

**Case Fattaluuta:  
Vertaisena virastoviidakossa**

**Terveysneuvontapäivät 6.10.2017**

# Mikä on Fattaluuta?

- Stop Huumeille ry:n Fattaluuta-projekti käynnistyi 2011
- Tavoitteena on kouluttaa pääasiallisesti päihdekuntoutujia toimimaan fattaluutina eli vertaispalveluohjaajina palveluissa
- Toiminta koostuu Fattaluuta-koulutuksista, päivystyksistä Stopissa ja virastoissa, virastoyhteistyöstä ja toimintamallin kehittamisestä sekä levittämisestä
- Pääyhteistyökumppanit ovat Helsingin sote-virasto sekä Kela

# Fattaluuta-toiminnan raamit

- Toiminnalle on luotu selkeät pelisäännöt:
  - Koulutus
  - Vaitiolovelvollisuussopimus
  - Tietosuoja
  - “Työajat”
  - Työnohjaus
  - Työntekijöiden henkilökohtainen ohjaaminen
- Fattaluutana on helppo toimia, kun toiminnalle on annettu tarkat raamit ja työtehtävät on selkeästi määriteltyjä.

# Fattaluudet sosiaalineuvonnassa

- Päivystyksiä on Itäkeskuksen ja Malmin palvelupisteissä
- Fattaluudet toimivat apuna asiakastapauksissa (lomakkeet, vertaispalveluohjaus)
- Fattaluutien tietotaito virastoasioinnista on suurena apuna asiakkaiden auttamista
- Sosiaalialan ammattilaisille jää aikaa konkreettiseen asiakastyöhön
- Yhteiskunnallinen taso: heikommassa asemassa olevat ihmiset eivät saa riittävästi tukea palveluiden muutostilanteissa

# Sote-viraston ja Fattaluudan yhteistyö

Laajemman yhteistyön aloittaminen Stopin ja Helsingin sote-viraston kesken

2012

2013

Toiminnan kehittämistä ja markkinointia yhdessä

2014

2015

Ensimmäinen työkokeilu Herttoniemen palvelupisteessä (Stopin alla)

2016

2017

Ensimmäinen FL-koulutus aikuissosiaalityöstä

Ensimmäinen aulapäivystys  
Ensimmäinen TTT-päivystys

Ensimmäiset palkkatuetut fattaluudat Herttoniemen palvelupisteeseen

Sote-viraston muutokset: uusien yhteistyökuvioiden ja työllistämisen muotojen kehittämistä

- Palkkatukityö lähiöasemilla ja asukastaloilla

# Fattaluudet Kelassa

- Päivystyksiä pidetään Hakaniemen, Malmin ja Itäkeskuksen palvelupisteissä
- Fattaluudet toimivat aina työparina Kelassa
- Fattaluudet helpottavat asiakaspainetta aulassa auttamalla muun muassa etuuksien hakemisessa ja liitteiden liittämässä
- Vuonna 2016 fattaluudet kirjasivat 1951 asiakaskohtaamista yhteensä 49:ssä päivystyksessä. 76,9 prosenttia tapauksista hoitui fattaluudan avustuksella.

# Ammattilaisten ajatuksia fattaluudista

“Asiakaskokemuksen ymmärrys, kenttäkokemus.”

“Tulkkaus, luottamuksen rakentuminen. Näin päästään eroon virastovastaisuudesta.”

“Asiakkaalle tulee kokemus siitä, että ongelmista voi selvitä. Toivoa prosessiin.”

“Vertaisilla ja asiakkailla on yhteinen kieli. Työntekijöillä ei sitä välttämättä ole.”

“Työntekijä saa keskittyä olemaan sosiaalialan ammattilainen.”

# Mitä fattaluudat saavat toiminnasta?

- Fattaluudat saavat tukea oman elämänsä hallintaan ja asioidensa hoitoon, jolloin he voivat auttaa apua tarvitsevia.
- He saavat tärkeää työkokemusta.
- Heidän vuorovaikutustaitonsa ja itsetuntonsa paranevat merkittävän työn seurauksena.
- Heidän verkostonsa laajenevat, sillä he kohtaavat eri alojen ammattilaisia sekä koulutuksissa että virastoissa.
- He palaavat yhteiskuntaan aktiivisina toimijoina.



# Mitä asiakkaat saavat toiminnasta?

- Tukea ja apua asioiden hoitoon
- Selkokieelistä tulkkausapua palveluihin
- Ymmärrystä ongelmiin
- Toivoa asioiden järjestymisestä
- Paremman käsityksen palvelujärjestelmän kiemuroista
- Mahdollisuuden saada jatko-ohjausta ja jalkautuvaa vertaispalveluohjausta asiointiin
- “Roolimallin”

# Yhteystiedot

Raisa Saraniemi  
Projektisuunnittelija  
Stop Huumeille ry  
041 547 8986  
raisa@stophuumeille.fi

Janne Gustafsson  
Vertaistyöntekijä  
Stop Huumeille ry  
044 510 5552  
janne@stophuumeille.fi

