

Vailla vakinaista asuntoa ry
Omat avaimet –hanke
Yhteenvedo

Innovatiivisen Omat avaimet -kehittämishankkeen tavoite oli tuoda asunnottomuutta kokeneiden ääni kuuluviin suunniteltaessa kunnallisia asunnottomien palveluita osana PAAVO2-ohjelmaa. Hankkeeseen palkatut, oman kokemuksen omaavat hanketyöntekijät kokosivat hankekaupunkien (Lahti, Jyväskylä, Kuopio, Tampere) aiesopimusten pohjalta ruohonjuuritason tietoa asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden tarpeista palveluiden kehittämiskohteisiin. He osallistuivat paikallisten kokemusasiantuntijoiden kanssa kehittämiskohteiden toiminnallisen sisällön ja/tai rakennusten toimivuuden suunnitteluun.

Kokemustietoa on tarkoitus käyttää palvelujen kehittämiseen niin, että ne vastaisivat paremmin käyttäjien tarpeisiin. Tällöin palvelujen käyttö tehostuu.

Kokemusasiantuntijuudesta järjestettiin avoimia keskustelu- ja verkostoitumistilaisuuksia.

Vaikuttamistyö näkyi sekä julkisen että 3. sektorin toiminnan kehittämisessä.

Hankkeella oli kaksi pääkohderyhmää: kokemusasiantuntijat (asunnottomat ja asunnottomuutta kokeneet) ja ammattilaisverkoston jäsenet (esim. PAAVO 2 - yhteyshenkilöt ja heidän organisaationsa hankekaupungeissa, kaupunkien sosiaalitoimen viranhaltijat, järjestöjen ja muiden kolmannen sektorin tahojen työntekijät, asumisyksiköiden henkilökunta, rakennuttajat, arkkitehdit sekä LVI-suunnittelijat). Kolmanneksi kohderyhmäksi muotoutui hankkeen kuluessa tutkijoista ja opinnäytetöiden tekijöistä koostuva ryhmä.

Hanketyöntekijät osallistuivat PAAVO2-kauden hankkeiden ohjausryhmien kokouksiin, OA-hankkeen ja kaupungin välisiin työryhmätapaamisiin, kokemusasiantuntijoiden suunnittelukokouksiin sekä olivat suoraan yhteydessä rakentajiin, arkkitehteihin ja LVI-suunnittelijoihin. Yhteydenpidolla haluttiin varmistaa rakentamisvaiheen muutokset, jotka katsottiin oleellisiksi kohteen myöhemmälle käytölle ja palveluihin sitoutumiselle.

LAHTI

Apilakadun asumispalveluyksikön asumispäivystys- ja tukiasunto- osastolla osallistuttiin toiminnallisen sisällön suunnitteluun. Toimija oli paikallinen kokemusasiantuntijaryhmä Lahden hanketyöntekijän johdolla. Lisäksi aloitettu ympärivuorokautisen kriisipisteen resurssikartoitus ja luotu asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden vaikuttajaverkostoa valtakunnalliselle tasolle.

Verkoston tavoite on osallistua palveluiden suunnitteluun ja aktivoita asunnottomia kansalaisina sekä vaikuttaa yleisemmällä tasolla asenteisiin. Paikalliset kokemusasiantuntijat ovat hankkeen yhteyshenkilön johdolla kehittäneet vertaistukityötä. Nimetyt edustajat jatkavat eri työryhmissä.

JYVÄSKYLÄ

Kultalakintien asuinrakennus nuorille aikuisille: hanketyöntekijän kokoama asunnottomien ja asunnottomuutta kokeneiden ryhmä vaikutti hanketyöntekijän ja ammattiosaajien rinnalla peruskorjauksessa ja muutostöiden suunnittelussa. Ryhmä kehitti asumisyksikön yhteisöllisyyden ja osallisuuden toimintamalleja: kuinka yksikön asunnot tulisi korjata, mitä asuntoihin tulisi rakentaa ja mikä on asumisyksikön pihaympäristön funktio.

Paikalliset kokemusasiantuntijat osallistuivat sosiaaliviraston kautta. Sitoutuminen tämänkaltaiseen työskentelyyn osoittautui haasteelliseksi ja ryhmän jäsenmäärä vaihteli. Tapaamisiin osallistui lisäksi sosiaaliviraston työntekijöitä ja JNP:n (Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot) edustajia. Hanke oli myös suunnittelemassa Sosiaalisen isännöinnin yhteyteen elämänhallintaryhmää ja osallistui yöajan kriisipisteen tarvekartoitukseen.

