tasa-arvoisina kumppaneina. Kyse voi olla palvelun suunnittelusta tai palvelun tuottamisesta yhdessä. Yhteistuotannollisuus on työskentelytapa, jossa keskenään tasa-arvoiset kumppanit pystyvät jakamaan valtuuksia ja vastuuta. Yhteistuotannossa palvelunkäyttäjät ja kokemusasiantuntijat ovat mukana suunnitteluvaiheesta lähtien siihen asti kun suunniteltu toiminta loppuu.

- Yhteistuotanto on erilaisten mielipiteiden kohtaamista. Se on kahden erilaisen asiantuntijamielipiteen (palvelunkäyttäjän ja ammattilaisen) yhdistämistä ja parhaan etenemistavan etsimistä.
- Yhteistuotannolla tarkoitetaan menetelmää ja ennen kaikkea ajattelutapaa, joka tukee organisaatioiden ja palvelunkäyttäjien tapoja työskennellä yhdessä.
- Kyse on tasa-arvoisesta kumppanuudesta ja yhteistyöstä sellaisten tahojen välillä, joilla on intressi parantaa palvelua / tukea.
- Yhteistuotanto on aktiivisen dialogin prosessi. Kaikkia yhteistuotannossa mukana olevia arvostetaan ja kunnioitetaan ja heitä kuunnellaan tasavertaisesti.

- Siinä on kyse innovaatioiden tekemisestä ja täysin ”inklusiiviseen” toimintaympäristön luomisesta.
- Yhteistuotannollisuudessa jokaisella on tehtävä / merkitys yhteisölleen, ei ole olemassa vain passiivista palvelun käyttäjää.
- Sitä tarvitaan rakenteellisen syrjäytymisen, keskitetyn päätöksen teon ja rajallisten valinnanmahdollisuuksien purkamiseen

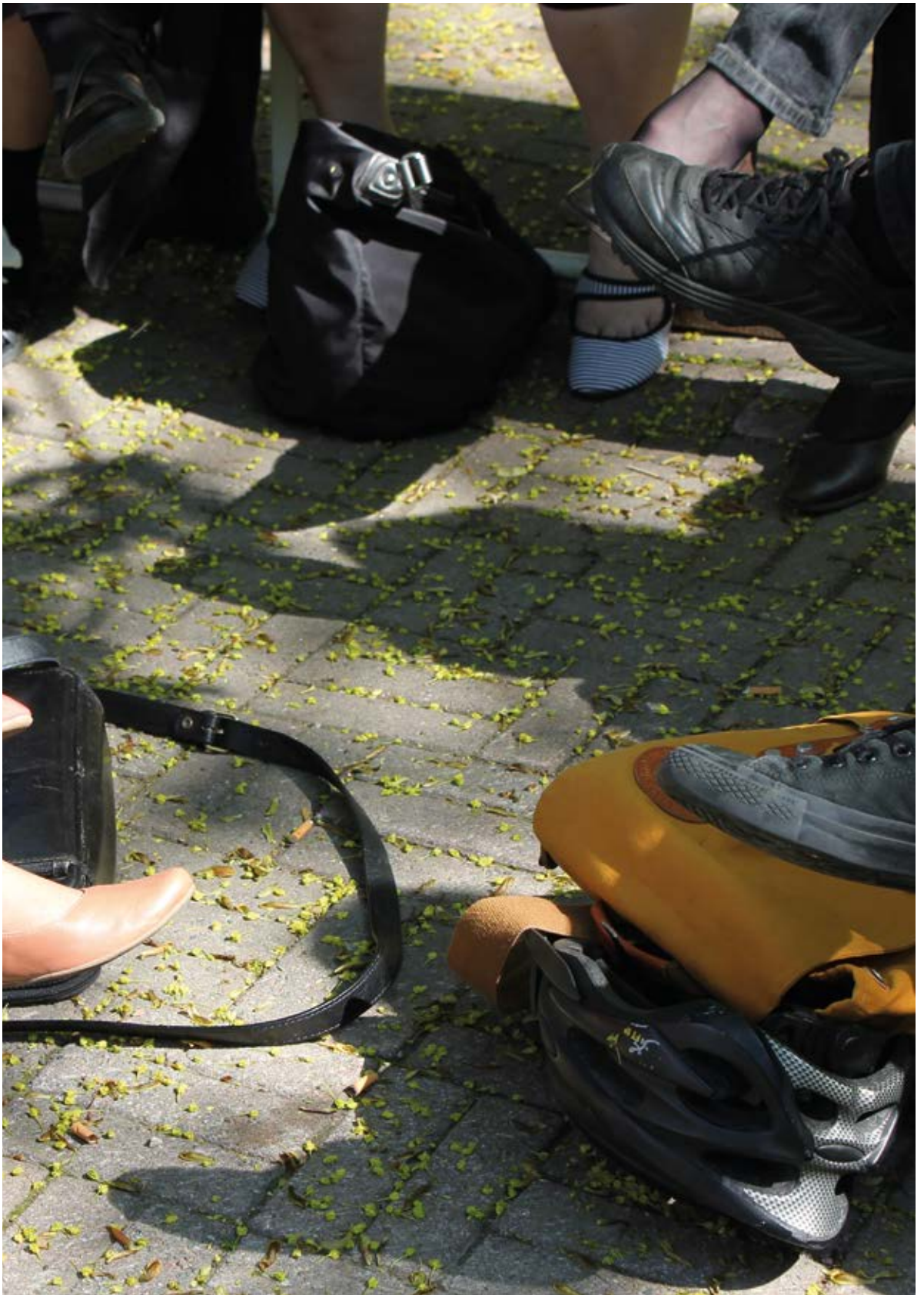
Kokemusasiantuntija – ihminen, jolla on kokemusta vammaisuudesta, mielenterveysongelmista tai asunnottomuudesta; hänellä on myös kokemusta asumis- ja/tai tukipalveluiden käytöstä.

YHTEISTUOTANNON PERIAATTEET

- Ihmisten näkeminen voimavarana.
- Taitojen ja erilaisten työtapojen arvostaminen.
- Vastavuoroisuuden, antamisen ja vastaanottamisen edistäminen.
- Sosiaalisten verkostojen rakentaminen.

Yhteistuotannon edistämisessä on tärkeää

- Kaikki mukaan aivan alusta asti.
- Roolien ja vastuiden selkeys – odotusten kohtaaminen.
- Haasta ajattelusi – päästä irti peloista!
- Kaikkien työpanoksen arvostaminen.



Mitä yhteistuotanto voi tehdä?

- Parantaa asiakastyytyvyyttä, asiakkaiden taitoja ja itseluottamusta.
- Edistää parempaa asiakaspalvelua.
- Antaa lisäarvoa palveluille.
- Tarjoaa räätälöidympiä palveluja. Palvelut ovat henkilökohtaisempia ja keskittyvät palvelun käyttäjään. Palvelu ei ole ulkoa ohjattua.
- Parantaa palvelun tuloksia. Muutokset ovat kestäviä ja kustannustehokkaita. ”Pyöröovi -efekti”, tilanne, jossa samat ihmiset käyttävät palvelua uudelleen ja uudelleen, vähenee.
- Ihmisillä on mahdollisuus tutustua toisiinsa ja oppia uusia taitoja.
- Hyvien asioiden kuuleminen palvelusta on motivoivaa ja inspiroivaa.
- Parantaa kaikkien ymmärrystä siitä, miten organisaatio toimii.
- Ongelmien ratkaisu helpottuu, koska päätökset perustuvat parempaan tietoon.
- Jaottelu palvelun tarjoajien ja palvelun käyttäjien välillä vähenee.
- Se voi tehdä organisaatiosta paikan, jossa ihmiset (henkilökunta, palvelun käyttäjät, vapaaehtoiset, johtoporras) ovat kaikki osallisina ja tavoittelevat samaa tavoitetta. Organisaatio on vetovoimainen paikka olla, elää ja työskennellä.
- Yhteistuotanto parantaa palveluita, yhteisöjä ja voi auttaa tekemään itsenäisestä elämästä todellisuutta kaikille.
- Se tarjoaa tietoja, kokemuksia ja verkostoja yhteisöjen sisällä, joista ammattilaiset eivät ole tietoisia.

Yhteistuotanto perustuu maalaisjärkeen ja tuo säästöjä.

