

Helsingin Diakonissalaitos
Eija Pehkonen

HELSINGIN DIAKONISSALAITOKSEN RAPORTTEJA 1/2008

**HELSINGIN DIAKONISSALAITOKSEN
KAALE-KAFEE PROJEKTIN
ULKONEN ARVIOINTI**

Helsingin Diakonissalaitos
Eija Pehkonen

HELSINGIN DIAKONISSALAITOKSEN RAPORTTEJA 1/2008

**HELSINGIN DIAKONISSALAITOKSEN
KAALE-KAFEE PROJEKTIN
ULKONEN ARVIOINTI**



SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 ARVIOINTI	5
2.1. Arviointitehtävä	5
2.2. Arvioinnissa käytetyt aineistot.....	5
3 PROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET	6
4 PROJEKTIN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN.....	10
4.1. Matalan kynnyksen palvelukeskuksen kehittäminen	10
4.2. Koulutus- ja työllistämispolkujen luominen	20
4.3. Romanian syrjäytymisen vähentäminen	22
5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	25
5.1. Projektin tavoitteiden toteutuminen.....	26
5.2. Projektin tuotosten toteutuminen.....	27
5.3. Projektin seurannan toteutuminen	28
5.4. Johtopäätökset ja kehittämishaasteet	28
6 KIRJALLISUUS	31

© 2008 Helsingin Diakonissalaitos

Toimituskunta: Jaana Föhr, Markku Niskanen, Johannes Niska-Virta, Eija Pehkonen

Kuvat: Markku Niskanen sivuilla 2, 4, 5, 9, 11, 13, 17, 25 ja 28. Terno Theslund sivulla 21.

Taitto: Studio Hipateos Oy

Painopaikka: Erweko Painotuote Oy

JOHDANTO

Tässä raportissa on arvioitu Helsingin Diakonissalaitoksen diakoniatoinen Kaale-Kafee projektin (myöhemmin Kaalo romanipalvelukeskusprojektin) toimintaa vuosina 2005–2007. Projekti toteutettiin Raha-automaattiyhdistyksen tuella. Projekti on hyödyntänyt diakoniatoinen matalan kynnyksen palvelukeskusten periaatteiden mukaista toimintaa ja samalla se on pyrkinyt luomaan uutta toimintaa vastaamaan pääkaupunkiseudun romanien ja erityisesti syrjäytyneiden romanien tarpeisiin.

Projektia varten perustettiin johtoryhmä keväällä 2005. Johtoryhmä muodostui Helsingin Diakonissalaitoksen diakoniatoinen ja Diakonia-ammattikorkeakoulu Oy:n edustajista. Osallistuin johtoryhmän toimintaan koko projektin ajan ja tämä osoittautui oikeaksi ratkaisuksi jäsentää ja ymmärtää projektin tavoitteita ja toimintaa.

Projektin arvioinnin lähtökohtana on Raha-automaattiyhdistykselle tehdyt projektiselosteet ja selvitykset. Projektin arviointi perustuu projektin aikana dokumentoituihin aineistoihin, joita edellisten lisäksi ovat johtoryhmän kokousten esityslistat ja kokousmuistiot sekä muu kirjallinen materiaali.

Projektiselosteen tavoitteita ja niiden toteutumista tarkastellaan asiakkaiden, työntekijöiden ja sidosryhmien näkökulmista. Arviointi on luonteeltaan toteavaa ja laadullista. Arvioinnissa tehdään lopuksi myös yhteenvetoa projektin vahvuuksista ja kehittämishaasteista.

Kiitän projektin johtoryhmää ja työntekijöitä yhteistyöstä. Työntekijöiden kanssa käymäni keskustelut palvelukeskuksessa auttoivat jäsentämään projektia ja sen merkitystä asiakkaiden elämäntilanteiden selvittelyssä ja tuen tarpeiden mahdollistamiseksi.

Helsingissä 3.12.2007

*Eija Pehkonen
LTO, KL, lehtori
DIAK Etelä, Helsingin toimipaikka*

2 ARVIOINTI

2.1. Arviointitehtävä

Tämä raportti sisältää ulkoisen arvioinnin Kaalo romanipalvelukeskusprojektin toiminnasta vuosina 2005–2007. Projektin tavoitteet on kirjattu projektiselosteeseen ja ne toimivat arvioinnin lähtökoh-
tina. Arviointikriteerit perustuvat Raha-automaattiyhdistyksen Arvioiva ajattelu projektitoiminnassa (RAY 2004) oppaaseen. Arvioinnin tehtävänä on tarkastella projektin tavoitteita ja niiden toteutu-
mista asiakkaiden, työntekijöiden ja sidosryhmien näkökulmista. Arviointi on luonteeltaan laadul-
lista. Arviointi on enimmäkseen toteavaa tarkastelua työntekijöiden, asiakkaiden ja sidosryhmien
näkökulmista. Pohdinnassa ja johtopäätöksissä tehdään yhteenvetoa projektin vahvuuksista ja ke-
hittämishaasteista. ”Arvioivan ajattelun soveltaminen on ennen kaikkea projektin toteutusta hyö-
dyttävä eri toimijoiden välinen oppimisprosessi” (RAY 2004, 6). Arviointitehtävän haasteena on ol-
lut koota pirstaleisesta aineistosta kokonaisuus. Projektin luonnetta ja sisältöä on myös tarkennettu
luomalla projektia jäsentäviä kuvioita ja taulukoita.

2.2. Arvioinnissa käytetyt aineistot

Arvioinnin perusteina on käytetty seuraavia *dokumentteja*: projektiselosteet ja selvitykset RAY:lle
sekä johtoryhmän esityslistat ja muistiot 2005–2007. **Työntekijäpalautetta** koskeva aineisto koos-
tuu työntekijöiden tekemästä kolmesta *itsearvioinnista* 2006 (1) ja 2007 (2) sekä Diakin so-
sionomiopiskelija Matti Luukkasen opinnäytetyöstä, jonka aineisto kerättiin *haastattelemalla*
työntekijöitä projektin puolivaiheessa. **Asiakaspalaute** on saatu työntekijöiden tekemistä *asia-
kashaastatteluista* syksyllä 2007. Tämän lisäksi käytössä on ollut *asiakaskäyntitilastot* koko
projektin ajalta ja *seurantalomake* projektin asiakaskäynneistä huhtikuulta 2006. **Sidosryhmä-
palaute** on saatu kyselyllä, joka tehtiin *haastattelemalla* vuonna 2006. Haastattelut teki Diakin
opiskelija Seija Jaakkola harjoittelutehtävänä. Toinen sidosryhmäkysely tehtiin syksyllä 2007 *säh-
köpostikyselyinä*. Olen analysoinut työntekijöiden keräämän asiakashaastatteluaineiston ja syk-
sillä 2007 tehdyn sidosryhmäkyselyn. Omat muistiinpanoni johtoryhmän kokouksista ja työntekijä-
tapaamisista ovat toimineet arvioinnissa asioiden mieleenpalauttajina arviointia tukien.

3 PROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

Kaalo romanipalvelukeskus on Helsingin Diakonissalaitoksen (HDL) diakoniaprojekti. Projektin rahoittajina ovat olleet Raha-automaattiyhdistys (RAY) ja HDL. *Projektin lähtökohtina ovat olleet huoli romanien syrjäytymisestä ja normaalipalveluiden puutteet tavoittaa syrjäytymisuhan alaisia tai jo syrjäytyneitä romaneja pääkaupunkiseudulla.* Suurin osa Suomessa asuvista romaneista asuu pääkaupunkiseudulla.

Romanit ovat historiansa aikana olleet syrjässä tai marginaalissa suhteessa valtaväestöön. Vielä tänä päivänäkin romanit ovat keskimäärin heikoimmassa taloudellisessa ja sosiaalisessa asemassa kuin muut suomalaiset (Suomen romanit 1999, Suomen romanit 2004, Suonoja & Lindberg 1999). Vaikka romanien asema etnisenä vähemmistönä Suomessa on taattu lainsäädännöllä, käytännön tasolla romanien tilanteessa on vielä paljon parannettavaa.

Romanipolitiikan strategiat selvityksessä (Suonoja & Lindberg 1999) tarkastellaan romanien asumisolosuhteita, sosiaali- ja terveyspalveluja, päivähoitoa, peruskoulua, kouluttautumista, työllistymistä ja osallistumista. *Selvityksessä todetut asiat ovat edelleen tänä päivänä romanien todellisuutta ja myös Kaalo romanipalvelukeskusprojektin lähtökohtia.*

Selvityksen mukaan romanien *asumisolosuhteet* olivat vielä 1960-luvulla hyvin heikot. Projektin aikana on ollut yllättävää, että edelleenkin asunnottomuus ja asuntoasiat ovat keskeisiä huolen aiheita. Selvityksen mukaa romaneilla ei ole aina tietoa siitä, mitä *sosiaali- ja terveyspalveluja* on saatavilla ja miten niitä haetaan. *Projektin lähtöoletuksena on ollut kokemus siitä, että yhteiskunnan tarjoamat palvelut ovat pirstaleisia, vaikeasti hahmotettavissa eivätkä kykene vastaamaan tämän kohderyhmän tarpeisiin.* Asiakas ei hakeudu palveluiden piiriin tai kokee saamansa palvelut riittämättöminä. Selvityksen mukaan romanien heikko taloudellinen asema ja huonot asunto-olosuhteet heijastuvat vieläkin vanhemman ja keskipolven terveydentilaan. Romanit sairastavat enemmän kuin muut suomalaiset.

Selvityksen mukaan *peruskoulua* käyville romanilapsilla on edelleen enemmän koulunkäyntivaikeuksia kuin muilla lapsilla. Romanikodin käyttämä suomen kieli on sanastoltaan ja käsitteistöltään erilaista kuin koulun suomen kieli. Romanilasten piilossa oleva ”puolikielisyys” on usein synnyttänyt romanilasten kouluvaikeuksiin. Oman vähemmistökielen puutteellinen hallinta sekä valtaväestön kielen heikko hallinta aikaansaavat syrjäytymistä. *Kaalo romanipalvelukeskusprojektin aikana kieleen liittyvät vaikeudet ovat olleet asiakkaiden omien asioiden hoitoa estävä tekijä monien muiden tekijöiden lisäksi.*

Selvityksen mukaan työvoimaviranomaiset ovat yhteistyössä romanien kanssa järjestäneet ammatillista koulutusta romaneille, minkä ansiosta romanien koulutustaso on parantunut. Romaniväestön asema *työmarkkinoilla* on edelleenkin vaikea. *Projektin lähtöoletuksissa matala koulutus ja korkea työttömyys on tunnustettu romanien syrjäytymistä tuottavina tekijöinä*. Selvityksen mukaan romanien yhteiskunnallisen tiedon saanti on ollut sattumanvaraista. Tämän lisäksi todetaan, että tarpeiden olemassaolon sijasta tulisi tarkastella ihmisen resursseja, joiden avulla hän selviytyy elämässä. Resurssien puutetta voi olla asumisen, työn, koulutuksen, sosiaalisten suhteiden tai vaikuttamismahdollisuuksien suhteen. Köyhyys ja syrjäytyminen ovat myös osallistumisen tai osallistumismahdollisuuksien puutetta. *Projektin tarve on noussut käytännön havainnoista ja huolesta romanien suhteellisen aseman heikkenemisestä ja syrjäytymisestä*.

