

Ei mitään meistä ilman meitä!

Omat avaimet -hanke - Asunnottomuutta kokeneet palveluja kehittämässä

Carole Brady, Raija Maunula ja Vlada Petrovskaja

Omat avaimet -hankkeen tausta ja tarve

Vva ry:n¹ Omat avaimet -hanke luotiin Suomen 2. pitkäaikaisasunnottomuusohjelman (PAAVO2 2012-2015) rinnalle ja tueksi. Hallituksen asuntopoliittisissa linjauksissa on lähtökohtana, että mahdollisuus kotiin kuuluu jokaisen ihmisoikeuksiin. Pitkäaikaisasunnottomuus halutaan poistaa Suomesta kokonaan, ja ihmisille halutaan taata riittävästi tukea asumiseen. Sekä Vva ry:n että asunnottomuusohjelmien tavoitteena ovat tarkoituksenmukaisesti toimivat asunnottomille suunnatut palvelut. Siksi on tarpeen, että itse asunnottomuutta kokeneet osallistuvat suunnitteluun.

Osallistumisesta ja osallistamisesta on Suomessa keskusteltu 1990-luvulta alkaen. Valtioneuvoston julkilausumassa vuodelta 2002 esitettiin huoli kansalaisten passivoitumisesta ja heikkenevästä luottamuksesta julkisia instituutioita kohtaan. Edustuksellisen järjestelmän rinnalle tuli etsiä suoran osallistumisen malleja; yksi malleista oli palveluiden käyttäjien valitseminen kunnallisiin toimielimiin.

Hanke pähkinänkuoressa

Suomen PAAVO-ohjelmassa on mukana kaikkiaan 10 kaupunkia. Omat avaimet -hanke toimii niistä neljässä: Lahdessa, Tampereella, Kuopiossa ja Jyväskylässä. Hankkeen tavoitteena on tuoda asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden ääni ja kokemukset kuuluviin, kun hankekaupungeissa suunnitellaan asunnottomien palveluita osana PAAVO-ohjelmaa. Hankeeseen palkatut kokemusasiantuntijat (hanketyöntekijät) kokoavat hankekaupungeissa ruohonjuuritason tietoa kunnallisesti toteutettaviin asunnottomien palveluiden kehittämiskohteisiin. He osallistuvat paikallisten asunnottomuutta kokeneiden kanssa kehittämiskohteiden toiminnallisen sisällön ja/tai rakennusten toimivuuden suunnitteluun. Kun palveluita käyttäneet pääsevät itse suunnittelemaan palveluja, ne vastaavat paremmin käyttäjien tarpeita. Palvelujen käyttö tehostuu, millä on myös edullisia kustannusvaikutuksia.

Hankekaupungeissa luodaan asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden keskuudessa valtakunnallisella tasolla vaikuttajaverkostoa, jonka tavoitteena on osallistua palveluiden suunnitteluun ja aktivoida asunnottomia kansalaisina sekä tämän kautta yleisemmällä tasolla vaikuttaa asenteisiin. Paikallisten kokemuksen omaavien keskinäisiä verkostoja vahvistetaan ja osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia varmistetaan erilaisissa työryhmissä. Tällä on tarkoitus luoda pysyvä työtapaa, joka tuottaa tavoitettavuutta muodostamalla sillan syrjäytettyjen kansalaisten ja heidän asumisratkaisuihinsa vastaavien kuntaorganisaatioiden välille.

Hankkeen luonteesta

Omat avaimet -hanke on innovatiivinen kehittämishanke. Sen luonnetta kuvaa erään hanketyöntekijän ilmaisu: ”Tuntui siltä, että olin tullut säkki päässä pimeään huoneeseen, jossa törmäilin huonekaluihin.”

