

POIKKEUSTILA PAKOTTI JÄRJESTÖT LUOMAAN UUSIA TUKIMUOTOJA

Koronaviruksen aiheuttama poikkeustila pakotti järjestöt uusiin käytäntöihin matalan kynnyksen toiminnoissaan. Kohtaamiset siirtyivät verkkoon.

Teksti Sari Jurvansuu, Teemu Kaskela & Jouni Tourunen

Kartoitimme Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tutkimusohjelmassa (MIPA 2.0), millaisiin toimiin järjestöjen matalan kynnyksen ja jalkautuvan työn palveluissa ryhdyttiin poikkeustilan tultua voimaan maaliskuussa 2020. Haastattelimme 15 työntekijää 10:stä MIPA-hankeverkostoon kuuluvasta järjestöstä.

Poikkeustilaan liittyvien ohjeistusten myötä järjestöt joutuivat suunnittelemaan toimintaansa uudella tavalla. Ohjeistuksia tulkittiin kentällä eri tavoin. Ohjeistukset ja tulkinnat myös muuttuivat ajan kuluessa. Toimintoja suljettiin toistaiseksi, niitä jatkettiin tietyin rajoituksin ja niiden tilalle/lisäksi kehitettiin korvaavia toimintoja. Sähköiset toiminnot lisääntyivät, kun fyysisiä kohtaamisia siirrettiin verkkoon.

FYYSISESTÄ YHDESSÄOLOSTA VIRTUAALIKOHTAAMISIIN

Kohtaamispaikat oli tutkimuksemme järjestöissä pääosin suljettu poikkeustilan myötä. Toiminnoissa tarjottava ruoka haluttiin usein taata asiakkaille myös poikkeusoloissa, joten ruokakasseja jaettiin kohtaamispaikasta tai toimitettiin asiakkaille kotiin. Lämmin ruoka saatettiin edelleen myös tarjota paikan päällä huolehtien suositusten mukaisista asiakasmääristä ja turvaväleistä.

Useissa järjestöissä kohtaamispaikkojen asiakkaille perustettiin verkkoryhmiä, etäkahviloita tai virtuaalisia kohtaamispaikkoja. Työntekijöiden puhelinterit pitivät säännöllisesti yhteyttä asiakkaisiin.

Moni asiakas oli kuitenkin jäänyt tavoittamatta yhteystietojen puutteen takia. Osalla asiakkaista ei myöskään ollut puhelimia eikä välineitä, osaamista tai halua osallistua sähköisiin toimintoihin. Huonoinen oli tavoitettu alun perinkin palveluun heikosti kiinnittyneitä asiakkaita.

Palveluohjausta siirryttiin uudessa tilanteessa antamaan puhelimitse tai viestintäsovelluksin. Työntekijät kokivat palveluohjauksen vaikeaksi ilman kasvokkaista tapaamista. Rajoituksista oli tarpeen vaatiessa joustettu. Työntekijät saattoivat tavata asiakkaita myös työpaikalla tai ulkona turvavälit säilyttäen. Videopuhelut uutena työmuotona auttoivat säilyttämään jotain työn kasvokkaisuudesta: ”Kun näytetään kasvomme, niin paljon enemmän välittyy.”

TYÖTOIMINTA MUUTTUI PÄÄOSIN ETÄTYÖSKENTELYKSI

Kuntouttava työtoiminta oli hakenut muotoaan muuttuvien ohjeistusten ja tulkintojen myötä. Järjestökentällä oli myös vaikutettu päätöksentekijöihin kuntouttavan työtoiminnan jatkumisen puolesta poikkeustilan aikana.



Videopuhelut auttoivat säilyttämään jotain työn kasvokkaisuudesta.