Selvityksen mukaan romanien identiteetti rakentuu romanikulttuurin ja valtaväestön välisessä jännitteessä. 1990 -luvun romani-identiteetti näyttääkin etsivän uusia mahdollisuuksia sopeutua suomalaiseen yhteiskuntaan romanina. **Romanit toimijoina yhteiskunnassa julkaisun** (2006) mukaan romaneilla on suomalaisena kielellisenä ja kulttuurisena vähemmistönä vahva kaksois-identiteetti: he tuntevat voimakkaasti olevansa sekä romaneja että suomalaisia. Mielestäni vahvan kaksoisidentiteetin rakentaminen ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys muuttuvissa olosuhteissa. Vahvan identiteetin rakentumisen esteinä ovat ylisukupolvinen syrjäytymiskierre sekä koettu että opittu toivottomuus omasta paikasta romaniyhteisössä ja valtakulttuurissa. Vaikka romanikulttuuri näyttäytyy usein valtaväestön silmissä yhdenmukaisena, käytännössä romanit jakautuvat myös suhteessa omaan kulttuuriin ja valtakulttuuriin erilaisiin alakulttuureihin. Romanit ovat suhteessa "oikeaan romanikulttuuriin" ja "oikeaan romaniin" muutosprosessissa. Osa romaneista tuntee vahvasti ylläpitävänsä perinteistä romanikulttuuria ja sen tapoja, kun taas osa tuntee olevansa käymistilassa. Romaniyhteisön sisällä on myös romanikulttuurista syrjäytyneitä romaneja. Osa romaneista on irrottautumassa romanikulttuurista tai on siirtynyt kokonaan romanikulttuurista pois elämään valtakulttuurin mukaan.

Asumisrakenteen muutos perinteisestä monen sukupolven ns. laajennetusta perhemallista kohti ydinperhemallia on vaikuttanut myönteisesti asumisolojen paranemiseen, mutta sen kääntöpuolelta on romanikulttuurin tapakulttuurin heikentyminen. Perinteisessä romanikulttuurissa tapakulttuuriin omaksuminen; suhteet vanhempiin ihmisiin, käyttäytyminen ja puhuminen ovat tapahtuneet arjessa kokemalla, näkemällä ja mallioppimalla (Markkanen 2003). Puhtaus- ja häpeäkäsitykset sekä väistämissäännöt on opittu eri sukupolvien välisessä kanssakäymisessä. Muutokset kohti ydinperhemallia heikentävät romanikulttuuriin sosiaalistumis- ja identifikaatioprosessia etenkin nuorten kohdalla. Tämä romanikulttuurin muutos tai murros heijastuu turvattuutena, yksinäisyytenä ja kiinnittymisen vaikeutena. Erilaiset elämänhallinnan ongelmat, mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä eriasteinen syrjäytyminen ovat tämän päivän tosiasioita. (Åkerlund 2007).

Projektin lähtökohtina ovat romanikulttuurin tilanteen tuntemus ja huoli romanikulttuurin muutosten vaikutuksista yhtenä merkittävänä syrjäytymisprosessiin vaikuttavana tekijänä. Perinteiset romanikulttuurin arvot yhteisöllisyys, vanhempien kunnioittaminen ja toisista huolehtiminen ovat muutoksessa ja tämä muutos heijastuu yhdessä muiden

muutosten kanssa romanien asemaan omassa kulttuurissa ja yhteiskunnassa. *Projektin tarve on noussut arjen havainnoista ja huolesta romanien päihde-, huume- ja mielenterveysongelmien lisääntymisestä. Etenkin nuorten miesten tilanne on koettu huolestuttavana.*

Projektiselosteen (2004) mukaan projektin kohderyhmänä ovat pääkaupunkiseudun romanit ja erityisesti romaninuoret ja miehet, syrjäytyneet romanit sekä päihde- ja mielenterveysongelmaiset romanit. Romanien keskuudessa päihdeiden käyttö ja muu syrjäytyminen ovat lisääntyneet. Koulutuksen puute, sitä seuraava työttömyys ja romanikulttuuriin kohdistunut muutos aiheuttavat sosiaalisten ongelmien lisääntymistä.

Projektin *tavoitteena* on ollut **kehittää romaneille oma matalan kynnyksen palvelukeskus**. Matalakynnyksisyys tarkoittaa asiakkaalle mahdollisimman matalaa kynnystä tulla keskuksen ja saada tarvitsemiaan palveluita. Asiakas voi tulla palvelukeskukseen sellaisena kuin hän on. Palveluiden periaatteisiin kuuluu asiakkaan elämäntilanteen selvittely ja mahdollisten tuen tarpeiden löytäminen kiireettömässä ja luottamusta luovassa ilmapiirissä.

Projektin *toisena tavoitteena* on ollut **luoda koulutus- ja työllistämispolkuja**. Sosiaali- ja terveystieteiden romanipolitiikan strategian (Suonoja & Lindberg 1999) mukaan romaniväestön taloudellisesti-sosiaalinen asema on heikosta koulutuksesta, yleisestä ennakkoluuloisuudesta sekä syrjinnästä johtuen heikko. Romaniväestön koulutusyksikön 1990-luvun loppupuolella teettämän romaniväestön koulutustarvekartoituksen yhteydessä arvioitiin romanien työttömyysprosentin liikkuvan 52–56 % tasolla (Romaniasioiden hallintoyöryhmän muistio 2001). Romanien koulutuksen ja työn hakeutumisen esteinä on koettu Jyväskylän aikuisopiston toteuttamassa Romanien työelämävalmennuksen kehittämishankkeessa (1.9.2003–31.8.2003) esimerkkien ja roolimallien puute, pelko oman identiteetin menettämisestä sekä ennakkoluulot ja asenteet (Romanit työelämää hankke 2006). Romanien koulutustaso on edelleen heikkoa ja tiedetään, että romaniväestöstä peruskoulun suorittaminen jää 65 % kesken.

Projektin *kolmantena tavoitteena* on **vähentää romanien syrjäytymistä**. Romanit ovat olleet erilaisten valtakulttuurin taholta tulleiden assimiloivan politiikan toimenpiteiden kohteina ja romanien tarpeet ovat olleet valtakulttuurin asettamia. Huolimatta siitä, että Suomen romaneilla on perustuslain mukaan täydet kansalaisoikeudet ja -velvollisuudet sekä tasa-arvoinen oikeudellinen asema, romanit eivät ole vielä saavuttaneet Suomessa todellista tasa-arvoa pääväestöön verrattuna (Suomen romanit 1999). Suomen romanipolitiikassa on vasta viime vuosina herätty katsomaan ja arvioimaan Suomessa asuvien romanien tilannetta vähemmistöoikeuksien ja etnisen heräämisen näkökulmasta (Pulma 2006, 201–203). Suomeen muualta muuttaneet muut etniset vähemmistöt ja romanit ovat osaltaan nostaneet myös Suomessa asuvien romanien tilanteen uuteen tarkasteluun.

Projektin lähtökohtana ja tavoitteena on rakentaa palvelukeskuksen toimintaa romanikulttuurin muutosten, romanien syrjäytymisen ja valtakulttuurin palvelujen välisessä kentässä. Kaalo palvelukeskuksen toimintakenttää kuvataan kuviossa 1.

PERINTEINEN ROMANIKULTTUURI

*arvot ja tapakulttuuri:
yhteisöllisyys,
vanhempien kunnioitus,
toisista huolehtiminen
laajennettu perhemalli*

**MUUTOKSET
SYRJÄYTYMINEN**

VALTAKULTTUURI

*arvot:
yksilöllisyys, itsenäisyys,
omaehtoisuus
ydinperhemalli*

*palvelut:
yksilökeskeisyys
valtakulttuurin ehdoilla
pirstaleisia*

Kuvio 1. Kaalo palvelukeskuksen toimintakenttää

4 PROJEKTIN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN

Tässä luvussa käsitellään projektin tavoitteiden toteutumista. Kutakin tavoitetta ja sen toteutumista tarkastellaan asiakkaiden, työntekijöiden ja sidosryhmien näkökulmista. Ensin käsitellään eri aineistojen tuottama tieto projektista ja sen jälkeen arviointi.

4.1. Matalan kynnyksen palvelukeskuksen kehittäminen

Matalan kynnyksen palvelukeskuksen luonnetta ja periaatetta on määritelty projektiselosteessa seuraavasti:

Romaniväestön on kulttuurisista vaikea käyttää kaikkia normaaleja palveluja ja siksi auttamistyö vaatii erityisosaamista ja -puitteita. Tästä syystä tarvitaan myös oma, erillinen fyysinen toimitila, jossa erityistarpeet on huomioitu. Vaikeuksissa oleville tai jo syrjäytyneille romaneille tarjotaan turvallinen tila, jossa on myös romanitaustaisia ammattilaisia auttamassa. Palvelutarjontaan kuuluu pesumahdollisuus, vaatehuolto, ateriapalvelu, sosiaalinen neuvonta ja tuki, konsultointi konfliktitilanteissa, hoitoonohjaus ja terveysneuvonta. Projektin keskeinen toimintamalli on linkittää palveluohjauksenomaisesti romaneja käyttämään ja hyötymään kokonaisvaltaisesti varsinaisesta palvelujärjestelmästä.

Asiakkaiden näkökulmaa käsitellään tässä asiakaskäyntitilastojen, kehittämispäivien aikana asiakkaiden tilanteista dokumentoidun aineiston ja työntekijöiden tekemien asiakashaastattelujen avulla.

*Minusta päivä lähtee hyvin käyntiin,
kun tulen Kaaloon ja asiat tulee hoidettua
asiakas, nainen, 51 v*

Asiakaskäyntitilastoja alettiin systemaattisemmin pitää elokuusta 2005 alkaen, kun päiväkeskukselle saatiin tilat ja toiminta voitiin aloittaa. Jo tätä ennen oli aloitettu asiakastyötä ja tehty suullista markkinointia ja tiedottamista. Vuonna 2005 asiakaskäyntejä oli 238 ja näistä 78 oli eri asiakkaita (RAY Selvitys). Projektin tavoitteeksi oli vuonna 2006 asetettu 300 eri asiakasta projektin aikana ja vuoden 2006 tavoitteeksi 100 eri asiakasta (RAY Seloste). Vuonna 2006 Kaalossa kirjattiin asiakaskäyntejä kaikkiaan 1036, joista eri henkilöitä oli 150 ja kotikäyntejä oli 68. Taulukossa 1 on esitetty Kaalon asiakaskäynnit ensimmäisen toimintavuoden aikana (elokuusta 2005 elokuuhun 2006) ja taulukossa 2 vuoden 2007 asiakaskäynnit. *Asiakkaita on viimeisen vuoden aikana ollut erittäin paljon. Huomattavaa on, että eri kävijöitä ja myös kokonaan uusia kävijöitä on tullut jatkuvasti lisää. Projektille asetetut määrälliset tavoitteet ovat toteutuneet hyvin.*

Taulukko 1. Kaalon asiakaskäynnit ensimmäisen toimintavuoden aikana

kuukausi	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	yhteensä
käynnit	30	45	14	34	45	87	48	64	91	71	66	22	69	686
uudet	20	10	4	5	5	9	6	11	7	6	18	2	11	114

Taulukko 2. Kaalon asiakaskäynnit vuonna 2007

kuukausi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	yhteensä
käynnit	137	110	164	163	186	192	182	206	186	240	170	139	2 075
eri kävijät	36	34	53	82	82	54	58	74	66	85	59	53	736
uudet	9	11	31	26	26	13	25	16	23	33	18	3	234

Projektin alkuvaiheessa tehtiin paljon jalkautuvaa työtä menemällä kadulle (taulukossa 3 kohta etsivä kontakti) ja sinne, missä romaneita on mahdollista tavoittaa ja siten markkinoida palvelukeskuksen toimintaa. Tämä toiminta vähitellen lopetettiin työntekijöiden tekemän arvioinnin perusteella tuloksettomana. Kuitenkin tämä toimintamuoto asiakkaiden tavoittamiseksi jäi elämään siten, että työntekijät ovat toimineet myös Kaalon fyysisen paikan ulkopuolella Vinkissä, eri viranomaistahojen kanssa asiakkaiden kanssa asioidessa ja tehneet kotikäyntejä. Hietalan (2005) harjoitteluraportissa todetaan, että ilman etsivää työtä hänen kohtaamansa asiakas ei olisi saanut tarvitsemaansa apua. Eri tavoin tavoitettuja asiakkaita kirjattiin etsivän työn lisäksi jaotteleamalla toimintaa puhelinkontakteihin, asiointiin asiakkaan kanssa ja verkostoihin. Nämä on esitetty seuratululta ajanjaksolta taulukossa 3. Vaikka eri toimintoja ei tarkemmin määritellä tai avata, antaa tämä jonkinlaisen kuvan toiminnan eri puolista ja tavoista, joilla asiakas on kohdattu.