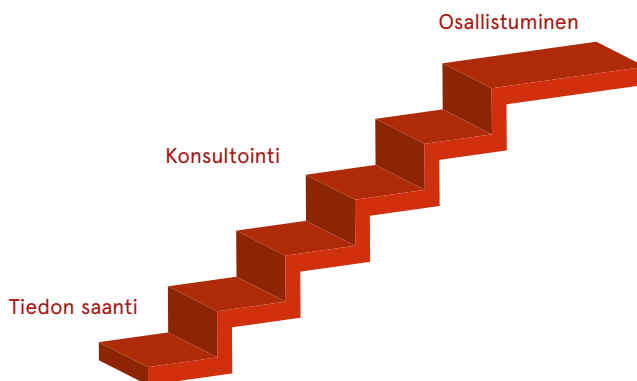


HYVÄT KÄYTÄNNÖT PALVELUIDEN TUOTTAMISESSA YHDESSÄ KOKEMUS-ASIAANTUNTIJODIEN KANSSA – RÄÄTÄLÖINTI

- Yksilöillä on mahdollisimman paljon valinta- ja vaikuttamismahdollisuuksia tarvitsemaansa palveluun.
- Siirtyminen ”sama sopii kaikille” – kulttuurista räätälöityyn tukeen, joka vastaa yksilön tavoitteita ja rakentuu hänen voimavarojensa varaan. Ajattelutapa, jossa palveluiden käyttäjä ohjaa palveluita, niiden kehittämistä ja toimittamista asiakaslähtöisesti yhdessä palveluntuottajan kanssa.
- Räätälöinti voi tarkoittaa monia asioita, mukaan lukien asiakkaan osallistumisen, asiakaslähtöisen suunnittelun ja palvelujen tuottamisen yhdessä.

Osallistumisesta osallisuuteen

Osallistumisen jatkumo



Tutustu:

Aspa-säätiö: osallisuuden oloiloissa

Feantsa: Osallistumisen työkalut

Osallistumisen ensimmäinen askel on varmistaa että palvelun käyttäjille on kerrottu palveluista. Sanonta ”tieto on valtaa” auttaa ymmärtämään, kuinka tärkeää tiedon antaminen ihmisille on. Osallistumisen prosessi voi alkaa jakamalla tietoa.

- Mikä on tietoa, joka on hyödyllistä, saatavissa, ajantasaista ja soveltuvaa asukkaidesi tarpeisiin?
- Miten jakaa tietoa mahdollisimman avoimesti ja läpinäkyvästi?
- Kysytkö asukkailta mitä tietoja he haluavat saada sen sijaan, että oletat tietäväsi mitä he haluavat?
- Seuraatko antamasi tiedon vaikutusta?

Toinen askel on kysyä asukkaiden mielipiteitä ja ottaa ne huomioon. Asukkaiden mielipiteiden kysyminen eli konsultointi ei takaa, että päätökset ovat juuri näiden mielipiteiden mukaisia, tai että konsultoinnin kautta ilmaistu tavoite saavutetaan. On kuitenkin

tärkeää, että konsultointi tehdään aidosti sen sijaan, että kyseessä olisi vain toimenpide ilman sitoumusta kuunnella ilmaistuja mielipiteitä.

- Miten konsultoida palvelun käyttäjiä mahdollisimman laajasti ja tavalla, joka on palvelun käyttäjien parhaaksi?
- Annatko tarpeeksi tietoa ymmärrettävässä muodossa sen varmistamiseksi, että konsultaatiosta on hyötyä?
- Kerrottaanko asukkaille konsultoinnin tuloksista?
- Miten kannustaa osallistumaan konsultointiin?
- Miten varmistaa, että myös kriittistä tai huonoa palautetta voidaan antaa rakentavasti?

Kolmas askel on palvelun käyttäjän osallistuminen. Osallistuminen voi tarkoittaa monenlaista toimintaa, joiden ytimessä on vallan jakaminen. Tiedon jakaminen liittyy kysymykseen siitä, missä valta on. Samaan tapaan palvelun käyttäjien osallistuminen palveluiden tuottamiseen tarkoittaa, että valtaa jaetaan tai että vallan tasapaino muuttuu.

Osallistumisen ja osallisuuden välille on kuitenkin syytä tehdä ero. Osallistuminen ei aina johda osallisuuteen vaikka yleensä osallisuuden kokemus edellyttääkin osallistumista. Kuvan portaikossa nouseminen osallistumisen tasolle tarkoittaa pyrkimystä osallisuuden edellytysten vahvistamista.

Osallistumisen tapoja

- Osallistuminen päivittäisiin tehtäviin ja toimintoihin, kuten vierailuihin, tapaamisiin, ryhmiin, työtoimintaan, kulttuuritapahtumiin, harrastuksiin jne.
- Osallistuminen suunnitteluun ja strategisten asioiden käsittelyyn, kuten käytäntöjen ja menettelytapojen uusimiseen, laadun arviointiin, auditointiin jne.
- Osallistuminen johtamiseen, kuten palvelun kehittämiseen, hallitustyöskentelyyn, rekrytointiin, projektiryhmiin jne.

HARJOITUS:

- Mieti kollegasi kanssa osallistumisen esteitä niissä palvelunkäyttäjryhmissä, joiden kanssa työskentelette. Kirjatkaa esteet paperille.
- Pohdi keinoja ratkaisuksi esteiden poistamiseksi.

Osallistumisen hyödyt palveluiden käyttäjille ja tuottajille

Asumisen tuessa tehdään usein yhteistyötä yksilöiden tai ryhmien kanssa, jotka ovat joutuneet marginalisoiduiksi, ulkopuolisiksi tai syrjinnän kohteeksi. Toiminnan tulee sitoutua heidän osallistamiseen ja heidän kokemansa ulkopuolistamisen rikkomiseksi. Ottamalla heidät mukaan toimintaan ja luomalla yhteistuotannollisuuden malleja ehkäistään syrjäytymistä ja tuotetaan konkreettisia etuja niin palveluiden käyttäjille, henkilökunnalle sekä muille asianomaisille, ml. rahoittajat. Lähestymistapa mahdollistaa yhteisön resurssien laajemman ja innovatiivisemmän käytön. Tämän ymmärtävät organisaatiot tulevat olemaan tulevaisuuden palvelutuottamisen etulinjassa ja pystyvät maksimoimaan liiketoimintamahdollisuutensa.

HARJOITUS:

Esimiesi on pyytänyt sinua tekemään esityksen (puhe, kesto max 3 min), jossa esitellään osallistumisen edut. Mieti miten esityksen painopisteet vaihtelevat eri kohde-ryhmien mukaan.

- Yleisönä on rahoittajat: palvelun käyttäjien osallistuminen palveluja käyttöön otettaessa
- Yleisönä on toimintaa johtava hallitus/johtoryhmä: palvelun käyttäjien osallistuminen käytäntöjen kehittämiseen.
- Yleisönä on palvelun käyttäjät: heidän osallistumisensa oman tukensa suunnitteluun.

MIKA MINÄ
NIELENKIINTOINEN
PANKKI
RIKKINÄINEN
TURVA
BED & BREAK
" " KLAPPI

Palvelun käyttäjien edellytykset osallistumiselle

Odotukset palvelun käyttäjien osallistumisesta tulisi olla realistisia ja perustua heidän näkemykseensä siitä, miten he haluavat olla osallisina. Palvelun käyttäjien innostus osallistua tulee aina riippumaan henkilökohtaisista tilanteista ja yksilöiden kiinnostuksen kohteista. Joillakin palvelun käyttäjillä voi olla pakottavia taloudellisia ongelmia, rikollisuutta tai pitkän aikavälin asumisongelmia, joten osallistuminen voi olla tärkeysjärjestyksessä alhaisena.

Jotta osallistuminen olisi tärkeää palvelunkäyttäjille, organisaation täytyy harkita, miten palvelun käyttäjiä palkitaan heidän asiaan käyttämästään ajasta ja osallistumisestaan. Tulee luoda budjetti ja selkeät ohjeet siitä, miten palvelun käyttäjiä voidaan palkita osallistumisesta eri toimintoihin. Aina kun mahdollista organisaation tulisi pyrkiä hyvittämään/palkitsemaan palvelun käyttäjiä samoilla taksoilla kuin henkilökuntaa tai vapaaehtoisia palkitaan. On hyvä varmistaa, että palkkiolla ei ole negatiivista vaikutusta heidän saamiinsa tukiin tai etuihin.

Esteitä osallisuudelle voivat olla

- toistuvat epäonnistumiskokemukset ja pettymykset
- positiivisen palautteen krooninen puute
- avuttomaksi oppiminen
- haaveiden, tavoitteiden ja mielipiteiden vähättely
- kokemus järjestelmän pelinappulana olemisesta.

Esa Nordling, THL

Useista eri syistä palvelun käyttäjät eivät joskus yksinkertaisesti halua olla osallisina ja organisaatioiden tulee myös oppia kunnioittamaan näitä valintoja selvitettyään, että osallistumiselle ei ole muita esteitä.