¹ Vailla vakinaista asuntoa ry:n perustivat asunnottomat itse v. 1986. Osallisuus ja osallistuminen ovat olleet yhdistyksen pääperiaatteita alusta alkaen. Asunnottomuus ei ole yksilön ominaisuus, vaan kyse on olosuhteista, jotka ovat muutettavissa. Yhteiskunnallinen vaikuttamistyö Vva:ssa lähtee ruohonjuuripohjalta matalan kynnyksen kautta, jolloin asunnottomuutta kokeneisiin luodaan luottamusta rakentaen suora kontakti: toimintoja ovat esim. vertais- ja vapaaehtoistyön keskus, asumisneuvonta ja palveluihin ohjaus; liikkuva tuki ja palveluohjaus; etsivä työ yöaikaan ja yökeskus. Toiminnan rahoittaa Raha-automaattiyhdistys, ja Vva:lla on myös omaa varainhankintaa.

Hankkeessa ei ole selkeitä, toisistaan riippumattomia vaiheita, vaan hankkeen vaiheet ovat liittyneet asioihin, joita hanke ei voi hallita. Hankkeessa ei myöskään kokeilla vaihtoehtoisia toimintatapoja eri kaupungeissa, vaan omaa toimintaa arvioidaan ja suunnataan jatkuvasti.

Omat avaimet -hanketyöntekijän työ ei näin ollen esim. valmiiden haastattelulomakkeiden käyttöä, vaikka tämänkaltainen toiminta olisi helpointa sijoittaa kuntaorganisaatioihin. Työskentely on työssä oppimista, ja Vva:ssa hanketyöntekijä on tasavertainen yhdistyksen työyhteisön jäsen. Työtapa on sidoksissa Vva:n osallisuusperiaatteeseen: sen tulee olla sisältäpäin rakentuva, ihmistä kokonaisuudessaan koskeva prosessi – ja sellaisena se on vaativampaa, hitaampaa. Tavoitteena on myös ohjata hankkeen paikallisia asunnottomuuden kokeneita tasavertaiseen kansalaisuuteen, pois palvelujen kohteen roolista. Vakiintunut vaikuttamistyö on eri asia kuin yksittäinen mielipiteen ilmaisu vastauksena tietystä kohteesta esitettyyn tiettyyn kysymykseen.

Tältä osin hanke sivuaa tutkijoiden kriittisiä havaintoja osallistavien hallintotoimien ja passiivisten kansalaisten ongelmasta: mistä puhumme, kun puhumme osallistumisesta tai osallisuudesta? Jos ihminen osallistuu hänelle valmiiksi määritellyn aiheen käsittelyyn hänelle valmiiksi määritellyllä tavalla ja ajankohtana, onko kyse osallistumisesta vai jostain muusta? (Taina Meriluoto 2014)²

Toteutus

Työn sisältö on vaihdellut kaupungista riippuen. Hanketyöntekijät ja kaupunkien kokemuksen omaavat ovat osallistuneet muun muassa asumisyksikön lisärakennuksen, päiväkeskustoiminnan, peruskorjattavan asumisyksikön sekä arviointi- ja päivystysyksikön toiminnallisen sisällön ja/tai rakennusten toimivuuden suunnitteluun. Vaikuttamistyö on näkynyt sekä julkisen että kolmannen sektorin toiminnan kehittämisessä.

Eräissä hankekaupungeissa käytettiin koottua kokemustietoa asumisyksikön peruskorjausta tehtäessä. Kokemuksen omaavat pääsivät vaikuttamaan siihen, millaisia asuntoja ja mille kohderyhmälle asumisyksikkö tulee tarjoamaan tulevaisuudessa. Korjaustöiden lisäksi kokemuksen omaavat osallistuivat asumisyksikön yhteisöllisyyttä ja osallisuutta edistävien toimintamallien suunnitteluun. Aidon sisältä päin rakentuvan yhteisöllisyyden merkitys havaittiin kaikissa kaupungeissa jo hankkeen alussa.

Kaupungissa kehitettiin sosiaalitoimen yhteydessä olevan sosiaalisen isännöinnin toimintaa, jonka tarkoituksena on tarjota tukea hajasijoitettuihin asuntoihin. Lisäksi kaupungissa on konsultoitu asunnottomien palveluita järjestäviä tahoja ja ylläpidetty kokemuksen omaavien asiantuntijaverkosta.