Taulukko 3. Kaalon käyntilajit

2005	etsivä kontakti	puhelinkontakti	kotikäynti	asiointi	verkostot
9	25	7	2	6	6
10	52	20		10	5
11	11	10	4	11	9
12	3	19	3	10	8
2006		25	2	12	12
1		14	2	8	6

Projektin aikana on pyritty rakentamaan projektin seurantalomaketta syksyllä 2005 ja keväällä 2006. Seurantalomakkeeseen on kirjattu päivämäärän lisäksi asiakkaan taustatietoina nimimerkki, ikä ja sukupuoli sekä asiakkaan tilanne ja tarvekartoitus, toiminta asiakkaan kanssa sekä käyntilajit. Tarkastelen tässä huhtikuussa 2006 tuotettua seurantalomaketta tarkemmin. Suurin osa asiakkaista on ollut tarkastelun kohteena olevana ajankohtana miehiä ja asiakkaiden ikä on ollut 30–60 välillä ja heistä suurin osa on ollut noin 50-vuotiaita. Asiakkaiden käyntien syyt liittyivät enimmäkseen asunto- ja velka-asioihin. Asiakkuuksien taustalla oli vankilatuomioita, mielenterveys- ja päihdeongelmia. Asiakkuuksien seurannasta ei ole tietoa. Asiakasdokumentoinnista olen esittänyt johtoryhmässä dokumentointisuunnitelman, jota ei kuitenkaan ole hyödynnetty projektissa. Asiakasdokumentointia on ollut vaikea systematisoida asiakkaiden elämäntilanteiden moninaisuudesta johtuen. *Asiakkuusprosessien kuvaus on jäänyt tekemättä.*

Asiakkuuksien luonnehdintaa ja asiakasryhmiä on käsitelty kuitenkin perusteellisesti johtoryhmän kehittämispäivänä, johtoryhmän kokouksissa ja työntekijöiden tuottamissa koonneissa. Kaalon asiakkaan elämäntilanteessa ovat läsnä sosiaaliset, psyykkiset, terveydelliset ja taloudelliset ongelmat yhtä aikaa. Elämäntilanne tuntuu hallitsemattomalta ja kaoottiselta. Rajat oman sisäisen ja ulkoisen maailman välillä hämärtyvät ja tätä vaikeuttaa marginaalinen asema myös oman kulttuurin sisällä. Asiakkaan avuntarpeet on valtakulttuurin palveluissa kulttuurisista tulkittu väärin. Asiakas on saattanut kokea myös syrjintää, halveksintaa ja henkistä väkivaltaa. Näkökulma omaan elämänhallintaan on kapeutunut, ajattelu on ongelmakeskeistä ja selviytymiskeinot hukassa. Käsitykset omasta tilasta ja odotukset projektista ovat ristiriitaisia. Eri asioiden ja toimijoiden yhtyeensaattaminen ovat haasteellisia. Luottamuksen rakentaminen on vaativaa. Asiakkaan elämäntilanteen selvittelyssä tarvitaan paljon aikaa ja pieniä askeleita. Auttamistyön esteinä ovat myös romanikulttuurin häpeä- sekä sairaus- ja terveystäydennykset, päihdemaailma, mielenterveysongelmat ja yksinäisyys. Asioita leimaa hoitamattomuus sekä asioiden peittäminen ja kertomisen vaikeus. Paremminkin voivat romanit tulevat yksittäisen asian esim. velkojen vuoksi, mutta tämä voikin olla todellisuudessa jäävuoren huippu ja vasta vähitellen paljastuu kokonainen vyyhti, johon kuuluu perheen ja suvun ongelmia ja elämänhallinnanvaikeutta. Asiakkaita voivat olla isoäidit, teiniäidit ja nuoret vankilamiehet ja kaikki saman perheen jäseniä. Kaalon asiakasryhmiä voisi kuvata seuraavasti: 'kadulla olevat', 'tavalliset nuoret', joiden elämänhallintataidot ovat heikkoja, '(iso)vanhemmat', joiden (lapsen)lapset ovat päihteiden käyttäjiä, 'tavalliset aikuiset', jotka hakevat paikkaansa ja ovat käymistilassa romanikulttuurin murroksessa.

Kentän kuulumisia ilmiötasolla koonnissa työyhteisö on pohtinut asiakkaan tilannetta ja siinä ilmenneitä vaikeuksia seuraavasti:

Suhteessa asiakkuuteen

- *asiakkaan* on vaikea olla asiakas: asiat koetaan monimutkaisina, paperiviidakko ahdistaa ja luku- ja kirjoitusvaikeudet tai puutteet vaikeuttavat asioiden hoitoa.
- asiakas tekee asioita, joita yhteiskunnan palvelujärjestelmä odottaa, jotta ei joutuisi vaikeuksiin ja tekee asiakkaana minimin, jotta saisi olla rauhassa.

Suhteessa palvelujärjestelmään

- palvelujärjestelmän viranomaiskieli on vaikeatajuista: kielen merkitykset ja käyttötavat ovat romanikulttuurissa erilaisia, oma kielen käyttö.

Suhteessa romanikulttuuriin ja romanin arkeen

- valkolainen ei ymmärrä romanin arkitodellisuutta. Romanikulttuurin ylläpitämiseen liittyvät käsitykset omassa kulttuurissa ja asenteet suhteessa valtakulttuuriin sekä arkipäivän rasismi vaikeuttavat asiakkuutta.

Asiakkaan elämäntilanne ja syrjäytymisen moninaisuus on tunnistettu projektissa hyvin. Kaikkein vaikeimmassa asemassa olevien asiakkaiden tavoittaminen on osoittautunut erittäin vaikeaksi. Projektin kohderyhmä nuoret miehet on alettu tavoittaa projektin kolmantena vuotena. Tämä on nostanut taas esille uusia haasteita. Vanhat, vanhemmat ja nuoret eivät välttämättä voi olla samaan aikaan palvelukeskuksessa ja nuorille tarvittaisiin oma paikka. Myös asiakkaiden väliset suhteet ja väistämissäännöt vaikuttavat Kaalossa olemiseen ja asiointiin paikan päällä.

Työntekijät keräsivät haastattelemalla *asiakaspalautteen* syksyllä 2007. Haastatteluun osallistuneista suurin osa oli miehiä. Asiakaspalautteen (N=7) mukaan asiakkaat olivat saaneet tietoa Kaalosta suurimaksi osaksi sukulaisilta. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä samaansa palveluun.

*Kaikki on nyt hyvin ja on kaikki mitä tarvitsee
mies 42 v*

*Aikaisemmin en osannut pyytää täältä apua
mies 45 v*

*asunto autettiin hankkimaan ja on paikka, jossa voi kuluttaa aikaa
mies 33 v*

Kehittämisehdotuksina haastatteluun vastanneet naiset toivoivat leiritoimintaa, ompelukonetta ja naisten piiriä.

Asiakkaiden haastatteleminen projektin loppuvaiheessa on ollut hyvä ratkaisu. Osa asiakkaista on jo kiinnittynyt Kaaloon ja haastattelu ei ole tuttujen työntekijöiden tekemänä liian haastava kokemus. *Asiakaspalautetta olisi kuitenkin kannattanut kerätä osana toimintaa koko projektin ajan.* Nyt tehty haastattelu antaa vain vähän viitteitä ja tietoa asiakkaiden kokemuksesta. Toisaalta voi vain ihmetellä, missä nämä nyt Kaalossa käyvät ihmiset olisivat, elleivät olisi Kaalon asiakkaina. Luukkasen (2007) opinnäytetyössä yhden työntekijän haastattelulainaus kuvastaa mielestäni myös asiakkaiden kokemusta Kaalosta:

Monet ei edes koe sillä tavalla, et tullaan johonki päiväkeskukseen, ollaan asiakkaita täällä. Me voidaan ottaa nää ihmiset -- vastaan ja -- toimii semmosessa sosiaalisessa ympäristössä ja todellisuudessa, mikä on -- ominaista romaneille. H2 (H2 Luukkasen aineiston eri työntekijöitä kuvaava merkintä)

Työntekijöiden näkökulmaa käsitellään tässä työn dokumentoinnin toteutumisen, työntekijöiden tekemien itsearviointien sekä Luukkasen (1997) opinnäytetyön avulla. Dokumentoinnista käytän esimerkkinä huhtikuun 2006 projektin seurantalomaketta, jonka mukaan asiakkaat saivat ennen kaikkea psykososiaalista tukea (23 kertaa), neuvontaa ja ohjausta asioiden hoitamisessa (7 kertaa) sekä hoitonojhausta

(3 kertaa). Asiakastapaamiskertoja saman asiakkaan kanssa oli ollut useita. Johtoryhmän kokouksissa on käsitelty tilannekatsaus, joissa on käsitelty asiakkaita yleisellä tasolla ja verkostotyötä. Johtoryhmän kokousten muistioista on vaikea rakentaa kokonaiskäsitystä projektin tavoitteiden toteutumisesta ja matkakynnyksisyyden periaatteiden toteutumisesta. Asiakastilastojen lisäksi olisi tarvittu projektin tavoitteiden ja asiakkuusprosessien jatkuvaa tarkoituksenmukaista dokumentointia ja seuranta.

Vuonna 2006 keväällä pidetyssä *kehittämispäivän* työskentelyn tuloksena todettiin, että projektin toteutukseen vaikuttavat keskeisesti romanikulttuurin erityispiirteet ja heidän yhteiskunnallinen asemansa. Nämä seikat ovat läsnä myös Kaaloon hakeutuvien ja siellä käyvien asiakkaiden elämässä:

Ylisukupolvinen syrjäytyminen psyykkisen perimän vuoksi on yleistä:

- monissa asiakkuuksissa koko suku tarvitsee paljon tukea ja koko suvussa on usein paljon psyykkistä sairautta.

Romanien omat selkeät alakulttuurit vaikuttavat Kaalon toimintaan:

- psyykkisesti oireilevat, päihdekäyttäjät ja yleisesti huono-osaiset (yhdessä oppimisvaikeuksien kanssa) vaikuttavat asiakkaan elämänhallintaan.

Oppivelvollisuus jää useimmilta kesken:

- myöskään koulut ja opettajat eivät tue riittävästi romanilasten koulussa selviytymistä.

Velkaantuminen on yleistä:

- monet ovat ylivelkaantuneet (parkkisakkoja, autovakuutusmaksuja, vuokratästejä, sakkoja). Osalla ei ole taloushallintaa ja neuvonnasta ja ohjauksesta huolimatta uutta velkaa kertyy.

Lastensuojeluasiat ovat korostuneet:

- melkein kaikilla Kaalon asiakkailla on tekemistä lastensuojelun kanssa. Tässäkin on nähtävissä varauksellisuutta ja epäluottamusta.

Vankilatuomiot ovat tavallisia:

- melkein kaikilla miesasiakkaila on tai on ollut tai on tulossa vankilatuomioita.

'Asiat eivät kohtaa':

- kielen ymmärrys ja käsitteet erilaisia. Asiointi viranomaistahojen kanssa vaikeutuu, koska "kielipeli" on erilaista. Useilla myös luku- ja kirjoitustaidottomuus vaikeuttavat asiointia

Syksyllä 2006 työntekijöiden *itsearvioinnissa* todetaan, että paikan turvallisuus on korostunut toiminnassa. Projektissa on tavoitettu kohderyhmän asiakkaita erittäin hyvin. Palveluohjaus ja elämänhallinnan tukeminen on ollut keskeistä ja erittäin merkittävää. Viranomaiset ovat aktivoituneet ohjaamaan Kaaloon ja käyttämään Kaalon palveluja, sosiaalinen ja kulttuurinen tulkkitoiminta on osoittautunut erittäin merkittäväksi. Koulutuspolkuja on alettu rakentaa yhteistyössä muiden tahojen kanssa. Romanikulttuurin muutos on tosi olennainen ja merkittävä tekijä.