Esteet ja ongelmat

Mietittäessä miten tehostaa palvelun käyttäjän osallistumista, on tärkeää tiedostaa, että edistymisessä voi olla ongelmia ja esteitä. Jotta nämä voidaan ylittää, täytyy ne ensin tunnistaa ja ymmärtää.

On tavallista, että henkilökunta ja vapaaehtoiset pelkäävät käyttäjien osallistumista, koska he uskovat, että se tekee heidän työpanoksensa tarpeettomiksi. Toinen tavallinen pelko on, että osallistuminen luo suuria määriä lisätyötä.

Palvelun käyttäjien osallistuminen täytyy resursoida sekä todellisessa rahoituksessa (budjetissa) että henkilökunnan jäsenten kapasiteetissa ja ajan käytössä. On tärkeää vastata palvelun käyttäjien tuen tarpeeseen ja varata vastaavat resurssit. On myös tärkeää aina, kun mahdollista, sitouttaa palvelun käyttäjiä osallistumaan organisaation päivittäiseen toimintaan.

Henkilökunnan, vapaaehtoisten ja johtoryhmän tulee olla selvillä tehtävistään ja heitä tulee tukea tunnistamaan mahdolliset koulutus- tai tukitarpeet, jotta palvelun käyttäjien osallistumista voidaan lisätä.

Henkilökunnan tukeminen ja koulutus

Koska tehokas palvelun käyttäjän osallistuminen tarkoittaa tasa-arvoisempaa valtdynamiikkaa henkilökunnan ja palvelun käyttäjien välillä, on tärkeää, että henkilökunnan on mahdollista toimia tavoilla, jotka ovat voimaannuttavia ja koskevat kaikkia palvelun käyttäjiä. Voimaannuttavan käytännön kehittäminen vaatii.

Ensinnäkin, että henkilökuntaa tuetaan, koulutetaan ja heille annetaan aikaa kehittää olemassa olevia taitojaan

- aktiivisessa kuuntelussa: palvelun käyttäjien kokemusten, näkökulmien ja kiinnostusten kohteiden ymmärtämisessä dialogin helpottamiseksi
- kuulluksi tuleminen kokemisessa: palvelun tarjoajien itseilmaisutaitojen kehittämisessä millä tahansa heidän kannaltaan soveltuvilla tavoilla
- vastavuoroisuuden ja vuorovaikutuksen mahdollistaminen: kumppanuuden kehittämisessä on tärkeää tunnistaa ja parantaa palvelun käyttäjien vahvuuksia.

Toiseksi, osallistavien käytäntöjen kehittäminen edellyttää, että organisaatio tarjoaa tilan, mahdollisuuden ja menetelmät, jotta henkilökunta voi

- arvioida ja reflektoida toimitapoja: joustavuus kokeiltaessa erilaisia osallistumisen tapoja, mahdollisuus kokemusten uudelleen arviointiin, sen varmistaminen, että yhdessä opittu voi tuoda uusia lähestymistapoja sekä avoimuus puututtaessa ulos sulkevaan ja syrjivään toimintaan
- palaute päätösten teosta ja toiminnasta: toimivat tavat, joilla palvelun käyttäjät ja henkilökunta voivat antaa palautetta ja ilmasta mielipiteitä tai tarpeita
- muutoksen hallinta: tämä prosessin vaihe saattaa käsittää toimintatapojen, rakenteiden ja päätöksen teon uudelleen arviointia organisaation eri tasoilla.

Esimerkkejä odotuksista...

- Tarvitsen oikeanlaista tukea, jotta voin osallistua täydesti ja olla mukana. Haluan, että mielipiteitäni kysytään, vaikka se veisikin enemmän aikaa.
- Kun ilmaisen mielipiteeni, haluan, että sanomani huomioidaan sen sijaan, että siirrytään toiseen aiheeseen.
- Haluan olla täysin osallisena heti, kun ajatusta kehitellään. Mielipiteeni kysyminen sen jälkeen, kun asiasta on jo päätetty tarkoittaa, että en voi vaikuttaa asiaan mitenkään.

HARJOITUS:

- *Tunnista kolme aluetta, joissa palvelun käyttäjät ovat tällä hetkellä osallisina (tai joissa he voisivat olla osallisina).*
- *Mieti yhden alueen kohdalla mitä vaadittaisiin, jotta siitä voitaisiin kehittää täysin yhteistuotettu toimintatapa.*

HARJOITUS:

Henkilökunnasta saattaa näyttää, ettei palvelun käyttäjillä ole motivaatiota osallistua. Kuvitelkaa tilanne, jossa henkilöllä ei ole mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä koskeviin päätöksiin kuten mitä haluaa tehdä elämässään tai missä asuu ja kenen kanssa. Minkälaisia vaikutuksia tällä on?

3.

Palveluiden käyttäjien oikeudet

OIKEUSLEIKKI

- Valitse yksi ihmisoikeus, esim. yksityisyys, ilmaisunvapaus, salassapitovelvollisuus, yhdistymisvapaus, kunnioitus, turvallisuus, suoja, itsenäisyys tai ihmisarvo
- Kuvaa se toisille esimerkkitapauksen avulla käyttämättä kuvauksessasi oikeuden varsinaista nimeä
- Hyvän kuvauksen keksit helpommin, kun ajattelet sanan syvempää merkitystä suhteessa haluamaansa elämään eläviin palvelun käyttäjiin, sosiaalisen osallisuuden kokemiseen ja ennakkoluulojen

Perusoikeudet asumisen tuessa

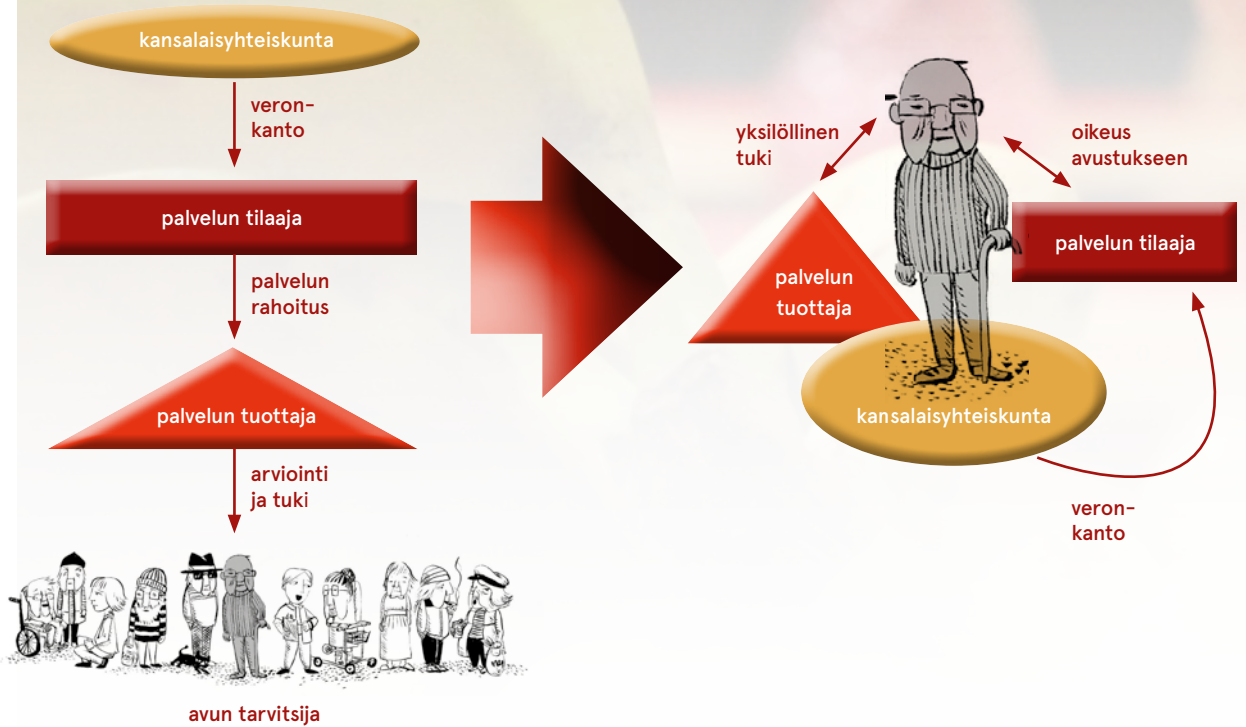
- Yksityisyys – jokaisella on oikeus nauttia yksityis- ja perhe-elämäänsä, kotiinsa ja kirjesalaisuuteensa kohdistuvaa yksityisyyden suojaa
- Luottamuksellisuus – arkaluontoisten tietojen kertomatta jättäminen, esim. tuen määrä, elämäkokemukset, mielipiteet ja henkilötiedot
- Kunnioitus – henkilön kunnioitava kohtelu
- Turvallisuus – mahdollisuus elää ilman hyväksikäyttöä, häirintää tai syrjintää
- Suoja – varmuus siitä, että henkilö voi hallita ympäristöään, saamaansa tukea ja ystävyyssuhteitaan niin paljon kuin mahdollista
- Itsemääräämisoikeus – mahdollisuus tehdä päätöksiä siitä, miten haluaa elää elämäänsä

EU:ssa perusoikeuksia suojelee

- jäsenvaltioiden perustuslaki
- EU:n perusoikeuskirja sekä EU lainsäädäntö
- Euroopan ihmisoikeussopimus.