Keskeistä kaikissa hankekaupungeissa on ollut kokemusasiantuntijakäytännön istuttaminen, tiimin koossapitäminen, ihmisten kannustaminen mukaan sekä asennemuutoksen tekeminen. Olennaista kokemusasiantuntijoiden työssä on myös kriittisen keskustelun herättäminen. Aikaa on varattu myös työskentelytapoihin tutustumiseen, sillä hankekaupunkien toimintakulttuurit ja valmiudet käyttää kokemusasiantuntijuutta ovat erilaisia. Hankkeeseen palkatut kokemusasiantuntijat ovat erityisesti korostaneet luottamuksen luomista ensimmäisenä tehtävänä.

² Meriluoto, Taina. 2014. Kokemusasiantuntijuus kansalaisuuden tuottajana. Julkaisematon väitöskirjan tutkimussuunnitelma.

Osatavoitteet

Hankkeen aikana on tehty jatkuvaa itsearviointia hankkeen toteutumisesta kussakin neljässä hankekaupungissa. Arvioinnin pohjalta on tarvittaessa vaiheistettu toimintaa. Uusia tavoitteita on asetettu jatkuvasti riippuen kunkin kohdekaupungin tarpeesta ja mahdollisuuksista. Paikallisesti kootut asiantuntijaverkostot tuottavat tietoa olemassa olevista palveluista ja pohtivat kehittämisen tarpeita. Kerätyn tiedon ansiosta hanketyöntekijät ovat voineet toimia ajan tasalla kaupunkien tarpeisiin nähden.

Yksi tärkeä osatavoite on madaltaa kynnystä kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisessä. Uudet toimintamallit pyritään juurruttamaan siten, että kyseessä ei ole hallinnossa muodollisesti silloin tällöin mukana pidettävä osallisuustoimenpide vaan vakiintunut käytäntö. Hankkeen aikana pyritään saamaan paikalliset kokemuksen omaavat palvelujärjestelmän ja sen kehittämisen tueksi/rinnalle.

Haasteita

Haasteita hankkeen etenemiselle on aiheuttanut kohdekaupunkien alkuperäisten suunnitelmien muuttuminen, joka on johtunut muun muassa palveluntuottajien kilpailutuksen vaiheesta, valitusprosesseista, kaavoitusprosessien pitkittymisestä sekä kaupungin tai järjestötoimijan epävarmasta taloudellisesta tilanteesta.

Kaikissa kaupungeissa ei ole ollut selkeää suunnitelmaa johon olisi sisällytetty kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen. Tämän vuoksi oli ensin tarpeen valmiuksien antaminen sekä kaupunkien organisaatioille että paikallisille kokemuksen omaaville. Kun PAAVO2-hankkeen rinnalle ja tueksi suunniteltua Omat avaimet -hanketta ryhdyttiin toteuttamaan, vallitsi käsitys, että kokemusasiantuntijuuden rooli olisi selkeämmin sovittu hankekaupunkien kanssa. Hankkeen alkaessa ajatuksena oli kokemusasiantuntijaryhmien kokoaminen, suunnitteluun osallistuminen, mahdollisuus vaikuttaa toteutumassa oleviin asioihin ja työn tuloksen näkeminen. Hanketyöntekijöiden piti kuitenkin kyetä sopeutumaan muuttuviin PAAVO-suunnitelmiin.

Tavoitteiden toteuttaminen kaupungeissa hankeaikataulun mukaisesti on ollut haastavaa myös palveluiden joustamattomuuden ja henkilöstön tiukan aikataulun vuoksi. Kaupungeissa on käynnissä omia prosesseja, jotka sitovat työntekijöiden resursseja, eikä hankkeeseen liittyvä työ tällöin välttämättä mahdu perustyön rinnalle. Hanketyöntekijät eivät ole aina saaneet tehtävässään tarvitsemaansa tietoa hankekaupunkien suunnitelmien etenemisestä. Suunnittelun edetessä on kohdattu haasteita, joka samalla ovat tärkeitä tuloksia toimintatapoja kehitettäessä. Suunnittelun osallistumisen ja lopputuloksen väliset päätösprosessit on oleellista avata ja jäsentää myös kokemusasiantuntijoille.