Hanke on edistänyt kokemusasiantuntijan saamista osaksi sosiaalitoimiston kehittävää työyhteisöä (asunnottomien tai asumisen tukea tarvitsevien palvelut ja tukitoimet).

KUOPIO

Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry:n uudisrakennushankkeeseen osallistuminen: Sateenkaaritalon toimintayksikköön rakennetaan pientaloita ja päiväkeskus. Hanketyöntekijä toi suoraan arkkitehdille tietoa paikallisilta kokemusasiantuntijoilta. Heitä tavoitettiin mm. Likolahden asuinyhteisön kautta, jossa kehitettiin paikan yhteisöllisyyttä. Hanketyöntekijä rakensi myös ammattilaisverkostoa Kuopion ja Lahden välille sekä teki kartoitusta Nuorisotasuntoliitto ry:n asumisen hankkeeseen. Kaupungin sosiaalitoimen kanssa tehtiin yhteistyötä Natte-hankkeen puitteissa. Sirkkulanpuiston toimintayhdistys kiinnostui kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisestä esim. uusien arviointimallien kehittämisessä asumisneuvontaan, yhdyskunta- ja lähityömuotojen kehittämisessä sekä yhdistyksen vapaaehtoistyön rakentamisessa: Omat avaimet -hanketta konsultoiin.

TAMPERE

Osallistuminen A-killan tehostetun tuen asumisyksikön jatkoyksikön suunnitteluun. Osana PAAVO2 -ohjelmaa uudistettiin Härmälän tupa ja rakennettiin uusi osa. Päihtyneiden päiväkeskus Huoltsun (Treen kaupunki) kanssa yhteistyö oli tiivistä. Tavoite oli luottamuksen saavuttaminen ja yhteistyöverkosto, josta löytyy tulevia kokemusasiantuntijoita. Hanketyöntekijä osallistui mm. Huoltsun kävijäkokouksiin, kokkikerhoon ja retkille.

Hankesuunnitelman ydin oli olla PAAVO2-ohjelman rinnalla ja tukena: asunnottomien palveluiden käyttäjät osallistuvat palvelujen suunnitteluun PAAVO2:n solmimien aiesopimusten mukaisista lähtökohdista.

Hankekaupungeilla oli tietyt suunnittelukohteensa aikatauluineen ja ohjelmineen, mutta toiminnan painopisteet muoautuivat hankkeen kuluessa. Toisaalta hanketyöntekijät jäsenivät tässä prosessissa kokemusasiantuntijuutta odotettua laajemmin. Hankkeen alkaessa ajatuksena oli kokemusasiantuntijaryhmien kokoaminen, suunnitteluun osallistuminen, mahdollisuus vaikuttaa toteutumassa oleviin asioihin sekä työn tuloksen näkeminen. Hanketyöntekijöiden piti kuitenkin kyetä sopeutumaan muuttuviin PAAVO-suunnitelmiin.

Kaikissa kaupungeissa ei ollut selkeää suunnitelmaa, johon kokemusasiantuntijuus olisi sisällytetty PAAVO2:n mukaisesti. Ensin oli tarpeen varmistaa valmiuksien antaminen sekä kaupunkien organisaatioille että paikallisille kokemuksen omaaville. Kaupungeissa oli käynnissä prosesseja, jotka sitoivat työntekijöiden resursseja, eikä hankkeeseen liittyvä työ tällöin välttämättä mahtunut perustyön rinnalle. Näin hanketyöntekijät eivät esim. saaneet tarvitsemaansa tietoa hankekaupunkien suunnitelmien etenemisestä. Suunnittelun edetessä kohdattiin haasteita, jotka samalla olivat tärkeitä tuloksia toimintatapoja kehitettäessä. Suunnittelun osallistumisen ja lopputuloksen väliset päätösprosessit on oleellista avata ja jäsentää myös kokemusasiantuntijoille.

Kuntien palveluorganisaatioissa on valmiuksia ja tahtoa hyödyntää kokemustietoa. Asunnottomuutta kokeneiden kohtaaminen tasavertaisina kehittämiskumppaneina ei tästä huolimatta ole ollut helppoa. Hankkeen eri vaiheissa todettiin, että voidakseen seurata hankekaupungeille asetettujen tavoitteiden toteutumista hanketyöntekijän olisi vietettävä kaupungissa vähintään puolet hankkeelle suunnitellusta ajasta. Rajallisten resurssien vuoksi tätä mahdollisuutta ei kuitenkaan ollut.