Riippuvaisuudesta oikeudenhaltijaksi



Heikko tuki:

Palvelunkäyttäjää vastaanottaa tuen lahjana. Hänen osallistumisensa tuen suunnitteluun on vähäistä tai olematonta.

Vahva tuki:

Palvelunkäyttäjällä on mahdollisuus käyttää valtaa yhteisönsä jäsenenä ja kuluttajana. Hänen asemansa muuttuu vastaanottajasta aktiiviseksi toimijaksi, ehkä jopa työnantajaksi.

PALVELUIDEN KÄYTTÄJIEN OIKEUDET

1. Palvelun käyttäjillä on oikeus tulla konsultoiduksi asumisen hallintoon liittyvissä asioissa ja heidän mielipiteensä tulee ottaa huomioon ennen päätösten tekemistä. Miten palvelun käyttäjien mielipiteiden kuulemistä voisi parantaa? Miten he voisivat osallistua nykyistä enemmän päätöksen tekoon?
2. Palvelun käyttäjillä on oikeus valittaa. Tutustukaa organisaationne valituslomakkeeseen. Tai suunnitelkaa kirjallinen valituslomake asumissopimuksen liitteeksi. Muistakaa lisätä myös tieto mahdollisuudesta hakea apua myös organisaation ulkopuolelta.
3. Tasa-arvoisuus ja moniarvoisuus ovat palvelun käyttäjien oikeuksien perusta. Suunnitelkaa selkeää toimintakäytäntöä ja ohje, jonka avulla tasa-arvoisuuden toteutumista voidaan seurata.
4. Kaikkien palvelun käyttäjien pitäisi saada elää ilman häirintää ja kaikille tulisi tarjota tasa-arvoiset mahdollisuudet. Selvitä miten organisaatiossasi toimitaan häirinnän ilmetessä. Miten häirintää koskevat valitukset käsitellään? Miten tunnistetaan tilanteet, joissa henkilökunta on häirinnän takana?
5. Asumisyksiköissä asuminen voi estää palvelun käyttäjiä nauttimasta yksityisyydestä samaan tapaan kuin itsenäisesti asuvat. Asukkaiden yksityisyyttä voidaan kuitenkin parantaa erilaisin toimin. Miten henkilökunta voi kunnioittaa palvelun käyttäjien yksityisyyttä?
6. Erityisasumisessa on usein erittäin tiukat asumisehdot, talon säännöt tai tuen ehdot. Sääntöjä pidetään usein palvelun käyttäjiä ”suojaavina”, mutta ne saattavat todellisuudessa olla olemassa henkilöstön työn helpottamiseksi. Mieti onko sääntöjä, joille ei enää ole tarvetta? Keskustele palvelun käyttäjien kanssa mitä ehtoja tai sääntöjä tarvitaan (käytä apunasi esim. asumissopimusta)?
7. Kun palvelun käyttäjät jakavat yhteisiä tiloja, heillä on oikeus olla mukana uusien palvelun käyttäjien valinnassa. Miten palvelun käyttäjien mielipiteen voisi ottaa huomioon valintaprosessissa?
8. Asumisen tukea tuottavat organisaatiot poikkeavat toisistaan tarjotun tuen ja hoidon määrän suhteen. Jotkin organisaatiot tarjoavat laajoja paketteja itse, kun taas toiset rohkaisevat palvelun käyttäjiä käyttämään yhteisön ulkopuolisia palveluita. Minkälaisia tuen muotoja palvelunkäyttäjä voi halutessaan valita organisaation sisällä? Miten heitä ohjataan käyttämään palveluita organisaation ulkopuolella?
9. Henkilökunnan rooli ja se miten he suorittavat tehtävänsä vaikuttaa suoraan palvelun käyttäjien elämään. Mieti miten kerrot uusille asiakkaille tarkasti organisaatiossasi tarjotun tuen laajuuden, luonteen ja tyypin?
10. Organisaation tapa järjestää taloutensa vaikuttaa suoraan palvelun käyttäjiin. Heitä ei aina konsultoida tai oteta kunnolla huomioon talouspäätöksiä tehtäessä.

- A) Ovatko vuokrat ja palvelumaksut matalatuloisten palvelun käyttäjien maksettavissa?
- B) Onko organisaatiollasi maksamattomien maksujen kohdalla selkeä, reilu ja aina samanlainen käytäntö, joka vähentää palvelun keskeytymisen mahdollisuutta?
- C) Onko palvelun käyttäjille kerrottu, miten he voivat parantaa taloustilannettaan?
- D) Onko palvelun käyttäjillä mahdollisuus valita, miten he maksavat maksut ja käsittelevät tulojaan?

Tieto

Palvelun käyttäjistä kirjataan paljon tietoa.

- Ovatko kaikki tiedot tarpeen?
- Tuetteko palvelun käyttäjiä tutustumaan henkilökohtaisiin tietoihinsa?
- Tutustu tietosuojalakiin ja pohdi täyttävätkö organisaationne käytännöt lain asettamat ehdot?

Korjaukset ja huolto

- Kerrotaanko palvelun käyttäjille miten korjausta ja ylläpitoa vaativat ongelmat raportoidaan ja mikä on käytäntö niiden ratkaisussa.
- Onko asuntojen ylläpidon ja korjausten taso riittävä? Huonosti ylläpidetyillä asunnoilla on erilaisia terveys-, turvallisuus- ja sosiaalisia vaikutuksia.



4.

Yhdenvertaisuus ja monimuotoisuus laadukkaassa asumisen tuessa

HARJOITUS:

- Kirjaa paperille eri ihmisryhmiä, jotka muodostavat monimuotoisen yhteisön.
- Kirjaa toiselle paperille asioita, joita yleensä teet tavallisen viikon aikana. Pohdi voisivat kaikki aiemmin mainitsemasi ryhmät vaivattomasti tehdä samoja asioita vai kohtaavatko he vaikeuksia ja miksi.

Ajattele asumisen mahdollisuuksia, julkisten palveluiden käyttöä, kumppanin kanssa asumista, lemmikin omistamista, ulkona syömistä, töissä käymistä jne. omaa palveluunne laajemmin osana yhteisöä. Mieti millaisia mahdollisuuksia palvelun käyttäjillä on ratkaista ongelmia palveluiden ulkopuolella? Mikä on tuen rooli näkyvien ja näkymättömien esteiden poistamisessa?

TASA-ARVON JA MONIMUOTOISUUDEN PERIAATTEET

- Puolusta ihmisten oikeuksia
- Poista syrjinnän ja ulkopuolelle sulkemisen riski
- Tunnista historiallisten ennakkoluulojen vaikutukset
- Noudata lakia
- Huolehdi, että palvelu on tasa-arvoista ja oikeudenmukaista
- Tarjoa kaikille laadukasta palvelua
- Ylläpidä hyviä toimintatapoja
- Täytä rahoittajien ehdot
- Mahdollista asiakkaiden kokonaisvaltainen osallistuminen
- Vaadi, että organisaatio on vastuuvollinen

Mitä ovat tasa-arvoiset mahdollisuudet?

- Tunnusta, että kaikki eivät ole samanlaisia – eroja on.
- Tunnista historiasta tulevat syrjinnän ja hyväksikäytön mallit.
- Tavoitteena on henkilön oikeudenmukainen ja yhtäläinen pääsy palvelujen piiriin, työelämään jne.
- Yhdenvertaisuuslaki, rikoslaki, tasa-arvolaki ja työlainsäädäntö asettavat tasa-arvoisuudelle reunaehdot eri elämänuuilla.





Mitä monimuotoisuus on?

Työpaikan tai palvelun piirissä olevilla yksilöillä on mahdollisuus hyödyntää kaikkia voimavarojaan, taitojaan ja kokemustaan. Yksilöiden erilaisia tarpeita ja vaatimuksia kunnioitetaan ja niihin vastataan.

Laajennettuun työyhteisöön kuuluu työntekijöitä, vapaaehtoisia, omaisia, vertaistoimijoita, kokemus-asiiantuntijoita, palvelun käyttäjiä, opiskelijoita jne. Kokemuksiltaan, taidoiltaan, tiedoiltaan ja työta-voiltaan monipuoliset ryhmät ovat yleensä luovempia kuin ryhmät, jotka koostuvat samankaltaisista yksilöistä.