Työtoiminta oli muuttunut pääosin etätyöskentelyksi, joka koostui esimerkiksi puhelin- tai videokontakteista ja kotona tehtävistä asioista, kuten liikunnasta, kodin siivouksesta tai kirjoitustehtävistä. Yhdessä aineistomme järjestöistä oli lyhyen sulun ja etätyöskentelyvaiheen jälkeen palattu normaaliin työtoimintaan, toisessa tarjolla oli edelleen myös päiväkeskuksessa suoritettavia työtehtäviä.

JALKAUTUVASSA TYÖSSÄ ON PUNNITTU RISKEJÄ

Jalkautuvassa työssä suhde rajoituksiin oli elänyt viikkojen kuluessa. Asumisen tukea tarjoavassa järjestössä oli lopetettu kasvokkaiset tapaamiset ja jalkautuminen asiakkaiden asuntoihin. Niiden sijaan työntekijät kyselivät asiakkaiden kuulumisia puhelimitse ja muistuttelivat vuokrien maksusta ja roskien viemisestä roskikseen.

Asiakkaita oli alettu tavata vähitellen esimerkiksi puistonpenkeillä tai ovensuussa. Asiakkaiden akuutit avuntarpeet, kuten uhka asunnon menettämisestä, ”pakottivat vähitellen menemään asiakkaiden asuntoihinkin”.

Päihdetyön järjestön kaduille jalkautuvassa työssä palattiin kasvokkaiseen asiakastyöhön fyysiseen etäisyyteen ja hygieniaan liittyvät suositukset huomioiden. Normaalisti palveluihin kuuluvaa testaustoimintaa (esim. C-hepatiitti, HIV, CRP) ei tarjottu enää aktiivisesti, mutta tarvetta siihen mietittiin asiakaskohtaisesti. Työssä oli jouduttu punnitsemaan, kumpi on suurempi paha, testin tekemättä jättäminen vai suositusten rikkominen.

Vertaisuus toiminnassa oli ohentunut, koska vertausten käyttö jalkautuvassa työssä oli lopetettu.

Eräässä päihdejärjestössä oli aloitettu poikke-

ustilan myötä jalkautuminen kaduille, koska siihen oli suuri tarve kohderyhmän keskuudessa. Samasta syystä jalkautuvaa toimintaa oli laajennettu viikonloppuihin ja myöhäisiin iltoihin.

Jalkautumista oli myös jouduttu pohtimaan uudella tavalla. Perinteisten jalkautumisen paikkojen (asumisyksiköt, kohtaamispaikat, kirjastot, terveyskeskukset, oppilaitokset) sulkeminen oli luonut erityisesti mielenterveysjärjestöissä tarvetta ja tilaisuuden jalkautua verkkoareenoille. Työntekijät olivat enemmän läsnä esimerkiksi Facebookissa ja Instagramissa ja neuvontapalvelujen aukioloaikoja oli pidennetty. Päihdejärjestöissä kohderyhmää tavoitettiin jalkautumalla kaduille.

JÄRJESTÖILTÄ ON VAADITTU KETTERYYTTÄ JA JOUSTAVUUTTA

Järjestöjen ketteryyys ja halu auttaa heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä on viime kuukausina punnittu käytännössä. Poikkeustila on pakottanut järjestöt löytämään uusia auttamisen tapoja ja asiakkaiden suuri avuntarve joustamisen paikkoja.

Toimintojen digitalisoiminen on vaatinut työntekijöiltä ja asiakkailta uuden oppimista. Siirtymistä digitaalisiin kohtaamisen muotoihin on helpottanut se, että niitä on rakennettu asiakkaille ennestään tutuille viestimälustoille (Facebook, Whatsapp, Teams, Google Meet, Discord, Zoom). Moni uusi toimintatapa jäänee elämään järjestöissä myös poikkeustilan päätyttyä. ✖

Sari Jurvansuu ja Teemu Kaskela toimivat tutkijoina ja Jouni Tourunen hankekoordinaattorina A-klinikkasäätiössä Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen tutkimusohjelmassa (MIPA 2.0).