



*pitkäaikaisasunnottomuuden
vähentämishjelma 2008-2011*

16.10.2009, LAAJENNETTU TYÖRYHMÄ 3TYÖKOKOUS

Asiakaskeskeisyys, kokemusasiantuntijuus ja vertaistoiminta – kokemustutkimus menetelmänä

Valtakunnallinen asunnottomuusseminaari 2009

Puheenjohtaja toiminnanjohtaja Sanna Lehtonen, VVA ry
Alustus tutkuspäällikkö VTT Susanna Hyväri, Diak
Sihteeri, Saija Turunen, Socca

- Puheenjohtaja avasi kokouksen, esitteli työryhmän idean kertoi lyhyesti eurooppalaisesta Enpower-ryhmästä
- Alustus (Hyväri): *"nothing about us without us"*. Syrjäytyneiden oltava paikalla.
 - **Mistä kaikki alkoi:** kiinnostus palvelun käyttäjätutkimukseen (user research)
 - Survivors speak out –liike
 - Miten tämä voisi toimia Suomessa?
 - Vs. Italian kyselytutkimukset
 - Mielenterveyskeskusliiton hanke palvelukeskeisyydestä. Koulutusta annettu mielen-terveys- ja päihdeasioissa Imatralla, Kokkolassa ja Tampereella. Tarkoituksena sekä kouluttaa mutta myös tutkia
 - Suomi mukana kansainvälisessä IPHACA- hankkeessa 15 muun Euroopan maan kanssa. Hankkeen keskeisiä teemoja ovat mielisairaalaolot ja ihmisoikeudet. Suomesta mukana kokemusasiantuntijoita ja tutkijoita.
 - Peter Pedersfordin suomeksi käännetty kirja *"Kokemuksesta tiedoksi"*
 - **Kokemusasiantuntijuuden käsite: mitä sillä tarkoitetaan?**
 - Jorma kertoi lyhyesti oman elämäntarinansa ja kuinka kokee saaneensa kokemustutkijana paljon, on voinut tuoda oman näkökulmansa. Ollut kentäl-lä tekemässä haastatteluja ja antanut luentoja
 - Juden mielestä kokemusasiantuntijoita voi käyttää monessakin asiassa. Jos päihdeongelmaista halutaan auttaa, on ensin tiedettävä miltä tuntuu, sitten tuotava se työpöydälle. Oma toipuminen kestänyt seitsemän vuotta, tietää mitä voi kokea matkalla, myös epäonnistumisia. On tiedettävä miten välitetään ihmisestä kokonaispakettina. Vastoinikäymiset ovat osa toipumis-prosessia. Joskus tuntuu, että työntekijä haluaa että asiakas raitistuu, ei asiakas itse.
 - Juha kertoi ettei ikinä ole ollut hoidossa. Asunnottomuuteen leimataan aina myös alkoholismi. Kokee olleensa syrjässä kaikesta ilman että kukaan olisi tullut sanomaan että nyt lähde hakemaan apua. Hoitanut itse itsensä