Monimuotoisuus on arvokas lisä organisaatiossa. Käytännössä tämä edellyttää tietoisuuden ja ymmärryksen lisäämistä monimuotoisuuden takana olevista laillisista, eettisistä ja strategisista tekijöistä. Monimuotoisessa työolttuurissa organisaation kaikkia työntekijöitä, niin johtajia kuin henkilökuntaakin, palvelun käyttäjiä, omaisia ja vertaistoimijoita rohkaistaan arvostamaan moniarvoisuutta.

- Ihmiset haluavat olla vuorovaikutuksessa silloin kun he tuntevat, että heitä arvostetaan.
- Ihmiset tuntevat olonsa arvostetuiksi, kun yksilökohtaiset ja ryhmien erot otetaan huomioon.
- Kyky oppia toisilta, joita pidetään erilaisina, on voimaantumisen avaintekijä.
- Kun ihmiset tuntevat itsensä arvostetuiksi ja voimaantuneiksi, he pystyvät rakentamaan suhteita, joissa he ovat riippuvaisia toisistaan ja työskentelevät synergisesti.

Monimuotoisuus ja yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta heidän sukupuolestaan, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansalaisuudestaan, kielestään,

uskonnostaan ja vakaumuksestaan, mielipiteestään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä. Oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa henkilöön liittyvät tekijät, kuten syntyperä tai ihonväri, eivät saisi vaikuttaa ihmisten mahdollisuuksiin päästä koulutukseen, saada työtä ja erilaisia palveluja - perusoikeudet kuuluvat kaikille.

Suomen perustuslaissa yhdenvertaisuuden periaate viittaa sekä syrjinnän kieltoon että ihmisten yhdenvertaisuuteen lain edessä.

Usein termejä monimuotoisuus (*diversity*) ja yhdenvertaisuus (*equality*) käytetään yhdessä. Näillä ajatuksilla on paljon yhtäläisyyksiä, mutta eroavaisuuksiakin löytyy.

Yhdenvertaisuus ja yhtäläiset mahdollisuudet perustuvat lakiin ja niiden avulla pyritään oikaisemaan epätasapainoa ja syrjintää. Erityisten hankkeiden avulla poistetaan esteitä yhdenvertaisuuden tieltä. Yhdenvertaisuus on toisin sanoen oikeudenmukainen perustilanne, jossa täytyvät minimistandardit yhtäläisten mahdollisuuksien kunnioittamiselle ja toteutumiselle.

Monimuotoisuus tarkoittaa kehittymistä tätä aloituspistettä pidemmälle hyödyntämällä henkilöiden taitoja ja vahvuuksia. Ajatusmaailma, joka kunnioittaa yksilöä, sopii erityisen hyvin yksilöityyn ja asiakaslähtöiseen toimintatapaan. Ympäröivän yhteiskunnan tavoin jokainen työyhteisö on tavalla tai toisella monimuotoinen. Osa monimuotoisuuden ulottuvuuksista on ulkoisesti havaittavissa, osa ei. Meillä kaikilla on omat elämäntarinamme ja -kokemuksemme, jotka ovat muovanneet meitä hyvin erilaisin tavoin.

Monimuotoisuutta kunnioittavassa ja henkilökuntaansa arvostavassa organisaatiossa työntekijät viihtyvät paremmin ja toimivat aktiivisesti yhteisössä hyväksi. Tasa-arvoisuuden ja monimuotoisuuden vaaliminen ehkäisevät myös juridisten ongelmien

syntyä ja vähentävät näin organisaation riskejä. Monimuotoisuus on kokonaisvaltainen strategia, joka hyödyntää erilaisia kulttuureja ja yksilöitä saadakseen aikaan parannuksia työyhteisössä ja tarjotussa palvelussa. Monimuotoisuus on myös liiketaloudellisesti perusteltua. Tasa-arvoisuutta ja monimuotoisuutta toteuttavalla asumisen tuella on myönteisiä vaikutuksia. Monimuotoisuus voi parantaa organisaation mainetta ja tehdä siitä vetovoimaisen yhteisön. Tämä puolestaan helpottaa palvelun käyttäjien tarpeiden tyydyttämistä.

Tehtävä:

Pohdi miten yhdenvertaisuuden ja monimuotoisuuden ajatukset ilmenevät asumisen tuen palveluiden eri tasoilla. Molempia ajatuksia voidaan hyödyntää palvelun kaikilla tasoilla: organisaatiossa palvelujen saatavuuden parantamiseksi ja systemaattisen syrjinnän estämiseksi ja henkilökohtaisella tasolla sen varmistamiseksi, että henkilöitä tuetaan ja he voivat käyttää kaikkia lahjojaan.

HARJOITUS:

- Olet mukana ”Tänään Kotiin” –hankkeessa. Haluatte varmistaa, että palveluihinne pääseminen ja sieltä poistuminen toteutuu oikeudenmukaisesti ja että monimuotoisuus ja osallistuminen ovat osa palvelunne kulttuuria. Pohdi minkälaisen laatujärjestelmän avulla voitaisiin arvioida onko tavoitteet saavutettu?
- Minkälaista kvantitatiivista tietoa (lukumääriä) ja kvalitatiivista tietoa (palvelun vaikutuksista yksilöiden elämään) tarvitaan? Palvelua pitää pystyä mittaamaan jotenkin – mikä on laadun mitta? Joskus se tulee ulkoa päin hankkeen tilausvaatimuksissa, mutta kyseessä pitäisi aina olla organisaation sisäinen tavoite.

Hyvät toimintatavat tasapuolisista mahdollisuuksista organisaatioiden sisällä

Tehokas puuttuminen huonon käytökseen

Yksi haaste tasa-arvoisen ja monimuotoisen työympäristön luomisessa on työskentely sellaisten palvelujen käyttäjien kanssa, joiden kielenkäyttö on hyökkäävää tai käytös aggressiivista. Tässä on joitakin vinkkejä miten toimia tällaisissa tilanteissa.

Mikä?

Loukkaavaan kielenkäyttöön (esim. rassistiset, seksistiset ja homofobiset ilmaiset) ja sopimattomaan käytökseen puuttuminen auttaa ihmisiä olemaan tietoisempia tekojensa ja sanojensa vaikutuksista. Puuttumalla ja antamalla palautetta asiattomasta kielestä ja käytöksestä haastetaan ihminen miettimään käytökselleen muita vaihtoehtoja.

Miksi?

On tärkeää puuttua, koska

- Se auttaa varmistamaan, että organisaatio toimittaa kaikki tervetulleeksi ja on käyttäjäystävällinen.
- Haastamatta jättäminen antaa ymmärtää, että olet samaa mieltä asiasta tai et välitä muille aiheutuneesta vauriosta. Näin myös sallitaan asiattoman kielen käyttäminen.
- Ei ole mahdollista noudattaa syrjimätöntä toimintatapaa puuttumatta syrjivään käyttäytymiseen – pelkkä asenne ei riitä.

Milloin?

Asiaan puuttuminen on tarpeen silloin, kun henkilön käytös, teot tai sanat ovat ristiriidassa sen kanssa mihin itse tai organisaatiosi on sitoutunut. Loukkaavia sanoja käytetään yhtä usein ”julkisissa” tiloissa (esim.

odotustiloissa) kuin kahdenkeskisissäkin tilanteissa. Asiattomaan käytökseen puuttuminen kertoo sitoutumisesta tasa-arvoisten mahdollisuuksien ja monimuotoisuuden toteuttamiseen. Suhde loukkaavasti käyttäytyvään ja haastamisen ajoitus vaikuttavat siihen, minkälainen vaikutus puuttumisella on.

Miten?

Puuttuminen

- Edellytä asiallisia väitteitä enemmän kuin aggressioita.
- Älä väheksy haastavaa henkilöä sanomalla vastaan kuten ”ällötät minua, älä ole typerä, mene ulos”. Tämä ei todennäköisesti tuota haluttua vaikutusta tai tavoitetta. Se voi jopa vahvistaa hänen näkökulmaansa.
- Kysymykset kuten ”Oletko koskaan ajatellut mikä saa sinut sanomaan noin?” tarjoavat tehokkaamman lähestymistavan antamalla henkilölle mahdollisuuden ajatella asiaa uudelleen tai perua mielipide.
- Viittaa siihen, mitä tällaiset lausunnot saavat sinut tuntemaan – vahvista viestiäsi käyttämällä minä-muotoa, esim. ”En ole samaa mieltä”, ”Mun mielestä tuo on loukkaavaa”.
- Viittaa vaikutukseen enemmän kuin perusteluihin ja rohkaise puhujaa harkitsemaan asiaa uudelleen.
- Anna tietoja ja tilastoja; tieto on valtaa – tunne faktat.
- Ole tarkka ja asiallinen, esim. käytä mieluummin termiä homoseksuaali kuin homo.
- Viestisi ei tarvitse olla pitkä – tiedä milloin on hyvä lopettaa.
- Ajattele ajoitustasi – puuttumisen ei tarvitse tapahtua heti.