Kuntien palveluorganisaatioissa on valmiuksia ja tahtotilaa kokemustiedon hyödyntämiseen. Tämä koskee sekä asiakaspalvelutyötä tekeviä että päättävissä asemassa olevia. He haluavat ottaa asiakaskunnan toiveita huomioon, mutta syystä tai toisesta eivät osaa kohdata kokemuksen omaavia tasavertaisina kehittämiskumppaneina.

Esiin on myös noussut kysymyksiä mm. salassapitovelvollisuudesta, kokemusasiantuntijoiden ajankäytöstä, sitoutumisesta koko prosessiin ja palkitsemisesta. Hankkeen eri vaiheissa on usein todettu, että voidakseen seurata hankekaupungeille asetettujen tavoitteiden toteutumista hanketyöntekijän olisi vietettävä kaupungissa vähintään puolet hankkeelle suunnitellusta ajasta. Rajallisten resurssien vuoksi tätä mahdollisuutta ei kuitenkaan ole ollut.

Hankkeen edetessä on todettu, että kokemusasiantuntijoiden työssä jaksamista kuormittavia tekijöitä ovat kokemusasiantuntijakäytäntöön kielteisesti suhtautuvat viranomaisverkoston ammattityöntekijät. Uskottavuuden saavuttamisen välineenä oman tarinan kertominen toistuvasti nähtiin raskaana. Osa

hanketyöntekijöistä koki kaupunkien resurssipulan turhauttavana. Yhteistyön tuloksena on syntynyt hyviä ideoita, mutta rahan puute on estänyt ideoiden toteuttamisen. Kokemusasiantuntijat mainitsivat työtä kuormittavaksi tekijäksi hitaan etenemisen ja vaikeuden havaita työn tuloksia, jotka voivat näkyä vasta jopa vuosien jälkeen.

Onnistumisia ja tuloksia

Selkeä asennemuutos kokemusasiantuntijoita kohtaan hankekaupungeissa on ollut merkittävä onnistuminen. Asunnottomuuskentän toimijoihin on kyetty luomaan luottamuksellinen suhde, ja kokemusasiantuntijoita sekä paikallisia asunnottomuutta kokeneita halutaan kuulla yhä enemmän ja konsultointia pyydetään palveluiden kehittämiseen.

Hankkeen aikana remontoitua ja rakennettua asumisyksiköt ovat kokemusasiantuntijoiden ja kokemusta omaavien suunnittelun myötä asumisyksiköitä ja palvelevat asukkaiden tarpeita. Eräissä hankekaupungeissa rakenteilla olleessa asumisyksikössä kokemusasiantuntijan ehdotuksesta jaettiin huonetila väliseinällä, jolla pelkkä yhtenäinen tila muutettiin huoneen ja keittiön kodiksi. Ulkotiloihin suunniteltiin pelkän katoksen sijaan yhteisön kesäkeittiö, jota varten asennettiin sähkö. Kesäkeittiön toteutus on vielä avoin ja huonetilan jako muuntui alkuperäisestä ajatuksesta. Kuitenkin tärkeää on kuvata tuloksina myös ne prosessit, joissa tavoite ei täysin ole toteutunut: suunnittelun kulku vastaavissa hankkeissa on mahdollista jäsentää paremmin ja edistää näin kokemusasiantuntijuuden vakiintumista ja huomioon ottamista.