Syksyllä 2007 työntekijät tekivät *itsearviointin* hyödyntämällä RAY:lle vuonna 2004 tehdyn hakemuksen täydennykseksi tehtyä SWOT-analyysia. Analyysin mukaan projektin heikkouksina ja uhkina oli vuonna 2004 nähty leimautumisen pelko, henkilöstön sitoutuminen ja osaaminen, rahoitus, asiakaskunnan monimuotoisuus, laajat tavoitteet, järjestöyhteistyö sekä syrjäytyneet ja puoliromanit, jotka eivät kuulu kumpaankaan ryhmään. Useimmat heikkoudet ja uhat ovat työntekijöiden vuoden 2007 arvioinnissa jääneet toteutumatta. Swot-analyysin tekeminen on auttanut tunnistamaan ja ennakoimaan riskejä. Palvelukeskukselle ei ole tullut negatiivista leimaa. Henkilöstön sitoutuminen ja osaaminen sekä rekrytointi ovat olleet osittain vaikeaa projektin alussa. Romanien käyttäytymistavat esim. väistäminen ovat vaikuttaneet jonkin verran, mutta kuitenkin oletettua vähemmän. Laajat tavoitteet on pystytty huomioimaan toiminnassa ja niihin on vastattu. Järjestöyhteistyö on ollut odotetun nihkeää. Vasta viimeisen vuoden lopulla on ollut orastavaa yhteistyöhalua. Syrjäytyneet ja sellaiset puoliromanit, jotka eivät kuulu kumpaankaan ryhmään, ovat kiinnittyneet Kaaloon. Työntekijät arvioivat henkilöstön rekrytoinnin onnistuneeksi. Työyhteisössä on romanienemmistö ja johtajana on romani. HDL:n osaaminen ja tuki on ollut erittäin merkittävä. Projekti on ollut tarjous romaniväestölle, joka on projektin aikana realisoitunut. Uudet koulutus- ja työllistämisytyöt ovat tuntuneet haastavimmilta tavoitteilta, mutta ne ovat toteutumassa erittäin monella tasolla syksyllä 2007. Hankkeelle oletettu olevan selvä tilaus ja tarve ovat osoittautuneet oikeiksi oletuksiksi, joihin Kaalo on pystynyt vastaamaan laajalla rintamalla. Työntekijöiden itsearviointi on ollut siten myös mahdollisuuksien arviointia.

Työntekijät arvioivat *projektin merkitystä ja kriittisiä pisteitä* syksyllä vuonna 2007. Ammatillisen kehittymisen kannalta on ollut merkittävää tasavertaisena oleminen työyhteisössä, romanikulttuuriin perehtyminen etnisenä vähemmistönä, ihmisten kohtaaminen ja keskeneräisyyden sietäminen. Merkittävimmät oppimiskokemukset ovat olleet romanien huonon aseman ja todellisuuden tajuaminen, ihmisen arvokkuuden näkeminen ja rinnalla kulkeminen sekä työtapojen ja menetelmien kehittäminen. Vaikeinta on ollut rajojen löytäminen ammatillisuuden ja yksityisyyden välillä, yhteistyön käynnistämisen haasteet ja uskottavuuden saaminen. Kehitettäviä asioita ovat yhteistyön haasteet etenkin asunnottomuusasioissa, palautteen saaminen, toiminnallisuus ja nuorison tarpeisiin vastaaminen sekä oman tiedon ja ymmärryksen lisääminen palvelujärjestelmästä. Onnistumisen avaintekijöiksi on koettu hyvä työyhteisö, ilmapiiiri, avoimuus, päämäärähakuisuus ja sitoutuneisuus, tilat ja puitteet, uskottavuuden löytyminen, hyvä suunnittelu yhdessä romanien kanssa ja HDL:n merkitys taustayhteisönä. Hallinto on onnistunut tehtävässään hyvin. Konkreettisten tulosten myötä on tuntunut entistäkin helpommalta. Tätä kuten monia muitakin kohtia on arvioitu lyhyesti todeten. Arvioinnin sisältöjä olisi kannattanut avata enemmän.

Luukkonen (2007, 50–54) on opinnäytetyössään koennut haastatteleamalla työntekijöiden kokemuksia ja käsityksiä työstään. Työntekijöiden mukaan asiakkaan tarpeet sekä hänen voimavaransa määrittävät, mihin asiakkaan kanssa työskentelyssä pyritään. Asiakastyön lähtökohtana on, että asiakas itse määrittelee ongelmansa ja avuntarpeensa. Koska asiakkaalla ei itselläänkään usein ole selkeää käsitystä siitä, mihin eri asioihin hän tarvitsisi apua, lähdetään asiakastyössä ensin selvittämään asiakkaan lähtötilanne. Saadakseen kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta täytyy Kaalon työntekijöiden ensin kerätä tietoa, ”kartoittaa”, mihin eri asioihin liittyen asiakkaalla on jo olemassa asiakkuuksia. Tämänkaltaisen työskentely edellyttää hyvää palvelujärjestelmän tuntemusta. Tässä lainaus yhden työntekijän haastattelusta:

Yksilötyötä -- sit meil on työryhmä mis jaetaan asioita -- ja -- viranomaisverkosto yhteistyötä, hahmottaa, et ketä kaikkii on tän ihmisen kanssa. Et -- ku rupeet selvittelee asioita ni sä joudut soittelee aika moneen paikkaan, koska asiakkaal on kontaktei moneen eri paikkaan mut mikään ei niinku toimi. Et se on sellast kartottamista -- pitää hyvin tuntee kaikki nää palvelujärjestelmät -- jotta -- palvelunohjaus onnistuu. H1

Asiakastyö on asiakkaiden psykososiaalista tukemista, asiakkaiden kanssa keskustelua ja heidän kuuntelemistaan. Johtuen asiakkaiden problematiikan moninaisuudesta saattaa työntekijästä joskus tuntua, että asiakkaiden auttaminen on hyvin vaikeaa, jopa mahdotonta. Kuitenkin jo pelkästään se, että asiakas tulee tilanteessaan kuulluksi saattaa olla asiakasta voimauttava tekijä. (Luukkonen 2007, 51). Kuviossa 2 kuvataan asiakkuusprosessia hyödyntämällä Luukkosen (2007) tutkimuksen tuloksia. Työssä korostuu yksilöllisyys ja oikea-aikaisen tuen löytäminen asiakkaan ja Kaalon resurssien välisenä neuvotteluna.



Kuvio 2. Asiakkuusprosessin vaiheet

Matalan kynnyksen palvelukeskuksen kehittämisessä on hyödynnetty muiden matalan kynnyksen palvelukeskusten kokemuksia Helsingin Diakonissalaitoksella. Tämän lisäksi työntekijät ovat tutustuneet muihin romaniprojekteihin eri puolella Suomea vuonna 2005. Työntekijät tekivät tutustumismatkan Ruotsiin vuonna 2006. Tämän lisäksi on tehty yhteistyötä Eestissä paikallisten romanitoimijoiden kanssa vuonna 2007. Tämän yhteistyön tuloksena pystytettiin muistomerkki toisessa maailmansodassa teloitettujen romanien muistoksi ja pidettiin muistojuhla. Niska-Virran (2007) mukaan työntekijöiden tutustuminen muuhun romanitoimintaan on auttanut oivaltamaan palvelukeskuksen toiminnan merkitystä ja samalla työntekijät ovat ryhmäytyneet ja yhteishenki on vahvistunut.

Kaalo on palvelukeskuksen toimintana järjestänyt myös leiritoimintaa ja tapahtumia. Leirejä on ollut yhteensä neljä: "tavallinen" leiri, miesten leiri, naisten leiri ja nuorten aikuisten leiri. Osallistujia on ollut kaikkiaan 88 ja leiripäiviä on ollut 280 ja leireillä on ollut erittäin merkittävä syventävä vaikutus asiakassuhteisiin ja yhteisöllisyyteen (Niska-Virta 2007). Kaalo on osallistunut myös erilaisten tapahtumien järjestämiseen: "Herne & Nauris" -kulttuuri-ilta, Romaniseminaari Opetushallituksen kanssa, Romani-kulttuuri-ilta, osallistuminen Kirkko ja romanit -seminaariin. Etsivä, jalkautunut työ, asiakkaiden kotiin meneminen ja asiointi asiakkaan kanssa sekä leiritoiminta ovat olleet matalan kynnyksen toimintaa toiseen suuntaan eli ei ole jääty odottamaan, että asiakkaat löytäisivät toiminnan ja osaisivat tulla sinne automaattisesti. Erilaisten tapahtumien järjestäminen tuomalla romanikulttuuria näkyville on myös matalankynnyksen periaatteen laajentamista ja ulottamista laajemmalle.

Matalan kynnyksen palvelukeskuksen kehittämisen toteutuminen on työntekijöiden itsearviointien mukaan onnistunut hyvin. Toiminta ja työmuodot jäävät kuitenkin avaamatta ja kriittinen suhde omaan toimintaan on vähäistä. Matalan kynnyksen toiminta on jopa liian laajaa, kun huomioidaan työntekijöiden määrä (3) ja toimintamahdollisuudet.

Sidosryhminä ovat olleet jo projektiselosteessa eri romaniyhdistykset, Helsingin Diakonissalaitos, Kulttuuriyksikkö Stoori, Työvoiman palvelukeskus, TE-keskus, Vinkit Kurvin huumeopoliiklinikka, Pääkaupunkiseudun seurakuntayhtymät sekä Espoon, Helsingin ja Vantaan kaupungit. Projektihakemusta täydennettiin tekemällä projektista Swot-analyysi Romano Mission, Espoon ja Vantaan Romaniyhdisten ja Helsingin Diakonissalaitoksen edustajien kanssa. Tässä kohden tarkastelen palvelukeskusprojektin toteutumista kahden sidosryhmille tehdyn kyselyn perusteella.

Ensimmäinen kysely tehtiin haastatteleamalla seuraavia tahoja: ASSO, Auroran sairaala, Helsingin kaupunki/Asuntoasiain osasto, Kriminaalihuollon tukisäätiö, Kriminaalihuoltolaitos, poliisi, sosiaalivirasto, terveysneuvontapiste Vinkki, työvoimapalvelukeskus. Helsingin Diakonissalaitoksen toimijoista haasteltiin seuraavia toimijoita: Asunnottomien naisten tukipiste Salli, Huume- ja huumekuntoutuspoliiklinikka, Huume- ja huumepäivystysklinikka, Lapsi- ja perhetyön yksikkö, Päiväkeskus Stoori ja Villa Nova. Haastatteluja oli kaikkiaan 15. Haastattelujen mukaan romaniasiakkaiden kanssa useimmiten esiin nousseita asioita ovat olleet sukulaissuhteet, luku- ja kirjoitustaidottomuus, päihteiden käyttö, asioista puhumisen vaikeus ja romanikulttuurin väistämisen- ja puhtauteen liittyvät tavat.

Asiakastilanteiden kohtaamisen haasteiksi on koettu hoitoon motivoiminen, valistuksen tarve, matala koulutus, kulttuuri, asiakkaan asenteet ja avoimuuden puute. Sidosryhmien työntekijöiden tiedot romanikulttuurista vaihtelevat. Yleisimpinä haasteina nähdään tiedon saaminen romanikulttuurista sekä avun ja neuvonnan tarve. Kyselyn johtopäätöksenä voidaan todeta, että tieto projektista ja sen toimintatavoista oli vielä vähäistä. Kysely oli luonteeltaan yhteistyötä herättävä ja romaniasiakkaiden tarpeita kartoittava. (Jaakkola 2006.)