- Ajattele tilannetta ja rakenna viestisi sen mukaisesti.

Paljasta ristiriitaisuudet

On toivottavaa, etteivät työntekijät käyttäydy asiattomasti. Jos näin kuitenkin käy, on palvelunkäyttäjälle selvítettävä miten hän voi asiasta halutessaan valittaa ja minkälaisia korvauksia hän voi saada. Organisaatiolla pitää myös olla selvä toimintatapa, mikäli henkilökunta käyttäytyy asiattomasti.

Mitä tasa-arvon ja monimuotoisuuden käytännössä pitäisi olla?

Tavoitteet ja julkinen sitoutuminen

On tärkeää, että organisaatio julkisesti sitoutuu noudattamaan tasa-arvoa ja monimuotoisuutta kaikilla työnsä alueilla. Näin esimerkiksi moninaisen paikallisyhteisön ja sidosryhmien tarpeet on mahdollista sovittaa yhteen. Organisaation on hyvä kertoa myös miten tavoitteet saavutetaan käytännössä: miten syrjintää ehkäistään ja miten varmistetaan, että kaikki palvelun käyttäjät tuntevat itsensä tervetulleiksi, kokevat olonsa turvalliseksi ja tuntevat olevansa arvostettuja jne.

Mikä on syrjintää?

Suomen perustuslaissa yhdenvertaisuuden periaate viittaa sekä syrjinnän kieltoon että ihmisten yhdenvertaisuuteen lain edessä. Yhdenvertaisuuslaki, rikoslaki, tasa-arvolaki ja työlainsäädäntö tarkentavat syrjinnän kieltoa eri elämänalueilla. Syrjintää koskeva lainsäädäntö tunnistaa kolmenlaista laitonta syrjintää: suora syrjintä, epäsuora syrjintä ja uhriutuminen.

Avaintermit

Suora syrjintä

Syrjintä tarkoittaa ihmisten eriarvoista kohtelua tai erilaiseen asemaan asettamista ilman hyväksyttävää perustetta. Syrjintää tapahtuu muun muassa iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen, terveydentilan, uskonnon, kielen ja sukupuolen perusteella. Esimerkiksi, jos palvelun tuottaja ei suostu antamaan asuntoa opaskoiraa tarvitsevalle palvelun käyttäjälle lemmikit kieltävän käytännön takia.

Epäsuora syrjintä

Epäsuoraa syrjintää on toiminta, jossa ihmiset joutuvat ilman perusteltua ja hyväksyttävää syytä eri asemaan. Toiminta ei välttämättä ole tarkoitettu syrjiväksi, mutta käytännössä yhtäläinen kohtelu ei toteudu esimerkiksi tilanteessa, jossa yhden etnisen taustan tai toisen sukupuolen edustus on selkeästi pienempi kuin muissa ryhmissä. Tai työntekijä tai mahdollinen työntekijä ei suostu työskentelemään etnisen taustan tai sukupuolen takia, eikä työnantaja voi näyttää toteen, että vaatimus olisi objektiivisesti puolustettavissa.

Moniperusteinen syrjintä

Moniperusteisessa syrjinnässä henkilöön kohdistuu syrjintää useamman kuin yhden ominaisuuden perusteella. Henkilöä voidaan syrjiä useista syistä, esim. sukupuolen ja uskonnon, iän ja kansallisuuden takia.

Uhriuttaminen

Henkilö joutuu uhriksi, jos häntä kohdellaan huonosti, koska hän on tehnyt valituksen, syyttänyt jotakuta

tai todistanut toista vastaan valituksen tai syrjinnän yhteydessä.

Häirintä

Häirintä on sanallista, sanatonta tai fyysistä, ei-toivottua käytöstä, jolla tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukataan henkilön henkistä tai fyysistä koskemattomuutta luomalla uhkaava, vihamielinen, halventava tai ahdistava ilmapiiri sukupuolen/etnisen taustan/vamman/iän takia.

Rasismi

Usko, että roduilla on kulttuurisia ominaisuuksia, jotka perintötekijät määrittelevät ja jotka tekevät toisista roduista luontaisesti toisia parempia. Toiseen rotuun kuuluvien syrjintä toimii tämän uskomuksen pohjalta.

Viharikos

Viharikos on rikos, jonka motiivi perustuu etniseen taustaan, seksuaaliseen suuntaukseen, vammaisuuden tai muuhun ennakkoluuloon ja johon tyypillisesti liittyy väkivaltaa. Euroopan Ihmisoikeustuomioistuin on päättänyt, että tämänkaltaisen rikoksen motivaatio rikkoo Euroopan Ihmisoikeussopimuksen 14 artiklaa.

Rakenteellinen rasismi

Rakenteellinen rasismi ylläpitää ja tuottaa rodullista hierarkiaa. Henkilöiden on vaikea saada soveltuvaa ja ammattimaista palvelua ihon värinsä, kulttuurinsa tai etnisen taustansa vuoksi. Tämä näkyy alempiarvoiseksi määriteltyjen ihmisten huonompana koulumestestyksenä, sijoittumisena alhaisemman palkkatason ammatteihin tai jäämisena työelämän ulkopuolelle.

5.

Palvelutarpeen arviointi ja tuen suunnittelu – hyviä käytäntöjä

Työntekijän rooli



Mitkä sanat kuvaisivat omia roolejasi työntekijänä?

HARJOITUS:

• Suunnittele ja kirjoita asiakasnäkökulmasta työpaikkailmoitus, jossa haetaan ”hyvää” tuetun asumisen työntekijää. Tunnista niitä ominaisuuksia, joita palvelun käyttäjät hakevat tukityöntekijässään, esim. hyvä kuuntelija, kiltti, ja miten nämä muutet-
tisiin henkilökohtaisiksi vaatimuksiksi. Pohdi poikkeavatko asiakkaiden kuvaamat hyvät ominaisuudet työnantajan vaatimuksista.

Omaohjaaja

on organisaatiota edustava työntekijä, joka työskentelee nimettyjen palvelun käyttäjien kanssa ja jonka vastuulla on arvioida heidän tarpeitaan ja helpottaa, mahdollistaa ja voimaannuttaa heitä heidän henkilökohtaisen tukisuunnitelmansa tavoitteiden saavuttamisessa.

ASIAKASLÄHTÖINEN TOIMINTATAPA

- Asiakas on keskiössä ohjaamassa tarvitsemaansa tukea
- Sekä ammattilainen että palvelun käyttäjä tuovat tilanteeseen taitojaan, tietojaan ja kokemustaan
- Yksilöi palvelun käyttäjän tavoitteet elämässään asumisen tuessa
- Määrittelee palvelun käyttäjän vahvuudet ja voimavarat
- Auttaa työntekijää tukemaan palvelun käyttäjää niin, että hän voi elää haluamaansa elämää
- Asukkaana on hyödyllistä saada lyhyt ja selkeä kooste hänelle suunnitellusta tuesta



HYVIÄ KÄYTÄNTÖJÄ

- Varaa aina tarpeeksi aikaa, työskentele palvelun käyttäjän tahtiin ja pidä taukoja.
- Tapaa sovittuna aikana ja sovituspaikassa ja varmista, että kyseessä on paikka, jossa palvelun käyttäjä tuntee olonsa mukavaksi.
- Esittele kaikki paikalla olevat ja kerro heidän roolinsa, jos mukana on useita virastoja, selitä virastojen välinen toiminta.
- Varmista onko palvelun käyttäjä tietoinen roolistasi/rajoituksistasi työntekijänä.
- Käytä erilaisia kyselytyylejä ja aktiivisen kuuntelun taitoja keskittyen.
- Selitä organisaation sitoumus tasa-arvoon ja moniarvoisuuteen ja miten valituskäytäntö toimii.
- Ole kunnioittava äläkä tuomitse.

Myönteinen arviointi keskittyy vahvuksiin ennemmin kuin heikkouksiin, esim. ”mitkä ovat taitosi, missä olet hyvä” ennemmin kuin ”missä tarvitset eniten tukea”. Palvelun tarve tulee määrittellä, mutta on tärkeää tehdä se positiivisesti.