Hankkeen aikana on luotu kunkin hankekaupungin kokemusta omaavien verkostoa sekä vahvistetaan paikallisten toimijoiden yhteistyötä. Paikallisilla kokemusasiantuntijoilla on selkeästi omia osaamisalueita ja pääasiallisia kiinnostuksen kohteita, esim. asiainhoitoapu ja päihdetyö. Hanketyöntekijät ja paikalliset kokemusasiantuntijat ovat vierailleet toistensa kaupungeissa. Koottujen havaintojen ja toimintatapojen vertailu on tärkeää kokemusasiantuntijuuden jäsentymisessä ja vakiinnuttamisessa. Myös hankkeeseen osallistuneet ammattilaiset ovat vaihtaneet kokemuksia keskenään. Kolmessa hankekaupungeissa on järjestetty keskustelutilaisuuksia, joissa vuoropuhelua ovat käyneet järjestöjen ja kaupunkien työntekijät sekä kokemuksen omaavat. Keskustelun keskiössä on ollut kokemusasiantuntijoiden tekemän työn merkitys.

Hanketyöntekijöitä ja kokemuksen omaavia on kutsuttu asiantuntijoina kouluttamaan tutkijoita sekä sosiaali- ja terveysalan ja rakennuspuolen ammattilaisia. He ovat osallistuneet mm. Suomen ympäristöministeriön asettaman hankkeen tilaisuuksiin ja lukuisiin seminaareihin. Tämän lisäksi hanketyöntekijät ovat tulleet kuulluiksi kansainvälisillä foorumeilla esim. EU:n parlamentin jäsenen kutsumana ja Feantsan osallisuusryhmän järjestämissä työpajoissa eri puolilla Eurooppaa.

Mahdollisuuksia hankkeen kehittämien työtapojen levittämiseksi on syntynyt paitsi yhteistyökumppaneiden myös tiedeyhteisön kautta. Hanketiimi laatii parhaillaan yhdessä tohtoritason tutkijan kanssa yhteistutkijuuksien periaatteella artikkeleita sosiaalialan ammattilaisille tarkoitettuun teokseen ”Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi”, jonka painopisteenä ovat kehittäjäasiakkuuden erilaiset mahdollisuudet.

Painotuksia

Hanketyötä aloitettaessa havaittiin, että yhteistyön mahdollistamiseksi olisi ensisijaisesti luotava luottamuksellinen suhde kaikkiin asunnottomuuskentällä toimiviin tahoihin. Mikäli luottamuksellista suhdetta ei muodostu, yhteistyö saattaa olla miltei mahdotonta. Luottamussuhteen rakentaminen on pitkä prosessi. Hanketyöntekijät ovat todenneet, että luottamuksen rakentamiseen olisi voinut varata peräti puolet koko hankeajasta. Ylipäänsä on ollut vaikeaa vakuuttaa pitkään asunnottomana olleelle, että häntä

todella tullaan kuulemaan. Hankekaupunkien suunnitelmien ja aikataulujen muutokset ovat aiheuttaneet ongelmia luottamuksen uudelleen rakentamisessa.

Luottamus on luotava moniin toimijatasoihin. Kaikissa hankekaupungeissa luottamussuhteen rakentuminen on tapahtunut eri tahtia ja eri tasoilla. Sekä viranomaistahojen että henkilökunnan luottamus ovat yhtä tärkeitä kuin palveluiden käyttäjiin luotava luottamuksellinen suhde. Luottamusta on tarvittu esimerkiksi, kun hanketyöntekijät ovat joutuneet sopeutumaan kaupunkien muuttuneisiin suunnitelmiin ja hanketyössä ilmenneisiin taukoihin sekä yhteyshenkilöiden vaihtuvuuteen molemmin puolin. Alusta pitäen hanketyöntekijä on asettunut tietynlaiseen välimaastoon, omalle näköalapaikalle, josta käsin hän pystyy muodostamaan kuvan kaupungin tarpeista ja mahdollisuuksista sekä arvioimaan kaupungin asenteita ja valmiutta yhteistyöhön.