Toinen sidosryhmäkysely tehtiin vuonna 2007 syksyllä. Kysely toteutettiin sähköpostikyselynä (N=50). Kyselyyn tuli 11 vastausta. Yhteistyön määrä on vaihdellut yhteistyötahosta ja asiakkaan tilanteesta riippuen. Joidenkin asiakkaiden kohdalla yhteistyö on vasta käynnistynyt esim. vankilasta vapautumisen yhteydessä. Yhteistyön sisältöä kuvaa tiedottaminen, neuvonta, tuki, välittäjän ja kulttuuritulkin rooli. Yhteistyö on koettu myönteisenä ja Kaalon toiminta on koettu merkittävänä:

- yhteistyö on toiminut hyvin. Olen saanut tukea yhteistyöstä ja olen siihen tyytyväinen. Voi tulla erilaisia mielipiteitä siitä, miten pitäisi toimia ja siitäkin voi olla hyötyä omaan työskentelyyn
- Kaalon henkilökunta on selkeästi turvannut palvelualltiudellaan kyseisten asiakkaiden arkea
- On myös helpottavaa tietää, että tarvittaessa voin ottaa yhteyttä Kaaloon ja kysellä neuvoja ja voin tarvittaessa tuoda asiakkaan tutustumaan Kaaloon.

Kehittämisehdotuksina toivotaan, että Kaalon toiminta olisi pysyvää ja että toiminta laajenisi myös muualle:

- päiväkeskuksen toiminnasta saatujen ideoiden tarjoaminen muiden paikkakuntien organisaatioille ja järjestöille
- tarpeellinen tukimuoto romaneille. Työntekijöitä, jotka ymmärtävät kulttuuriin kuuluvat erityispiirteet ja myös kaupungin sosiaaliavun kentän. Mielestäni Kaalosta tulisi muodostaa pysyvä toimipiste
- Kaalo päiväkeskus ajaa romanien asiaa ja ehkäisee heidän syrjäytymistään, joten toivon, että toiminta jatkuu edelleen. Kaalon tulisi mainostaa itseään esim. romaniyhteisön kokoajana eikä pelkästään syrjäytyneiden romanien paikkana
- Toivon työskentelyn jatkuvan ja olen kiitollinen, että saan apua Kaalosta

Sidosryhmäkyselyjen perusteella voidaan todeta, että Kaalon toiminta on osoittanut paikkansa välittävänä toimijana. Matalakynnyksisyys on toteutunut myös siten, että erilaiset yhteistyötahot ovat olleet tervetulleita tutustumaan paikkaan ja sen toimintaan. Sidosryhmien näkökulmasta tiedon saaminen, kulttuuritulkkaukset ja asiakkaan avun tarpeen ymmärtäminen ja tunnistaminen ovat keskeistä. Keskeisiksi sidosryhmiksi ovat osoittautuneet vankilat, Kriminaalihuoltolaitos, sosiaalitoimistot ja asuntoviranomaiset (Niska-Virta 2007).

Yhteenvetona matalan kynnyksen palvelukeskuksen tavoitteen toteutumisesta todetaan seuraavaa:

Kaalo on ensimmäinen romaneille suunnattu matalan kynnyksen palvelukeskus ja merkittävä avaus rakentaa toimintaa etniselle vähemmistölle heidän lähtökohdistaan ja heidän tarpeensa tunnistaen. Sopivan paikan löytäminen oli vaikeaa vuokranantajien kielteisten asenteiden vuoksi. Paikka haluttiin luoda romanikulttuurin ehdoilla ja sellaiseen paikkaan, että se tavoittaisi helposti romaneja. Toiminnan käynnistyttyä on ollut hyvä, että paikka on ollut pysyvä ja tullut tunnetuksi eri tahoille tutustumiskäyntien ja vierailujen ja markkinoinnin kautta. Sisustuksessa on otettu huomioon romanikulttuu-

ri. Avoimessa tilassa on huonekaluryhmiä, jotka sallivat naisten ja miesten tai nuorten ja vahojen seurustelun omista ryhmissään. Kaikki tilat ovat samassa tasossa. (Raivio 2006). *Palvelukeskus on muotoutunut päivätoimintakeskukseksi, jossa romanit voivat arkipäivisin viettää aikaansa ja käyttää tarjottuja palveluita.*

Matalan kynnyksen periaate on tarkoittanut sitä, että Kaaloon ovat olleet tervetulleita kaikki romanit. Kohderyhmänä on ollut laajasti ottaen koko pääkaupunkiseudun romaniväestö. Välillisesti Kaalo on tekemisissä tavalla tai toisella jokaisen pääkaupunkiseudulla olevan romanin kanssa. Kaalo voi toimia vain, jos sillä on luottamus romaniväestön taholta ja asiakkailta on kokemus aidosta välittämisestä ja avun tarjoamisesta. Tietoisuus Kaalosta on nopeasti levinnyt romaniväestön keskuuteen ja luottamus siihen, että tämä on "meidän paikka", rakentaa siltää myös Kaalon asiakkuuksille. Sukulaisuus- ja perhesiteiden kautta Kaaloon ohjautuu varsinaisen kohderyhmän asiakkaita eli vaikeuksissa olevia tai jo syrjäytyneitä romaneja. *Projektissa on onnistuttu vähitellen tavoittamaan varsinaista kohderyhmää suoraan eikä vain välillisesti sukulaisten tai perheen muiden jäsenten kautta. Tähän vaikutti merkittävästi helmikuussa 2007 Kaalon tullut miespuolinen romanityöntekijä/harjoittelija.*

Kaalon tavoitteet asiakaskäyntimäärien osalta ovat täyttyneet. Asiakaskäyntimäärien lisäksi ja rinnalla on tehty asiakastyötä puhelimitse, asiakkaan kotona ja asioimalla asiakkaan kanssa eri viranomaisten luona. Asiakkaiden tavoittamiseksi ja asiakkaiden tukemiseksi tämä on ollut erittäin tärkeää. Kuitenkin tulisi miettiä tarkemmin toiminnan suuntaamista ja resurssien jakamista. *Asiakaskäyntimäärien lisäksi olisi hyvä saada tietoa asiakkuusprosesseista ja tietoa asiakkuuksiin käytetystä ajasta ja seurannasta. Nyt tämä tieto on ollut hajanaista ja epäyhtenäistä.*

Projektin tuloksena oli luoda romanikulttuurin huomioiva palvelujärjestelmä erityisen vaikeassa asemassa oleville romaneille. Romanikulttuurin tunteminen helpottaa asiakkuuden rakentumista. *Työntekijöistä kaksi on romaneja.* Toisaalta tämä helpottaa ja auttaa vaikeiden asioiden käsittelyä kulttuurin mukaisesti ja toisaalta romanien alakulttuurit, sukulaisuussuhteet ja väistämissäännöt sekä eri sukupolvien väliset käyttäytymissäännöt ja häpeäkäsitteet saattavat muodostua esteeksikin auttamistyölle. Työntekijän tulee olla kulttuuritaustaltaan ja ammatillisuudeltaan vahva ja ristiriitoja sietävä. Työntekijänä niin romani kuin valtaväestönkin työntekijä työskentelee moneen suuntaan jännitteisessä kentässä, jossa työntekijän roolina on madaltaa romanien näkymättömiä ja näkyviä esteitä tulla autetuksi. Romanien luottamus viranomaisiin on perinteisesti ollut heikkoa ja suhde valtakulttuurin palveluihin välttelevä tai negatiivinen tai asiakkuudessa on 'suostuttu vain siihen mikä on ollut pakko'. Vaikeassa asemassa olevien romanien tavoittaminen on haasteellinen tavoite jo sinänsä. Asiakkuusprosessissa asiakkaan kiinnittyminen Kaaloon ja luottamuksen rakentaminen on pitkä ja aikaavievä prosessi. *Jo sitä voidaan pitää merkittävänä tuloksena, että asiakkaat ovat löytäneet Kaalon ja alkaneet luottaa Kaalon toimintaan.* Toiminnan vahvuutena on ollut yksilöllisyys ja kiireettömyys kohdata asiakkaita. *Epäselväksi jää, mitä palvelujärjestelmällä tarkoitetaan ja onko sellainen onnistuttu luomaan projektin tuotoksena. Varsinaisesta palvelujärjestelmän luomisesta ei mielestäni voida puhua.*

Projektiselosteen mukaan palvelutarjontaan kuuluu pesumahdollisuus, vaatehuolto, ateriapalvelu, sosiaalinen neuvonta ja tuki, konsultointi konfliktitilanteissa, hoitoonohjaus ja terveysneuvonta. Lisäksi kohdassa toteuttamistavat ja tarvittavat resurssit todetaan, että projektin keskeinen työmalli on linkittää **palvelunohjauksenomaisesti** romaneja käyttämään ja hyötymään kokonaisvaltaisesti varsinaisesta palvelujärjestelmästä. *Palveluohjausta on tulkittu laajasti erilaisena psykososiaalisena tukena arjessa.* Projektin aikana asiakkuudet ovat valikoituneet käytännössä asiakkaan ehdoilla yksilöllisesti ja tilannekohtaisesti. Asiakkuudet ovat vaihdelleet kertaluonteisesta neuvonnasta pidempikestoisiin asiakkuuksiin ja siten myös tarjotut palvelut on räätälöity asiakkaan resurssien ja kulloisenkin elämäntilanteen mahdollistamissa puitteissa. *Palvelutarjonnan toteutumista ei ole seurattu eikä mahdollisista kehittämistä ole arvioitu.*

Projektin tuotoksena luvataan, että päihdehuoltoon ohjautuminen helpottuu. Projektissa ei ole kerätty tietoa päihdehuoltoon ohjautumisesta. Johtoryhmän kokousmuistioista käy ilmi, että ainakin joidenkin asiakkaiden kohdalla hoitoonohjausta on tehty. Päihdehuoltoon ohjautumisen helpottumista on vaikea mitata eikä siitä ole myöskään arvioitu.

4.2. Koulutus- ja työllistämispolkujen luominen

Koulutus- ja työllistämispolkujen luominen on kirjattu *projektiselosteen päämääriin ja tavoitteisiin sekä tuotoksiin.* Polkuja luodaan yhteistyössä työvoimaviranomaisten ja oppilaitosten kanssa.

Ensimmäisen vuoden *selvityksessä RAY:lle* todetaan, että *projekti on tehnyt yhteistyötä Helsingin Diakoniaopiston kanssa* olemalla mukana suunnittelemassa ohjaavaa koulutusta romaneille. Koulutus on tarkoitettu pääkaupunkiseudun työvoimatoimistojen asiakkaina oleville romaneille, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta ammatilliseen suuntautumiseensa ja työllistymiseensä. Tästä koulutuksesta on ollut vuonna 2006 yksi opiskelija ja vuonna 2007 kaksi opiskelijaa Kaalossa työharjoittelussa. Näiden lisäksi on yksi henkilö ollut kuntouttavassa työtoiminnassa toukokuusta 2007 lähtien Espoon työvoimatoimiston kautta ja yksi henkilö työelämävalmennuksessa maaliskuusta 2007 alkaen Helsingin työvoimatoimiston kautta. Edellisten lisäksi kolme Diakin opiskelijaa on suorittanut harjoittelun Kaalossa. Nykyisin romanien koulutusasenteet ovat muuttuneet myönteisimmiksi ja koulutusta arvostetaan (Suomen romanit 2004, 3). Vaikka romani olisikin tänä päivänä jo koulutautunut, niin työllistymisen esteinä ovat valtaväestön asenteet ja ennakkoluulot (Suomen romanit 2004, 13). *Kaalon toiminta opiskelu- ja työharjoittelupaikkana on ollut erittäin hyvä asia ja on ollut käytännössä myös uusien koulutus- ja työllistämispolkujen avaamista.*

Työntekijöiden syksyllä 2006 tekemässä *itsearvioinnissa* todetaan koulunkäyntiavustajan ja romanien ohjaavan koulutuksen merkitys sekä peruskoulun loppuunsaattamisen tarve. Itsearvioinnissa todetaan myös, että romanioppilaat sijoitetaan usein perusteettomasti erityisopetukseen.