- Varmista, että tiedot, joita keräät, ovat tarpeellisia ja liittyvät vain arvioinnin tavoitteisiin. Kirjaa vain relevantit tiedot ja varmista, että palvelun käyttäjän mielipiteet otetaan huomioon riippumatta siitä onko hän samaa vai eri mieltä arvioijan kanssa.

Perinteisesti organisaatiot ovat usein keränneet valtavia määriä tietoja ennemmin tavan kuin tietotarpeen pohjalta. On tärkeää kerätä vain tarpeellista tietoa ja jakaa tietoa organisaatiossa vain tarpeen mukaan.

- Varmista, että palvelun käyttäjä tietää luottamuksellisuuskäytännöstä, jota sinä työntekijänä noudatat arvioinnin aikana ja sen jälkeen.

Luottamuksellisuuden säännöt tulee selostaa ja niitä tulee noudattaa. Vain hyvin harvoissa lain määrittelemissä tapauksissa säännöistä voi poiketa.

- Kertaa arvioinnin tarkoitus ja tavoitteet ja varmista, että palvelun käyttäjä ymmärtää miksi tiedot tarvitaan ja miten ne talletetaan ja miten niitä käytetään.
- Varmista onko palvelun käyttäjä saanut tarpeeksi tietoa palvelusta ymmärrettävässä muodossa
- Ja jos tilanne käy liian raskaaksi – pidä tauko. Palaa asiaan toisena päivänä!

Tuen suunnittelu

Tuen suunnittelu on neuvottelu siitä, miten asetetut tavoitteet sisällytetään henkilökohtaiseen tukisuunnitelmaan ja kuinka ne parhaiten saavutetaan. Tuen suunnittelussa sovitaan yhteisestä tavasta arvioida sitä, miten suunnitellut tavoitteet ovat toteutuneet. Sovittu arviointitapa kirjataan henkilökohtaiseen tukisuunnitelmaan.

Tukisuunnitelman keskiössä on palvelun käyttäjä: tukisuunnitelmassa palvelun käyttäjän oikeuksia, tasa-arvoa, moniarvoisuutta, osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä koskevat periaatteet yhdistyvät.

TUEN SUUNNITTELUN VAIHEET

- Mitä pitää huomioida?
- Mikä on ratkaisu tai tavoite?
- Miten ratkaisu tai tavoite voidaan saavuttaa?
- Ketkä tulevat olemaan osallisina?
- Mikä on kesto?
- Milloin tuki arvioidaan uudelleen?

Jokaisen tavoitteen tulee olla FIKSU (SMART)

- **S** Saavutettava
- **M** Mitattava
- **A** Aikaan sidottu
- **R** Realistinen
- **T** Tarkka

Keskittyminen tavoitteisiin

- Asumisen tuen tavoitteet:
 - turvallisuus, asumisen ylläpitäminen
 - terveellisyys, fyysisesti ja henkisesti
 - tyydyttävien ihmissuhteiden ja toimintojen luominen ja niistä nauttiminen
 - taloudellinen hyvinvointi, tulojen maksimointi
 - myönteinen vaikutus, kohentunut oma-arvontunto.

Useimmat palvelun käyttäjät haluavat turvallisen paikan jossa asua, ympärilleen ihmisiä, jotka välittävät heistä, ja jotain merkityksellistä tekemistä. Yksilöillä on omat vahvuutensa ja resurssinsa näiden tavoitteiden saavuttamiseksi ja ammattituen ei tule korvata näitä.

Voidaan esimerkiksi tukea perheyhteyksien luomisessa, joka puolestaan johtaa palvelun käyttäjän elämässä tavoitteeseen, josta hän nauttii.

Tuen tuottaminen ja sen kirjaaminen ovat kaksi eri toimenpidettä. Kirjaamisesta ei saa muodostua tukitapaamisen koko sisältö. Tukea voidaan joutua kirjaamaan rahoittajien tyydyttämiseksi, mutta palvelun käyttäjille tulee jäädä käteen jotain, joka on heistä järkevää.

Riski ja ...

- Palvelun käyttäjän asettamien tavoitteiden sisältämiä riskejä on tärkeä arvioida ja tarjota tukea riskien pienentämisessä. Hyvien ja haitallisten lopputulosten mahdollisuutta ja todennäköisyyttä tiettyinä ajanjaksona on hyvä punnita yhdessä. Asiakas osallistuu oman ja ympärillään olevien turvallisuuden arvioimalla ja hallitsemalla itselleen ja muille aiheuttamaansa riskiä sekä muiden itselleen aiheuttamaa riskiä. Tarpeiden ja riskien arvioimisella varmistetaan, että tuki vastaa asetettuja tavoitteita parhaalla mahdollisella tavalla

... positiivinen riskinotto

- *Elämä ilman riskiä on elämä ilman mahdollisuuksia ja usein elämä ilman laatua tai muutosta*
 - Helen Sanderson
- Palvelun käyttäjällä on oikeus tehdä ei-viisaita valintoja tai sellaisia, jotka ovat hänelle vahingollisia voidakseen elää haluamaansa elämää. Palveluntuottajat lähestyvät riskiä usein asiana, joka pitää poistaa tai minimoida tyystin. Riskin arviointi ja hallinnointi on tärkeää, mutta tämän ei tule johtaa riskejä kaihtavaan palveluun. Palveluiden tuottamiseen, asumiseen ja jokapäiväiseen elämään liittyy riskejä, jotka tulee kirjata ja hallita oikein. Toisaalta kaiken riskin välttäminen rajoittaa valinnanvapautta palvelun käyttäjien elämässä ja vähentää heidän mahdollisuuksiaan hallita omaa elämäänsä.

Kohtaaminen

Jotta palvelun käyttäjä voi hyötyä palvelusta, hänen täytyy haluta olla osallisena siinä. Tässä liikutaan usein harmaalla alueella, sillä monet suostuvat ottamaan vastaan tukea periaatteessa, mutta saatuun asunnon eivät ole kovin innokkaita kohtaamaan henkilökuntaa. Toisaalta myös ne, jotka eivät alussa ole innokkaita osallistuvat ajan myötä aktiivisesti toimintaan.

HARJOITUS:

Palvelun käyttäjä haluaa olla osallisena ja sitoutua suunnitelmaan, jonka hän tunnistaa omakseen. Kuvaile minkälainen tukisuunnitelma on "palvelun käyttäjän näköinen"? Keskustele aiheesta palvelun käyttäjien kanssa.

HARJOITUS:

- Tee vapaamuotoinen kirjallinen muutokuva asiakkaasta tai ryhmästä, joka käyttää palveluita. Kuvaile esim. palvelun käyttäjän ikä ja muita "kovia" ominaisuuksia, mutta myös sellaisia asioita kuin mielipiteet, ulkonäkö ja elintapa.
- Pyri siirtymään tarvelähtöisestä ja riskittömästä lähestymistavasta henkilön vahvuuksien ja tavoitteiden arviointiin. Älä esimerkiksi painota sitä, mihin henkilö ei kykene tai mikä on mennyt väärin elämässä, vaan mitä työkaluja hän on käyttänyt päästäkseen nykyiseen tilanteeseensa ja mitkä ovat hänen vahvuutensa ja miksi hän haluaa tulla.

Asumisen tuen tulokset

- Vaikutusten ja tulosten arviointi ovat tärkeitä, koska niillä voidaan todistaa mitä palvelun käyttäjä ja palvelu tavoittelevat. Jos lopputuloksista ei ole näyttöä, on annetun tuen ja palvelun arvon osoittaminen vaikeaa.
- Vaikutuksien mittaamisella pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:
 - Mikä toimii? Mikä on merkityksellistä?
 - Saavutammeko sen mitä lähdimme tavoittelemaan?
 - Vai vähennämmekö tahtomattamme esim. asukkaan itsenäisyyttä?
 - Tehokkuus ja taloudellinen arvo – miksi käyttää resursseja toimiin, jotka eivät tuota haluttua lopputulosta?

Pohdi

- Jos asumisen tukea arvioitaisiin, miten haluaisit vaikutuksia mitattavan? Ovatko ne samoja asioita, kuin ne lopputulokset, joita nyt mitataan? Ajattele palvelun käyttäjän, palvelun ja muiden asianomaisten saamia hyötyjä. Mitkä asiat ovat keskeisiä?
- Omien toimien vaikutus
- Muutoksia, hyötyjä vai oppimista
- Muutokset ajan myötä
- Palvelun vaikuttavuus
- Asioiden pysyminen ennallaan
- Vaikutuksia mittaamalla halutaan kiinnittää huomio muutokseen ja hyötyyn. Toisin sanoen halutaan painottaa lopputulosta, ei pelkästään prosessia

Lopputulokset näyttävät erilaisilta eri ryhmien näkökulmista



Palvelun käyttäjän

- saavutukset ja tavoitteet
- “kuljettu matka”

Palvelun

- tavoitteet ja työn kohteet
- arviointi ja tuen suunnittelu

Paikallisten viranomaisten

- sopimusseuranta
- palvelujen käyttöönotto ja hankinta

Hallinnon

- kansallinen ohjelma
- kattava kuluselvytys

Laajempi yhteisö

- perheet ja läheiset
- poliisi
- terveystyöntekijät
- koulutusviranomaiset
- muut palveluntuottajat
- sosiaalipalvelujen tuottajat
- asuntoviranomaiset
- työnantajat

Mieti

Kenelle asumisen tuen palvelu tuottaa tuloksia, kaikille vai vain osalle ja kuka on tärkein?