- Mervi korosti neljää tasoa: potilas, toipilas, kuntoutuja, selviytyjä. Kokemustutkijan on oltava itse kuntoutuja-tasolla että koulutuksesta on mitään hyötyä. On oltava sinut asian kanssa. Mervin mukaan palvelut ovat huonontumassa esim. lähipalveluita poistetaan joita nimenomaan huonoimmin voivat kipeästi tarvitsevat, koska eivät yksinkertaisesti kykene muualle.
 - Juha: Kaikki eivät edes kykene bussiin. Hirvikärpästenkin kanssa helpompi keskustella!
 - Jude kaipasi hoitolaitoksille suurempaa roolia siinä mitä tapahtuu sen jälkeen kun pääsee hoidosta. Erityismainintana nostettiin esiin FC Askel Espoosta. Tarvitaan opastusta myös miten päästä bussiin, esim. hyvä avoryhmä jossa opastetaan
 - Mervi: Tampereen köyhyystutkimus. Jos ei rahaa bussiin, niin miten pääset sossuun..
 - Liisa Kärkkäinen (Sällikoti) : Asiakkaan ja ihmisen kohtaamisessa kuunneltava enemmän ja muistettava se, että kohtaaminen lähtee myös sydämeestä. Käsi auki eikä nyrkissä.
 - Riitta Granfelt: Kuulostaa tärkeältä. Kukaan ei nähnyt Juhaa, koska hän oli ”liian” syrjässä. Jokaisella on omankaltaisensa kokemus. Onko niin, että hiljaisimmat ja syrjäytyneimmät eivät aina tule kuulluiksi? Miten tavoitamme heidät ja heidän äänensä?
 - Susanna Hyväri: Täällä valtavirta. Mutta myös erilaista kokemusta on! Juuri kokemusasiantuntija haastattelijana madaltaa kynnyksiä. Nopea vertaisten välinen tilanne & jaetut kokemukset avaavat tilannetta Motivaatio saman kokeneille kasvaa.
 - Mervi: Muistettava myös hiljaisten ääni. Esim. Tampereen etsivän sosiaalityön ja huumetyön yhteistyö ja jalkautuminen. Oma kokemus haastattelutilanteesta: ”ai säkin oot ollu!”
 - Susanna Hyväri: Kokemus arviointi ja käyttäjätutkimuksessa tärkeää irtaantua. Kaikki kokemus saatava käyttöön, tarvitaan kokemuksen jalostamista kehittämistyön kautta.
- **Onko asunnottomuudessa mitään seksikästä? Minkälaista yhteistä kokemusmaailmaa asunnottomat vois jakaa?** Asunnoton ei rakenna asunnottomuudesta identiteettiä.(vrt. AA-ryhmät ja mielenterveysryhmittäiset & mental wearin paidat).
- Jude: Arvot. Pidetään toisistamme huolta. Yhteenkuuluvuuden tunne. Ne on samanlaisia kuin me. Hyviä kavereita keskenään, vahvuus vaikka olosuhde asunnottomuus.
 - Juha: FC Askel, jossa käy eri-ikäisiä ja -kuntoisia, kun uusi pelaaja tulee, niin viikon päästä jo kokee, että se on hienoa. Jalkapallo on antanut paljon.
 - Susanna Hyvärin kysymys Riitta Granfeltille: Kadulla yhteisöllisyys ja vaikka kaveria autetaan, lait ovat kovat. Olemassa olevat vahvat hierarkiat. Dokaataan mutta ei olla hulluja. **Miten solidaarisuutta jaetaan?** Pullo kiertää mutta entäs velka?
 - Riitta Granfelt: Kysymys on myös siitä, että kun elämäntilanne eheytyy tulee enemmän tilaa olla solidaarinen. Yhteisön rakenne on kova, kiusattua vankia ei puolusta kukaan, koska on pakko keskittyä omaan tilanteeseen. Voi myös olla, että itsekunnioitus paranee kun lyö jotain jolla menee vielä huonommin
 - Susanna Hyväri: **Miten jäsenetään kokemustietoa ja miten asunnottomuuden ympärillä olevia ongelmia käsitellään?**

- Jos päihde, asunto ja mielenterveys eivät kohtaa. **Miten identiteetti rakentuu?** Palvelujen arvioinnissa sekoitetaan eri palvelujen tarvitsijoita yhteen. Työ sektoroitunutta, kokemukset sektoroitunutta. Voi syntyä meidän jengijä.
- Kun eheytyminen alkaa, alkaa myös solidaarisuus. vertaistuki ja yhteinen jakaminen kadulla vaikeaa.
- Kadulla ei ole lupa tuntea, turvassa pitää löytää keinot käsitellä tunteita. Tarvitaan prosessin ylläpitäjää.
- **Palvelunkäyttäjien ja kokemusasiantuntijoiden osallistumisen portaat**
 1. Ei osallistuminen (ottaa vastaan palveluja. Piste.)
 2. Käyttäjien/kansalaisetn informointi palveluista, oikeuksista. Miten pääset vaikuttamaan
 3. Konsultointi, kuuleminen. Kokemusasiantuntijat
 4. Kansalaisena vaikuttaminen ja kumppanuus. Tehdään yhdessä työtä, annetaan välineitä, demokkratia
 5. Palvelunkäyttäjille delegoitu vaihe ja kansalaisten kontrolli. Kontrolli tutkimuksen käyttöön ja mitä tutkitaan esim. haastattelurunkojen teko yhdessä. rakennetaan välineitä
- **Palvelujen käyttäjien osallistuminen sosiaali- ja terveysterveystoimissa:**
 1. Hoitoprosessien toteutuminen - subjektit
 2. Kokemuksen hyödyntäminen hoitokeinojen kehittämisessä
 3. Vuorovaikutus (ammattilaiset, kokemus + muu tieto)
 4. kansalaislähtöisen järjestelmän luominen ja edistäminen
 - 5.
- **Seuraava kokous** maanantaina 23.11. klo. 13. VVA, Vaasankatu 5.