Yhteistyön mahdollistamiseksi havaittiin ensisijaiseksi tehtäväksi luottamuksellisen suhteen luominen sekä asunnottomuutta kokeneisiin että viranomaistahoihin ja henkilökuntaan. Kaupunkien suunnitelmien muuttuessa jouduttiin rakentamaan luottamus asunnottomuutta kokeneisiin aina uudelleen, mikä aiheutti ongelmia. Kokemusasiantuntija joutui jatkuvasti perustelemaan omaa rooliaan kehittämistyössä, toimimaan ylisektoriaalisesti ja suuntaamaan vaikuttamistyötään moneen suuntaan. Tässä onnistuttiin rakentamalla avoin kommunikointi suunnittelupalaverissa

kokemusasiantuntijoiden ja viranomaistahojen välille sekä järjestämällä asunnottomuustoimijoiden välisiä keskustelutilaisuuksia. Hankkeen aikana havaittiin ennakoasenteita, jotka määrittelevät ja sävyttävät palvelujärjestelmän suhtautumista asunnottomiin ja heille suunnattujen palveluiden kehittämiseen, kokemusasiantuntijoihin ja heidän kanssaan tehtävään yhteistyöhön. Ennakoasenteita on myös asunnottomilla.

Luottamussuhteen luomisessa asunnottomuutta kokeneisiin on tärkeää omien kokemusten avaaminen ja tieto toisen kokemuksista. Luontevat tapaamispaikat ovat tärkeitä. Mm. asumisyksiköiden pihat ja vapaa-ajan viettotilat antavat mahdollisuuden luottamuksen synnylle. Hankkeen aikana syntyi motto ”Makkara on väline” – tällä tarkoitettiin, että yhdessä grillaamisella luodaan yhteyttä ja yhteisöllisyyttä, joilla on merkitystä paikallisen kokemusasiantuntijoiden verkoston luomiselle. Makkara ei ole väheksyttävästi vain makkara. Tapaaminen esim. sosiaaliviraston kokoustiloissa on korkea kynnyksen ylittävänä.

Yhtenä hanketyöntekijöiden tehtävänä on ollut motivointi yhteistyöhön. Virallisen tahon sitouttaminen kehittämistoimenpiteisiin on yhtä haastavaa kuin paikallisten kokemusasiantuntijoiden motivointi. Vaikutusmahdollisuuksien tarjoaminen motivoi kehittämistyöhön. Kun kokemusasiantuntijan osaamista halutaan hyödyntää laajemmassa mitassa, työpanos ei kuitenkaan voi olla vapaaehtois pohjainen. Yhteistyöhön motivoi asianmukainen korvaus.

Hankkeen edetessä todettiin, että yhtenä kokemusasiantuntijoiden työtä kuormittavana tekijänä olivat kokemusasiantuntijakäytäntöön kielteisesti suhtautuvat viranomaisverkoston ammattityöntekijät. Uskottavuuden saavuttamisen välineenä oman tarinan kertominen toistuvasti nähtiin raskaana. Osa hanketyöntekijöistä koki myös kaupunkien resurssipulan turhauttavana. Yhteistyön tuloksena syntyi hyviä ideoita, mutta rahan puute esti ideoiden toteuttamisen. Kokemusasiantuntijat mainitsivat työtä kuormittaviksi tekijöiksi asioiden hitaan etenemisen sekä vaikeuden havaita työn tuloksia, jotka voivat näkyä konkreettisesti vasta jopa vuosien jälkeen.

Hankkeen kuluessa syntyi odottamattomia näkökulmia ja yhteistyökuvioita, joita hanke ensin kutsui sivupoluiksi, esim. tutkijoiden mukaantulo tai paikallisten toimijoiden halu järjestää yhdessä toimintaa. Hankekaupungeissa niin kunnalliset kuin kolmannen sektorin toimijat ovat suunnanneet toimintaansa avoimempaan ja käyttäjäystävällisempään suuntaan. Tällä kaikella on yleisempää yhteiskunnallista merkitystä.

Hankkeen järjestämiin vapaamuotoisiin verkostoitumis- ja keskustelutilaisuuksiin osallistui paikallisten kokemusasiantuntijoiden tai ammattilaisten mukana henkilöitä, joilla oli kiinnostusta tulla verkostoon mukaan. Paikallisilla kokemusasiantuntijoilla on omia osaamisalueita ja pääasiallisia kiinnostuksen kohteita kuten asiainhoitoapu ja päihdetyö. He osallistuivat mm. PAAVO2-ohjelman ohjaus- ja seurantaryhmän kokouksiin, toimivat vertaisina asumisyksiköissä asuville ja järjestivät erilaista vapaa-ajan toimintaa. Kutsuttuina asiantuntijoina he kouluttivat tutkijoita sekä sosiaali- ja terveysalan ja rakennuspuolen ammattilaisia Paavo Verkostokehittäjä -hankkeen lukuisissa seminaareissa