Esim. vammaisuuden liittyvässä palvelussa palvelun kannalta tärkeitä olisivat palvelun käyttäjä, palvelun tuottaja, perheet ja huoltajat, terveys- ja sosiaalipalvelut. Arvioi kuinka tärkeitä ne ovat ja millä tavoin.

6.

Asuinympäristö

HARJOITUS:

- Mikä tekee kodista kodin? Kirjaa vastaukset paperille.
- Mieti seuraavaksi tuntevatko palvelun käyttäjät samoin.

Kodin käsite

KOTI KOOSTUU KOLMESTA ULOTTUVUUDESTA:

- fyysinen alue tarkoittaa asuntoa (tai tilaa), jota henkilö ja hänen perheensä hallinnoi yksin
- sosiaalinen alue tarkoittaa yksityisyyttä ja mahdollisuutta nauttia läheisistä ihmissuhteista
- laillinen alue tarkoittaa oikeutta asua.

Näiden kaikkien tai yhden puuttuminen tekee henkilöstä kodittoman siinä merkityksessä, että hänellä ei ole kattoa, taloa, suojaa tai sopivaa kotia. Kaikkien näiden alueiden läsnäolo ja laatu vaikuttaa suoraan henkilön fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin.

European Typology of Homelessness and Housing Exclusion (ETHOS)

Esimerkki hyvästä käytännöstä:

Asunto ensin - Housing First

Yleisesti *Asunto ensin* –periaatteella toteutetun asumisen tuen saajilla on takanaan pitkä historia asunnottomuutta ja heitä ei pidetä ”valmiina”

asumiseen. Tästä huolimatta suuri osa heistä pystyy säilyttämään asuntonsa edelleen 12 kuukauden jälkeen ja moni kokee parantumista fyysisessä, psyykkisessä ja sosiaalisessa hyvinvoinnissaan.

Asunto ensin –mallissa räätälöidään palvelua aktiivisesti kaikilla kolmella kodin ulottuvuudella:

- **Fyysinen alue:** asukkaille tarjotaan enemmän kuin yksi kotivaihtoehto. Se, että osallistujille annetaan valinnanvaraa ja mahdollisuus hallita elinympäristöään, nähdään avaintekijänä, sillä se antaa henkilöille mahdollisuuden määritellä mitkä kodin piirteet ovat heidän mielestään tärkeimpiä ja auttavat parhaiten heitä saavuttamaan tavoitteensa.
- **Laillinen alue:** asukkaat asetetaan samaan lailliseen asemaan muun väestön kanssa tekemällä tavallinen vuokra- tai asumissopimus heidän kanssaan.
- **Sosiaalinen alue:** tuen lähtökohtana on ”haitan vähentämisen” tai ”parantaminen”. Raittiutta ei vaadita ja palvelun käyttäjä ohjaa tukisuunnitelman tavoitteita. Alustavasti tuki keskittyy elinympäristön läheisyyteen: kodin kalustaminen, palveluiden hankkiminen, ”oman oven hallinta” ja naapurien ja vuokraisännän kanssa toimiminen.

Tutkimusten mukaan hyvän elinympäristön etuja palvelun käyttäjille ovat mm. parantunut itsevarmuus ja halu osallistua palveluihin. Edut voivat syntyä sekä fyysisestä ympäristöstä että asumisen psykologisesta ympäristöstä.

Sosiaalisen ympäristön suunnittelu ja ylläpito ovat keskeisiä asioita asuinympäristön psykologiset vaikutukset huomioon ottavassa palvelujen kehittämisessä. Harkittu suunnittelu, johon palvelun käyttäjä on mieluusti päässyt osallistumaan ja joka perustuu palvelun perustarkoituksen tarkkaan arviointiin, voi johtaa hyödyllisiin muutoksiin tilojen käytössä



ja lisäävät henkilökunnan ja asukkaiden arvostusta palvelua kohtaan.

Seuraavat viisi tavoitetta vahvistavat ympäristön myönteisiä vaikutuksia:

- terveen ympäristön luominen
- positiivisten ihmissuhteiden vahvistaminen
- mielekkään ajankäytön mahdollisuuksien kehittäminen
- erityisten terveyteen liittyvien palveluiden tarjoaminen
- pääsy terveydenhuollon palvelujen piiriin.

St Mungos, UK

HARJOITUS:

Asumisen tukea voidaan toteuttaa erilaisissa asuinympäristöissä, asuntoloissa, asumisyksiköissä, hajasijoitetuissa asunnoissa tai palvelun käyttäjien omilla kodeissa. Mieti

- *Miten nämä asuinympäristöinä poikkeavat toisistaan?*
- *Miten fyysinen tila vaikuttaa palvelun käyttäjän ja työntekijöiden terveyteen ja hyvinvointiin?*
- *Miten se vaikuttaa tilaa käyttävien turvallisuuteen, suojaan ja hyvinvointiin?*
- *Miten asuinympäristön tuottamaa hyvinvointia voi lisätä siinä yksikössä, jossa parhaillaan työskentelet?*

LAADUKAS ASUINYMPÄRISTÖ ON

- **Turvallinen** – asuinympäristössä ei ole uhkia eikä vaaroja
- **Suojattu** – esteettömyys: asukas voi itse hallita ympäristöään mahdollisimman pitkälti
- **Mukava** – asunto ja sen ympäristö on mahdollisimman kotoisa

Tehtävä:

Asumisympäristöä määrittelevät myös erilaiset lait. Mieti miten seuraavat lain asettamat rakenteet vaikuttavat palveluiden käyttäjiin ja palveluiden tuottajiin.

Miten esim. miten tuetun asumisen

raameissa kunnioitetaan oikeutta yksityisyyteen?

Mitä näkökulmia löydät turvallisuuteen, kun ajattelet sitä palvelun käyttäjän tai työntekijän näkökulmasta?

Euroopan Ihmisoikeussopimuksen määrittelemät oikeudet koskettavat sekä fyysistä että psyykkistä asuinympäristöä. Kaksi useimmiten mainittua oikeutta ovat artikla 8: oikeus yksityis- ja perhe-elämän suojaan ja artikla 14: oikeus elää ilman syrjintää. Suomen perustuslain (731/1999) 10§ (Yksityiselämän suoja) korostaa kotirauhan turvaamista.

Asumissopimukset (yleistermi lailliselle oikeudelle asua kiinteistössä, vuokrasopimus tai lupa) tarjoavat turvaa sekä palvelun käyttäjille että tuetun asumisen tarjoajille. Sopimus sisältää kaikkien osapuolten oikeudet ja vastuut sekä turvallisuuden, suojan ja käytöksen odotukset. Yleisesti asumis- ja palvelun tuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että ympäristö on rakenteellisesti turvallinen ja palvelun käyttäjän vastuulla pitäytyä vaarallisesta tai tuhoisasta käytöksestä kiinteistön alueella. Sopimuksessa tulee myös esittää selkokielellä seuraamukset siitä, jos jompikumpi osapuolista ei hoida velvollisuuksiaan.

Työturvallisuuslaki velvoittaa sekä työnantajia että työntekijöitä ennaltaehkäisevään toimintaan, joihin kuuluu mm. riskien arviointi. Työn, työympäristön ja työolojen riskien arvioinnilla tarkoitetaan työssä esiintyvien vaarojen ja haittojen eli vaaratekijöiden tunnistamista, vaaratekijöiden aiheuttamien riskien suuruuden määrittämistä, riskien merkittävyyden arviointi ja toimenpiteitä riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi siedettävälle tasolla. Riskien arvioinnin tavoitteena on löytää tehokkaita toimenpiteitä työn turvallisuuden parantamiseksi, vahinkojen ennaltaehkäisemiseksi ja vahinkokustannusten minimoimiseksi.



European Core Learning
Outcomes for the integration
of Support and Housing



Lifelong
Learning
Programme



policy, training & consultancy
for housing with care and support



HELSINGIN
DIAKONISSALAITOS



Fermission • Duels • Cones



Radboud umc
university medical center



UNIVERSITY of York