Hankkeen aikana on törmätty jatkuvasti asenteisiin, jotka määrittelevät ja sävyttävät palvelujärjestelmän suhtautumista asunnottomiin ihmisiin ja heille suunnattujen palveluiden kehittämiseen, kokemusasiantuntijoihin ja heidän kanssaan tehtävään yhteistyöhön. Sen lisäksi, että ennakoasenteita on palvelujärjestelmän henkilöstöllä ja johtoportaalla, niitä on myös itse asunnottomilla. Luottamussuhdetta rakentaessaan kokemusasiantuntija joutuu jatkuvasti perustelemaan omaa rooliaan kehittämistyössä, toimimaan ylisektoriaalisesti ja suuntamaan vaikuttamistyötään moneen suuntaan. Asenteet ovat merkittävässä osassa, kun lähdetään rakentamaan luottamuksellista yhteistyösuhdetta, mutta hyvin rakennettu luottamuksellinen suhde myös mahdollistaa pitkällä tähtäimellä asenteisiin vaikuttamisen.

Yhtenä kokemusasiantuntijoiden tehtävänä on motivointi yhteistyöhön. Luottamuksellisen suhteen olemassaolo ei itsestään takaa, että yhteistyö onnistuu ja että siihen sitoudutaan. Virallisen tahon sitouttaminen konkreettisiin kehittämistoimenpiteisiin on yhtä haastavaa kuin paikallisten kokemusasiantuntijoiden motivointi. Kokemusasiantuntijoiden kohdalla on olennaista ottaa huomioon, että heidän tehtävänsä ei ole korvata työntekijöitä vaan pikemminkin kulkea työntekijöiden rinnalla. Tämän vuoksi kokemusasiantuntijoiden tehtävät on rajattava ja työpanoksen palkitsemiseksi määrättävä realistinen korvaus. Kun tarjotaan mahdollisuuksia vaikuttaa asunnottomien palveluiden mukavuuteen, tämä motivoi tekemään kehittämistyötä. Mutta kun työpäivien määrä kasvaa, mahdollisuus vaikuttaa ja tulla kuulluksi ei yksistään ole riittävää. Kun kokemusasiantuntijan rooli selkeytyy ja hänen osaamistaan halutaan hyödyntää laajemmassa mitassa, on huomioitava, että työpanos ei voi olla vapaaehtois pohjainen vaan yhteistyöhön motivoidaan tarjoamalla asianmukainen korvaus.

Ei mitään meistä ilman meitä

Mitkään kehitettävät palvelut eivät tule onnistumaan, jos ne kehitetään ilman palveluita käyttäviä. Jotkut viranomaistahot asennoituivat hankkeeseen aluksi ennakkoluuloisesti, mutta vähitellen on löydetty yhteinen kieli ja yhteinen ymmärrys inhimillisestä kohtaamisesta ja kokemustiedon hyödyntämisestä.

Onnistunut yhteistyö seuraa kuulluksi tulemisesta. Kuulluksi tuleminen on mahdollista silloin, kun uskalletaan olla ihmisenä ihmiselle.



Palautetta yhteistyökumppaneilta

- verkostoituminen paikallistasolla parantunut
- hanketyöntekijä tuonut uutta näkökulmaa yhteisöön
- hanketyöntekijä on "katu-uskottava", puhuu suoraan ja hänellä on ideoita
- asunnottoman kokemusasiantuntijan näkökulma on tullut hyvin esille / kuulluksi
- koulutus ja ohjaus kaupungin aloitteleville kokemusasiantuntijoille ollut erittäin hyvää

Ei mitään meistä ilman meitä!
Omat avaimet -hanke – Asunnottomuutta kokeneet palveluja kehittämässä

- kokemusasiantuntija on ollut odotettu vieras
- uudet näkökulmat ja ajan hermolla oleminen; yleisen keskustelun herättäminen
- kokemusasiantuntija on ollut tapaamisissa avoin ja saanut hyvää palautetta asumisyksikön asukkailta
- Omat avaimet -hankkeessa kokemusasiantuntijat ovat keskeisessä asemassa, ei statisteina taustalla
- kun vuosikaudet on tietyllä tavalla tehty töitä, on hienoa omaksua uudenlainen tapa toimia