Syksyllä 2007 johtoryhmän 23.10.2007 pidetyn kokouksen muistiossa todetaan, että *työllistämisen ja koulutusväylät ovat avautumassa*. HDO:n kanssa ollaan käynnistämässä "TuRom" – onnistunut kaksisuuntainen integraatio – koulutusta (Florin 2007). Tämän lisäksi HDO suunnittelee koulutusta peruskoulun loppuunsaattamiseksi romaneille. Sovinto ry:n ja sen vaihtoehdoisen ammattikoulun kanssa on järjestetty tiedotustilaisuus Kaalossa ja neuvoteltu konkreettisesta yhteistyöstä: työharjoittelu, työllistäminen, koulutus. Poliisin ja Sovinto ry:n kanssa on suunniteltu nuorille romanirikoksentekijöille oma koulutuspaketti.

Sidosryhmille syksyllä 2007 tehdyn kyselyn mukaan yhteistyö romanien ohjaavan koulutuksen kanssa on ollut ajatusten, tiedon ja neuvonnan välittämistä romanikulttuurista. Yhteistyö on erittäin hyvä linkki oppilaitoksen ja romanien välissä ja se madaltaa kynnystä myös valkolaisten kohtaamiseen romanien kannalta. Kehittämisehdotuksena toivotaan, että psykososiaalinen tuki ja vertaistuki voisivat olla alusta asti koulutuksessa mukana.

Koulutus- ja työllistymispolkujen luominen on ollut haasteellinen tavoite. Projektin kahtena ensimmäisenä vuotena tämä tavoite on ollut lähes mahdoton saavuttaa, mutta kolmantena vuotena on päästy jo jonkin verran kohti tätä tavoitetta. *Projektissa on onnistuttu luomaan yhteisiä eri koulutustahojen kanssa ja yhteistyötä on tehty myös työvoimatoimistojen kanssa.* Yhteistyötä HDO:n ja Sovinto ry:n kanssa kannattaisi jatkaa ja kehittää edelleen. Normaalit kouluttautumisen ja työllistymisen väylät eivät sellaisenaan suoraan tarjoa tämän projektin kohderyhmälle sopivaa koulutusta ja siksi tulisi luoda *erilaisia koulutus- ja työllistymisratkaisuja räätälöidysti yhteistyössä asiakkaan ja eri tahojen kanssa esim. vaiheittaisesti eteneviä valmennus- ja kuntoutuspolkua.* "Tu-Rom" -koulutus voisi olla yksi tällainen askel kohti kouluttautumisen ja työllistämisen kynnyksen madaltamista ja uusien mahdollisuuksien luomista toivottavasti no. juuri kohderyhmän asiakkaille. Kaalon rooli voisi olla välittäjän rooli, kuten kokemukset ohjaavasta koulutuksesta romaneille ovat osoittaneet.

Uusien työllisyys- ja koulutuspolkujen luominen on hidas prosessi. Tämän projektin tuotoksena se on toteutunut vain osittain. Jatkossa tulisikin kiinnittää enemmän huomiota siihen, että tällaisten polkujen rakentaminen vaatii vahvaa osaamista sekä kykyä vaiheistaa ja mallintaa polkua eri tahojen ja asiakkaiden kanssa. Koulutus- ja työllistämispolkujen luominen kohderyhmä huomioiden on näin lyhyessä ajassa ollut epärealistinen tavoite.

4.3. Romanien syrjäytymisen vähentäminen

Projektiselosteen (31.5.2004) mukaan projektin *päämääränä ja tavoitteena* on vähentää romanien syrjäytymistä. *RAY:lle tehdyn selvityksen* mukaan (2005) tavoitteeksi on kirjattu seuraavaa: vähennetään romanien syrjäytymistä normaalin palvelujärjestelmän piiristä ja huomioidaan heidän tarpeensa kulttuuristaan peilaten ja että auttamista vaikeuttaa usein molemminpuolinen asenteellisuus, väärinymmärrys ja luottamuksen puute. *Tuloksena* todetaan, että työntekijät toimivat jatkuvasti kulttuuritulkkeina sekä viranomaisille että asiakkaille.

Jo perinteisesti romanien asema suhteessa valtakulttuuriin on ollut huono ja rasismi on ollut arkipäivää. Lainsäädännön tasolla romanien asema on muuttunut merkittävästi. Vuoden 1995 perusoikeusuudistuksella romaniväestön asema turvattiin ensi kertaan lainsäädännöllä. Perustuslaki kieltää syrjinnän. Saamelaisilla ja romaneilla on oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan. Euroopan neuvoston kansallisten vähemmistöjen suojelua koskeva puiteyleissopimuksen ratifioidessaan Suomi nimesi romaniväestön ja saamelaiset perinteisiksi kansallisiksi vähemmistöiksi (Suomen romanit 1999).

Syrjäytymisen vähentämiseksi on projektin aikana tehty työtä eri tasoilla. Syksyn 2006 *työntekijöiden itsearvioinnissa* on asetettu tavoitteeksi osallistua ja tukea romanien valtakunnallisen kattojärjestön perustamista. Suomen romanien valtakunnallinen kattojärjestö Fintiko Romano Forum ry eli Suomen romanifoorumi perustettiin maaliskuussa 2007. *Romanien valtakunnallisen kattojärjestön perustaminen on osa laajempaa yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämistä ja syrjäytymisen ehkäisemistä.* Projektin näkökulmasta tämä avaa toisen, vastakkaisen ulottuvuuden romanien etniseen vähemmistöasemaan valtakunnallisesti ja Euroopan mitassa (Niska-Virta 2007).

Projektiselosteessa (28.9.05) todetaan, että keskeistä on *sosiaalinen ja kulttuurinen tulkintoiminta*. Vuoden 2006 *toimintakertomuksen* mukaan *viranomaistahot ovat enenevässä määrin hyödyntäneet Kaalon työntekijöiden asiantuntemusta*. Kuitenkin on paljon vielä tahoja/viranomaisia, jotka eivät osaa tai halua hyödyntää ”kulttuuritulkkauksen” etua. Suhteessa viranomaisiin se on tarkoittanut pyrkimystä lisätä viranomaisten tietoisuutta romanien erityistarpeista ja kulttuurista. *Sidosryhmille* syksyllä 2007 tehdyn *kyselyn* mukaan tämä tiedon saaminen oli koettu tärkeänä ja hyvänä toimintamuotona. *Eriolaiset projektin aikana järjestetyt seminaarit ja tapahtumat ovat myös rakentaneet omalta osaltaan siltaa valtaväestön ja romaniväestön välille.* Projektin sidosryhminä ja yhteistyötahoina on projektiselosteissa ja -selvityksissä mainittu romanijärjestöjä. Arvioinnissa käytetyistä aineistoista *ei löydy tietoa yhteistyöstä Kaalon työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa tehdystä työstä eri romanijärjestöjen kanssa kuin vain joitakin mainintoja.* Yhteistyötä on tehty Romano Mission, Suomen romanifoorumin ja Pääkaupunkiseudun romaninuorten tuen kanssa ja se on ollut luonteeltaan konsultaatiota asiakastapauksissa sekä leirien ja tapahtumien järjestämisessä ja osallistumista valtakunnalliseen vaikuttamiseen (Niska-Virta 2007).

Syrjäytymisen vähentäminen on myös asiakkaan osallisuuden lisäämistä. Syksyllä 2006 työntekijöiden tekemässä *itsearvioinnissa* todetaan, että romanikulttuurin muutos on olennainen ja merkittävä tekijä. Romanikulttuurin perinteinen yhteisöllisyys on heikentynyt ja vanhemmuuden tuen tarve on kasvanut etenkin nuorissa perheissä. Asiakkaille järjestetyt leirit ovat luoneet toiminta- ja keskustelupaikkoja romaneille. *Katsonkin, että tällainen oman kulttuurin yhteisöllisyyden vahvistaminen eri tavoin on keskeistä välitöntä ja välillistä syrjäytymistä vähentävää ja ehkäisevää toimintaa.* Projektiselosteen (31.4.2004) toteuttamistavoissa todetaan, että romanien yhteisöllisyydessä korostuu yhteisvastuu ja toiminta. Tätä hyödynnetään verkottamalla vapaaehtois pohjalta toimivia romaneja mukaan toimintaan. Tällaista toiminnasta ei ole myöhemmissä hakemuksissa tai selosteissa eikä muissa arvioinnis-

nut. Niska-Virran (2007) mukaan vapaaehtoiset ovat olleet merkittäviä välittäjäverkostoja, joiden avulla tiedon kulku, leirit ja tapahtumat ovat mahdollistuneet. Vapaaehtoistoiminta ja sen merkitys tulisi tehdä näkyväksi.

Romanien syrjäytymisen vähentäminen on tavoitteena laaja ja vaikeasti saavutettavissa. Tavoitteen toteutuminen yhdessä projektissa kolmen vuoden aikana on jopa kohtuuton vaatimus. Tavoitteen edistymistä on myös vaikea suoraan mitata, esim. vähennetään romanien syrjäytymistä normaalin palvelujärjestelmän piiristä. Tätä työtä on tehty palveluohjauksenomaisesti ”sosiaali- ja kulttuuritulkkauksen” avulla. Sidosryhmille tehtyjen kyselyjen mukaan tarvitaan välittäviä toimijoita asiakkaan elämäntilanteen tukemiseksi. Kaalo voi omalla olemallaan tehdä näkyväksi asenteellisia ja rakenteellisia esteitä ennen kaikkea kohderyhmän asiakkaiden näkökulmasta.

Asiakkaiden syrjäytymisestä ja syrjäytymisen vähenemisestä ei ole tietoa asiakkailta itseltään. Työntekijöiden kokemus Kaalon asiakkaista on, että asiakkaiden toimintakyky ja selviytyminen ovat näennäisiä ja tosiasiallinen asioiden hoitamattomuus on näkyvä oire elämänhallinnan ja itsesäätelyn vaikeuksista. Sukurasitteet (ylisukupolviset mielenterveys- ja päihdeongelmat, vankilakierre ja asunnottomuus) voivat olla taustalla olevia esteitä ja asiakkaan elämäntilanteeseen ja arjessa selviytymisen esteitä. Tiedetään myös, että romaniväestön keskuudessa on oma syrjäytyneiden vähemmistö, jonka tavoittaminen on projektin aikana ollut haasteellista. Suhteessa asiakkaisiin sosiaali- ja kulttuuritulkkaukset on tarkoittanut palvelujärjestelmän ja eri viranomaisten kanssa asiointia ja asiapapereiden ”kääntämistä” asiakkaalle Kaalon työntekijöiden antaman ”kulttuurituen” ja palveluohjauksen avulla. *Asiakkaiden kokemusten kerääminen ja hyödyntäminen olisi asiakkaiden elämäntilanteiden, ihmisarvon ja subjektiivisuuden mahdollistamisen kannalta erittäin tärkeää.*

Projektiselosteen (31.5.2004) tavoitteet ja tässä luetellut *tuotokset* kohdistuvat syrjäytymisen vähentämiseen: projektin avulla tietoisuus romanien erityistarpeista ja kulttuurista lisääntyy, romaniväestön etninen, positiivinen itsetunto vahvistuu, syrjäytymiskehitys hidastuu, nuorten romanimpiesten suhteellinen asema kohentuu ja projektissa luodaan toimintamalli maassamme lisääntyvien etnisten ryhmien erityistarpeiden huomioimiseen. Näitä käsitellään luvussa 6. Totean tässä vielä, että projektin keskiössä on syrjäytymiseen ja marginalisaatioon puuttuminen romaniväestön keskuudessa. Valtakunnallisen kattojärjestön perustamisella on oma merkityksensä romanien aseman ja tilanteen yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta. Keskeistä olisi löytää konkreettisia työkaluja palvelukeskuksen asiakkaiden syrjäytymisen vähentämiseksi ja elämänlaadun parantamiseksi.