Yhteistyökumppaneiden palautteen mukaan hanketyöntekijät ovat tuoneet uutta näkökulmaa yhteisöön, kun he katu-uskottavina puhuvat suoraan ja tuovat rohkeasti esiin näkemyksiään. Eräs hankekumppani toi haastattelussa esille palvelujärjestelmän kehittymisen toimivammaksi palvelun varsinaisia käyttäjiä kuunneltaessa. Heidän paikkansa on kaikkialla, missä on kyse ihmisen kohtaamisesta ja palveluiden kehittämisestä. Kokemusasiantuntijat näkevät asiat asiakkaiden /asukkaiden näkökulmasta, mikä antaa uuden tulokulman ammattilaisille. Kokemusasiantuntija voi motivoida ja toimia vertaisena, koska pystyy samaistumaan. Samalla kokemusasiantuntijat

avartavat ammattilaisen näkemyksiä ja kaventavat kuilua asiakkaisiin. Hanketta läheltä seuranneen tutkijan mukaan Omat avaimet -hankkeessa kokemusasiantuntijat ovat keskeisessä asemassa, eivät statisteina taustalla.

Paikalliset asunnottomuuskokemuksen omaavat toivat esille, että niin hanketyöntekijät kuin ammattilaiset kuulivat heitä. Vertaiselle oli helpompi esittää näkemyksiä: hän otti kuulemansa tosissaan. Tehty työ koettiin kuitenkin turhaksi, jos ideat eivät toteutuneet keskusteluista ja päätöksistä huolimatta. Sekä hanketyöntekijät että paikalliset kokemuksen omaavat toivoivat, että heidät olisi pidetty ajan tasalla läpi prosessin suunnitelmien muutosten ja ehdotusten hylkäämisen suhteen. Osa haastatelluista tunsivat olevansa mukana muodollisuuksien vuoksi. Moni kuitenkin kertoi jaksaneensa hankkeen avulla laittaa elämänsä kuntoon.

Tärkeä tulos hankkeessa oli paradoksaalisesti myös se, että jotakin tiettyä konkreettista tavoitetta ei saavutettu. Tämä lisäsi ymmärrystä siitä, että kyseessä on prosessi, jossa väliin tulevat muuttajat kuten kaupunkien resurssit ja aikataulut vaikuttavat. Osallistuminen suunnitteluun ei välttämättä tuota toivottua muutosta, mutta tuloksena on yhteistoimintamenetelmien parantaminen, selkeyttäminen ja vakiinnuttaminen viranomaisten ja asunnottomien välillä ja tätä kautta osallisuuden varmistaminen. Toisaalta tällaiset tilanteet voivat nostaa pintaan epäuskon ja pettymyksen tunteet, jotka ovat kiinteästi liittyneet arvottomuuden ja välinpitämättömän kohtelun kokemukseen. Luottamuksen rakentaminen on tässäkin ensisijaista, samoin yhteisesti ymmärretyn, viranomaiskielen ylittävän puhutavan luominen.

Hankkeen kokemusasiantuntijat toivat esille jatkuvan törmäyksen asenteisiin, jotka määrittelevät palvelujärjestelmän suhtautumista asunnottomiin ja palveluiden kehittämiseen, kokemusasiantuntijoihin ja heidän kanssaan tehtävään yhteistyöhön. Ennakoasenteita on palvelujärjestelmän henkilöstöllä ja johtoportaalla, mutta myös itse asunnottomilla. Hanketyöntekijöille tuli hyvin pian selväksi, että yhteistyön mahdollistamiseksi olisi ensisijaisesti luotava luottamuksellinen suhde kaikkiin asunnottomuuskentän toimijoihin. Muutoin yhteistyö saattaa olla miltei mahdotonta. Viranomaisten ja henkilökunnan luottamus on yhtä tärkeä kuin luottamussuhde palveluiden käyttäjiin.

Kokemusasiantuntija joutui jatkuvasti perustelemaan rooliaan kehittämistyössä, toimimaan ylisektoriaalisesti ja suuntaamaan vaikuttamistyötään moneen suuntaan. Ylipäänsä on ollut vaikeaa vakuuttaa pitkään asunnottomana olleelle, että häntä todella kuullaan. Virallisen tahon sitouttaminen konkreettisiin kehittämistoimenpiteisiin on yhtä haastavaa kuin paikallisten kokemusasiantuntijoiden motivointi.