5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa kootaan projektin keskeiset tavoitteet ja niiden toteutuminen asiakkaiden, työntekijöiden ja sidosryhmien näkökulmista taulukkoon 4. Tämän jälkeen arvioidaan projektin tavoitteiden, tuotosten ja seurannan toteutumista. Lopuksi esitetään johtopäätöksiä ja kehittämisehdotuksia.

Taulukko 4. Projektin keskeiset tavoitteet ja niiden toteutuminen asiakkaiden, työntekijöiden ja sidosryhmien näkökulmista

PROJEKTIN TAVOITTEET	TILASTOINTI JA SEURANTA	ASIAKAS-PALAUTE	TYÖNTEKIJÄ-PALAUTE	SIDOSRYHMÄ-PALAUTE
kehittää romaneille oma matalan kynnyksen palvelukeskus	asiakaskäyntitilastot 2005–2007 asiakkaita on tullut koko ajan lisää paikka on osoittanut tarpeellisuutensa	asiakaspalaute syksyllä 2007 (N=7) oma paikka saa apua	työntekijöiden itsearviointi projektin eri vaiheissa paikka osoittanut tarpeellisuutensa	kysely keväällä 2006 (N=15) ja syksyllä 2007 (N= 11) paikkaan voi itse tulla, ohjata asiakkaan ja saada neuvoa kulttuuriasioissa
luoda koulutus- ja työllistämispolkuja	asiakaskohtaista seurantaa koulutuksesta ja työllisyydestä ei ole tehty	Kaalossa on ollut työ- ja opiskeluharjoittelussa romaneja	johtoryhmän kokousmuistiot ja työntekijöiden itsearviointi koulutuksen puutteet ja työllistymisen vaikeudet tunnistettu ja aloitettu tekemään yhteistyötä ja luomaan realistisia ratkaisuja	kysely syksyllä 2007 koulutusyhteistyön lisäksi tarvitaan tukea ja ohjaamista eri muodoissa
vähentää romanien syrjäytymistä	ei ole tietoa	ei ole tietoa	ei ole tietoa	ei ole tietoa

5.1. Projektin tavoitteiden toteutuminen

Projektissa on kehitetty romaneille oma matalan kynnyksen palvelukeskus. Matala-kynnyksisyys on toteutunut hyvin. Asiakkaat ja projekti ovat löytäneet toisensa ja palvelukeskuksen monimuotoinen toiminta on osoittanut tarpeellisuutensa: neuvonta ja tuki, konsultointi, hoitoonohjaus, terveysneuvonta. Laajasti ottaen palvelukeskus toimii ikkunana valtaväestön ja romanikulttuurin välillä. Keskeisinä palveluina on ollut palveluohjaus ja psykososiaalinen tuki. Tämän lisäksi keskeistä on ollut sosiaalinen ja kulttuurinen tulkkitoiminta. **Palvelukeskuksen tulee fokuksoida toimintansa ennen kaikkea siihen, mitä normaalit palvelut eivät pysty tarjoamaan syrjäytyneelle tai syrjäytymisuhan alla olevalle romanille. Palvelun tuloksellisuuden mittana on luottamuksen rakentaminen ajan kanssa ja räätälöityjen palvelujen suunnitelmallinen rakentaminen.** Pidemmällä aikavälillä korjaavien toimenpiteiden lisäksi tulisi olla mahdollisuus ennaltaehkäisevään ja kuntouttavaan työhön asiakkaiden kanssa yhteistyössä eri tahojen kanssa.

Vaikka osa romaneista on hakeutunut normaalipalveluiden piiriin, niiden hyöty on koettu työntekijöiden kertomien asiakaskokemusten mukaan vähäiseksi ja romanit ovat tyytyneet siihen, mitä on tarjottu ja kokeneet, etteivät ole todellisuudessa tulleet autetuiksi. Näistä syistä omien asioiden hoito on jäänyt helposti kesken ja samalla romani on asiakkaana työllistännyt useiden eri palveluiden työntekijöitä. Asiakkaan palveluohjauksen ja -jatkumon näkökulmasta asiakas hyötyy siitä, että hän tulee kohdatuksi ja oikein kohdelluksi ajan kanssa. **Projektin vahvuutena on ollut asiakasläh-töisyys.** On kuitenkin tarpeen arvioida, missä määrin (tarkoituksenmukaisuus ja resurssit) on mahdollista tehdä etsivää asiakastyötä, puhelinneuvontaa, kotikäyntejä, asiointia asiakkaan kanssa ja verkostotyötä. **Asiakkaiden tarpeiden kartoitusta, tukimuotojen suunnitelmallisuutta, vaiheittaista etenemistä ja seurantaa tulisi lisätä. Toimintamallin luominen on vielä kesken.** Toimintamallin voisi olettaa löytyvän matalakynnyksisyyden periaatteista, palveluohjauksenomaisesta työskentelymallista sekä sosiaali- ja kulttuuritulkkauksen yhdistelmästä.

Projektissa on luotu pohjaa koulutus- ja työllistämispolkujen luomiseksi. Projekti on tunnistanut koulutuksen ja työllistymisen esteitä (peruskoulun kesken jääminen, heikko luku- ja kirjoitustaito, oppimisvaikeudet) ja aloittanut polkujen luomisen yhteistyössä eri tahojen kanssa. **Koulutus- ja työllistämispolkujen rakentaminen voisi olla osana asiakkaan kokonaisvaltaista palvelusuunnitelmaa, kuntoutumista ja osaamiskartoitusta.** Miten paljon toiminnassa olisi tarpeen kehittää tällaista toiminta-aluetta, vaatisi toiminnan perustehtävän tarkempaa määrittelyä, rajaamista ja vastuualueiden selvittämistä yhteistyössä eri tahojen ja asiakkaiden kanssa.

Projektissa tavoitteena on ollut vähentää romanien syrjäytymistä. Tämän tavoitteen toteutumista on vaikea mitata suoraan. Kuitenkin sinänsä jo sen, että tämä kohderyhmä saa mahdollisuuden tällaiseen interventioon, voisi olettaa jo olemassaolollaan jossain määrin hidastavan syrjäytymiskehitystä ja vahvistavan siten myös ihmisarvoa. Merkittävää on, että projekti on nostanut näkyviin omalta osaltaan romanien aseman ja syrjäytymisen suhteessa valtaväestöön: alhainen koulutustaso, korkea työttömyys, erilaiset päihde- ja mielenterveysongelmat sekä vankilatuumiot ovat edelleen romanien arkipäivää. Asunnottomuus ja asuntoasiat vaativat paljon selvittelyä ja esim. velkaantuminen on yleistä. Syrjäytyminen ja sen moninaisuus on asiakkaiden arkea. **Syrjäytymisen vähentäminen tulisi kohdentua erityistä tukea tarvitseville romaneille. Voisi olet-**

taa myös, että nyt on tavoitettu vasta ”pinta” ja että esim. romanikulttuurin naiset tai omasta kulttuuristaan syrjäytyneet ja lähteneet romanit voisivat myös olla piilossa olevia avun tarvitsijoita tai valtakulttuurin mukaan elävät romanit voivat myös kohdata eriasusteista syrjintää. Moninkertaisen syrjäytymisen pysäyttäminen vaatii monien verkostojen yhteistyötä ja yhteistyön mallittamista.

5.2. Projektin tuotosten toteutuminen

Projektin tuotoksena oli luoda *romanikulttuurin huomioiva palvelujärjestelmä erityisen vaikeassa oleville romaneille*. Projektissa on perustettu matalan kynnyksen palvelukeskus romaneille. Kohderyhmänä ovat erityisen vaikeassa asemassa olevat romanit. **Palvelukeskuksen perustaminen on toteutunut, mutta palvelujärjestelmästä ei voida kuitenkaan puhua.** Kohderyhmän tavoittaminen, erityisesti nuoret miehet, on ollut haasteellista. **Kohderyhmää alettiin tavoittaa erityisesti kolmantena toimintavuonna. Kohderyhmän tavoittamiseksi tulee tehdä jatkuvasti työtä ja luoda uusia työmuotoja.** Välillisesti projekti on koskettanut koko pääkaupunkiseudun romaniväestöä.

Projektin tuotoksena oli *vahvistaa romaniväestön etnistä, positiivista itsetuntoa*. Tuotoksen tasolla tätä on vaikea mitata, nähdä ja osoittaa. Itsetunto rakentuu siitä, että tulee kuulluksi ja nähdä omista lähtökohdistaan käsin. Luukkosen (2007, 68) mukaan työntekijöiden haastatteluisa tuli esille, että asiakkaiden psyykkisessä hyvinvoinnissa tapahtuneet muutokset ja asiakkaiden antama palaute kertoivat selkeästi asiakkaiden kohdalla voimaantumisen. **Asiakkaan elämäntilanteen eri osa-alueiden kartoittamisen kehittämisessä myös itsetunnon vahvistaminen tulisi olla mukana.** Romaneille on nyt tarjottu oma matalan kynnyksen tila, jossa saada apua ja tukea ja jossa käydä keskustelua muiden romanien kanssa. **Vertaistuen rakentaminen voisi olla jatkokehittämisen paikka.**

Projektin tuotoksena oli *lisätä tietoisuutta romanien erityistarpeista ja kulttuurista*. Sidoryhmät ovat hyötynneet käynnistyneestä yhteistyöstä. Olisi ollut kiinnostavaa ja tärkeää saada tietoa myös asiakkailta itseltään siitä, miten tässä projektissa tehty asiakastyö on lisännyt heidän tietoisuuttaan omista erityistarpeistaan ja kulttuuristaan.