Hankkeen tuloksia hyödynnetään sekä hanke- ja muiden PAAVO-kaupunkien organisaatioissa että PAAVO-ohjelman ulkopuolisissa kunnissa. Tuloksia hyödynnetään myös PAAVO-ohjelman jälkeen käynnistyvässä Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelmassa 2016–2019 (AUNE). Hankekaupungeissa on asunnottomia ja asunnottomuuden kokeneita, jotka jatkavat hankkeen päätyttyä toimimista vertaisina, osallistuvat palvelusuunnitteluun ja vaikuttavat asenteisiin ja päätöksentekoon. Verkosto myös opastaa lähikuntien kokemusasiantuntijoita.

Hankkeen parissa työskennelleet kunnallisen ja kolmannen sektorin toimijat ovat olleet kiinnostuneita hyödyntämään jatkossakin kokemusasiantuntijoita, kun palveluita suunnitellaan tai olemassa olevaa toimintaa kehitetään.

Hankekaupungeissa luotu verkostoitumismalli tukee jatkuvuutta kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisessä ja palvelee hankekaupunkien viranomaistahojen ja kokemusasiantuntijaryhmien yhteistyötä sekä kaupungin sisällä että kaupunkien välillä. Hankekaupunkien keskinäinen verkostoitumismalli hyödyntää julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyötä kuntien muuttuvassa taloustilanteessa palveluja suunniteltaessa. Kynnys hyödyntää kokemusasiantuntijuutta madaltuu.

Hankkeen emo-organisaation Vailla vakinaista asuntoa ry:n on tarkoitus jatkaa toimintaa konsultoimalla ja kouluttamalla kokemusasiantuntijoita, jotka taas tavoittavat omissa kaupungeissaan palveluiden käyttäjiä. Hanketyöntekijät ovat osoittaneet, että kokemusasiantuntijuuteen liittyvän kenttä- ja viranomaistyön voi omaksua eräänlaisena oppisopimuskoulutuksena ja työssä voi samalla toimia työtapojen kehittäjänä. Kokemusasiantuntijuus on tällöin kokonaisvaltaista ja integroitunutta, lisäksi se perustuu tasa-arvoiseen jäsenyyteen työyhteisössä.

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 työtapana, joka tuottaa tavoitettavuutta muodostamalla sillan syrjäytettyjen kansalaisten ja heidän asumisratkaisuihinsa vastaavien kuntaorganisaatioiden välille.

Kunnallisissa palveluissa on valmius ja tahtoa kokemustiedon hyödyntämiseen, mutta tiedon vastaanottamisen osaaminen on vielä epävakaa. Tämä koskee sekä asiakaspalvelutyötä tekeviä että päättävissä asemassa olevia. Asiakaskunnan toiveita halutaan huomioida, mutta kokemuksen omaavia ei osata kohdata tasavertaisina kehittämiskumppaneina. Kokemusasiantuntijuuden puute heikentää paikallisen kehittämistyön mahdollisuuksia. Konsultointipalveluita tulisi viedä kuntiin, joissa kokemuksen ääni ei ole palveluiden suunnittelussa mukana tai se on vasta kehittymässä.

Kokemusasiantuntijoiden kanssa työskentelevien osaamisvajetta voi olla suuri, ja koulutuksen järjestäminen henkilöstölle ja kokemusasiantuntijoille haastavaa. Painetta saattaa aiheuttaa palveluiden järjestäminen nopeasti, jolloin asunnottomien aitoja tarpeita palveleva suunnittelu ei ole mahdollista. Kunnissa kaivataan konkreettisia ohjeita ja käytännön työssä sovellettavia malleja siihen, miten kokemuksen omaavia asiantuntijoita otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun, miten heidän työpanostaan voidaan käyttää ja mitä työssä otetaan huomioon. Kokemusasiantuntijoiden kanssa tehtävään työhön tarvitaan yhtenäistämistä ja ammattilaisille yhteisiä toimintakäytäntöjä.

Henkilöstön kirjava osaamistaso ja palvelujärjestelmän eroavuudet vaikeuttavat yhdenvertaisuuden toteutumista. Kokemustiedon hyödyntäminen edistää kansallisesti yhdenvertaisen ja kaikkien asunnottomien tarpeita palvelevien asunnottomien palvelujärjestelmän kehittämistä. Puutteelliset valmiudet ja puuttuva tietotaito estävät kokemustiedon ja kehitettyjen toimivien työmenetelmien hyödyntämisen. Henkilöstön perus- ja jatkokoulutuksen kehittämiseksi ja toteuttamiseksi tarvitaan lisää tietoa kokemustiedon hyödyntämisestä ja kokemusta omaavien kanssa tehtävästä työstä, jotta kentältä nouseva tieto voitaisiin tehokkaimmin hyödyntää.