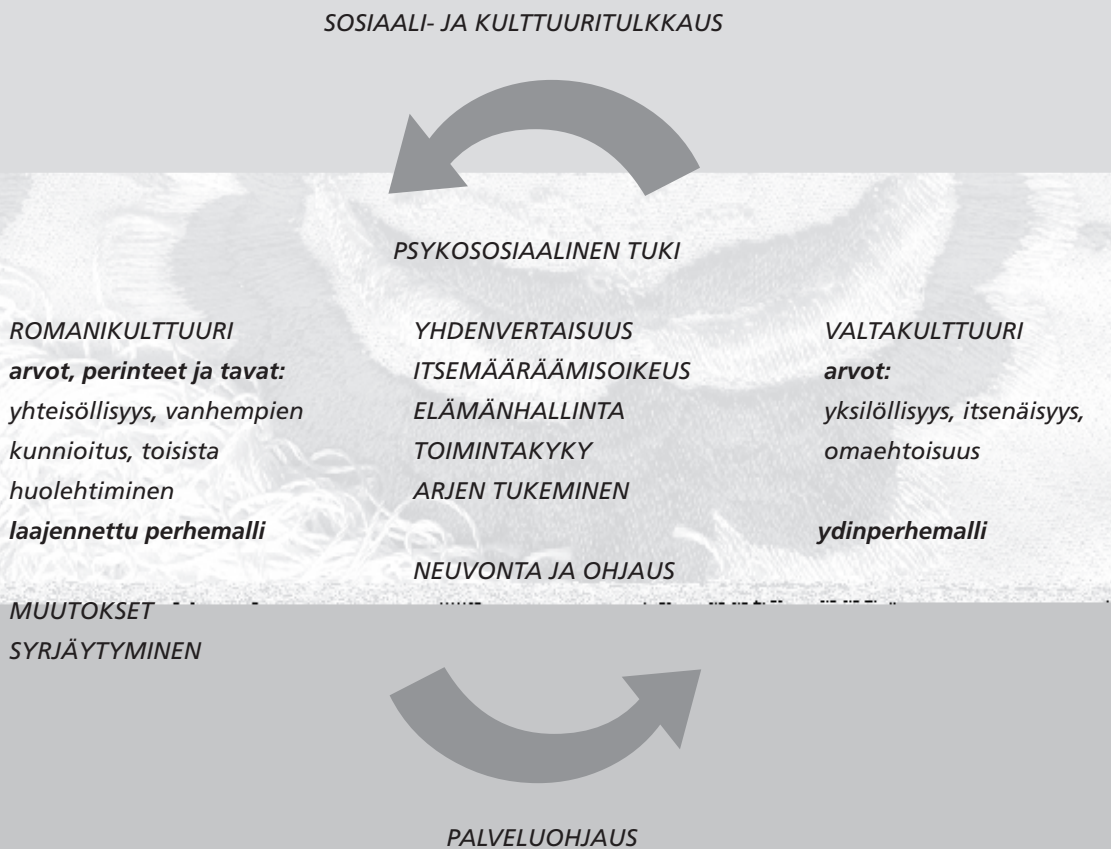
Projektin muita tuotoksia ovat projektiselosteen mukaan edellisten lisäksi vielä seuraavat: *syrjäytymiskehitys hidastuu, päihdehuoltoon ohjautuminen helpottuu, nuorten romanien suhteellinen asema kohentuu, luodaan uusia koulutus- ja työllistymispolkuja yhteistyössä työvoimaviranomaisten ja oppilaitosten kanssa*. Nämä kaikki ovat vaikeasti osoitettavissa. Projektin vielä yhtenä tuotoksena projektiselosteen mukaan *luodaan toimintamalli maassamme lisääntyvien etnisten ryhmien erityistarpeiden huomioimiseen*. **Projektissa ei ole luotu ”mittareita”, joiden avulla tuotoksia olisi avattu, konkretisoitu ja mallinnettu.** Tällaista mallintamista olisi työn jäsenyyksenä sekä työn dokumentoinnin ja kehittämisen näkökulmasta kannattanut rakentaa tarjolla olleista aineksista määrätietoisemmin. Nyt tätä mallintamista on tehty arvioitsijan toimesta tässä raportissa kuvioissa 1, 2 ja 3. Projektin monet tuotokset ovat toteutuneet kuitenkin jossain määrin käytännön arjen toiminnan tasolla.

5.3. Projektin seurannan toteutuminen

Projektin seurannan *väliraportti* on toteutunut tekemällä RAY:lle vuosiselvitykset. *Tarkoituksenmukaista tilastointia* on tehty asiakaskäynneistä. Tämä tilastointi on tarpeellinen perustilasto Kaalon asiakaskäynneistä. Tarkoituksenmukaista tilastointia olisi kannattanut rakentaa esim. dokumentoimalla asiakastyötä ja kuvaamalla asiakkuusprosesseja, ja miettiä suhteessa projektin tavoitteisiin, toteuttamistapoihin ja tuotoksiin. Seurantalomake projektista on jäänyt keskeneräiseksi. *Asiakaskohtaista seuranta koulutuksesta ja työllistymisestä* ei ole tehty.

5.4. Johtopäätökset ja kehittämishaasteet

Kaalon toimintakenttää kuvattiin kuviossa 1. Kuvioon 3 on lisätty asiakas sekä keskeiset toiminta- ja tukimuodot. Kaalon toimintaa kuvaavat nuolet molempiin suuntiin: sosiaali- ja kulttuuritulkkinen menetelmä tarvitaan välittävänä linkkinä kulttuurin välissä ja palveluohjauksen keinoin tuetaan asiakasta kahden kulttuurin välillä. Kuvion keskellä on asiakas ja hänen elämäntilanteensa ja sen tukemiseksi tarvittava psykososiaalinen tuki, neuvonta ja ohjaus. Palvelukeskuksen työntekijät kartoittavat asiakkaan elämäntilanteen ja rakentavat palveluohjauksenomaisin keinoin suunnitelmaa asiakkaan kanssa.



Kuvio 3. Kaalon toimintakenttä ja keskeiset toimintamuodot

Projektia arvioidaan lopuksi SWOT -analyysin avulla seuraavasti taulukossa 5:

Taulukko 5. Kaalon toiminnan SWOT -analyysi

<p>VAHVUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • heikoimmassa asemassa olevien romanien tarpeiden näkyväksi tekeminen (sosiaalinen, psyykinen ja taloudellinen syrjäytyminen) • matalan kynnyksen palvelukeskus on toimintamuotona kohderyhmälle merkittävä • romanikulttuurin tuntemus ja ammattitaito • asiakkaan aito kohtaaminen ja tukeminen • työntekijöiden yhteinen itsearviointi • Helsingin Diakonissalaitoksen osaaminen ja tuki 	<p>HEIKKOUEDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • tavoitteet eivät kaikilta osin ole tarpeeksi konkreettisia ja rajattuja ja siksi niiden toteutuminen ja seuranta on vaikeaa • työmenetelmien tarkoituksenmukaisuuden arviointi ja mallintaminen kesken • asiakkuusprosessien dokumentoinnin, seurannan ja arvioinnin tarkoituksenmukainen systematisointi
<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • toiminnan mallintaminen ja levittäminen romanien syrjäytymisen vähentämiseksi • välittävien verkostojen merkitys syrjäytymisen ehkäisemisessä ja elämänhallinnan tukemisessa myös muiden etnisten vähemmistöjen kanssa • työntekijöiden kouluttautuminen ”tiettyyn suuntaan” esim. yhteisölliset, ratkaisukeskeiset ja voimaannuttavat lähestymistavat • vertaistoiminta 	<p>UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • toiminta hajoaa liian moneen suuntaan, toiminnan suunnitelmallisuus ei onnistu, tehdään mitä sattuu • asiakkaiden elämäntilanteiden jumittuminen jatkuu • asiakkaat ja toiminta eivät kohtaa • työntekijöiden uupuminen

KEHITTÄMISALUEET

- tiedon keräämisen systematisointi
- asiakkuus-, yhteistyö- ja toimintaprosessien näkyväksi tekeminen
- toimintamallin rakentaminen ja levittäminen
- kehittämistulosten ja vaikuttavuuden arviointi

Matalakynnyksisyys on osoittautunut oikeaksi ratkaisuksi löytää avun tarvitsijat. Erilainen etsivä työ on ollut tarpeen. **Projektissa tulisi tehdä edelleen työtä syrjäytyneiden tunnistamiseksi, löytämiseksi ja saattamiseksi tuen piiriin yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Kaalon tulee entistä enemmän määritellä perustehtävänsä suhteessa tavoitteisiin ja rakentaa vastuuta suhteessa muihin toimijoihin tarkoituksenmukaiseksi.**

Kaalo voi olla rakentamassa siltaa valtaväestön ja romanikulttuurin välille siten, että asiakas saa tarvitsemansa tuen. Projektin vahvuuksia on ollut romanikulttuurin tuntemus ja ammattitaito. Projektin on ainakin joidenkin viranomaisten taholta madaltanut kynnystä ottaa yhteyttä Kaaloon ja käyttää sen asiantuntemusta romanikulttuurista ja tavoista hyödyksi. Ehkä jotkut romanitkin ovat rohkaistuneet tunnistamaan ja ilmaisemaan omia tarpeitaan romaneja arvostavassa ympäristössä. **Vielä on kuitenkin ennenaikaista puhua sosiaali- ja kulttuuritulkkimenetelmästä.** Arjen toimintakäytäntöjen rakentaminen ja kehittäminen toimivaksi malliksi ja työvälineeksi, menetelmäksi on tärkeä työn kehittämisen ja mahdollisen laajentamisen mahdollistamiseksi. Kaalossa tulisi tarkemmin miettiä, minkälaista verkostotyötä tarvitaan ja miten sitä kannattaa toteuttaa, dokumentoida, mallittaa ja arvioida yhteistyössä eri tahojen kanssa. Palveluohjausta tulee edelleen kehittää.

Kaalon tulee toiminnallaan vastata monenlaisten asiakkaiden tarpeisiin ja liikkua herkillä tuntosarvilla romanikulttuurin ja valtakulttuurin sisällä ja välissä asiakkaiden syrjäytymistä eri keinoin vähentäen. Kohderyhmän asiakkaiden elämäntilanteet ovat pitkään, jopa koko eliniän saattaneet olla vaikeita monista syistä johtuen. Kaalo voi tarjota elämänhallinnan kokemuksia ja kiinnittymisen mahdollisuuksia itsenäiseen elämään. Asiakkaan elämäntilanne ei hetkessä muutu paremmaksi ja lähitavoitteiden realistinen rakentaminen asiakkaan kanssa tulee rakentaa rauhassa ajan kanssa. **Kaalon vahvuuksia ovat asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden rinnalla kulkeminen asioiden hoidossa ja eri viranomaisten kanssa.** Tarjotuille palveluille tulee myös miettiä "hintansa": aika, tulos ja "mittaamisen" taso. Kaalo voisi kehittää selkeitä palvelupaketteja yhteistyössä eri toimijoiden kanssa esim. miten paljon toimintaa tulisi suunnata kuntouttavaan suuntaan ja mallintaa siitä käsin entistä vahvemmin vastaamaan kohderyhmän tuen tarpeita välittävänä toimijana. Asiakaspalautte tulisi luoda ja kehittää tähän toimintaympäristöön ja tälle kohderyhmälle sopivaksi.

Häkkisen (2005, 255) tutkimuksessa kiertämisestä, kulkemisesta ja muukalaisuuden kohtaamisesta 1800-luvun lopun ja 1900-luvun alun maalaisyhteisössä todetaan, että muisteluaineiston stigmatisoitu-nein ryhmä oli romanit. Heihin kohdistuneet maineargumentit olivat erittäin kielteisiä. Romanien harjoittamat ammatit olivat stigmatisoivia (pieneläinten kuohinta) ja heihin kohdistui erittäin vahva, politisoitunut diskurssi. Romanit joutuivat myös kerjäämään, joka vahvisti heihin liitettyjä negatiivisia käsityksiä. Toivoisin, että tämän päivän globaalissa maailmassa ihmisen kokemus omasta paikasta, kulttuurista ja identiteetistä olisi toisin.

6 KIRJALLISUUS

Florin, K. 2007. TuRom – onnistunut kaksisuuntainen integraatio opaskirja.

Hietala, H. 2005. Etsivä työ päiväkeskus Kaalossa. Harjoittelutehtävä. Diak.

Häkkinen, A. 2005. Kiertäminen, kulkeminen ja muukalaisuuden kohtaaminen 1800-luvun lopun ja 1900-luvun alun maalaisyhteisöissä. Teoksessa Häkkinen, A, Pulma, P & Tervonen Miika (toim.) Vieraat kulkijat - tutut talot. Näkökulmia etnisyyden ja köyhyyden historiaan Suomessa. Helsinki: Suomen Kirjallisuuden Seura.

Jaakkola, S. 2006. Asiakkaana romani. Haastattelujen yhteenveto. Diak.

Kaalo romanipalvelukeskus hankkeen johtoryhmän esityslistat ja kokousmuistiot 2005–2007

Luukkonen, M. 2007. "ETTÄ IHMINEN KOKEE, ETTÄ ON TULLUT KOHDATUKS" Tapaustutkimus Kaalo-päiväkeskuksesta. 2007. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu Etelä Helsinki.

Markkanen, A. 2003. Luonnollisesti – etnografinen tutkimus romaninaisen elämäntilasta. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja n:o 33. Joensuun yliopisto.

Niska-Virta, J. 2007. Sähköposti tiedonanto.

Projektiselosteet ja selvitykset projektista 2005–2007.

Pulma, P. 2006. Suljetut ovet. Pohjoismaiden romanipolitiikka 1500-luvulta EU-aikaan. Helsinki: Suomen Kirjallisuuden Seura.

Raivio, K. 2006. Päiväkeskus KAALO auttaa romaneja. Dialogi 2, 38–39.

RAY. 2004. Arvioiva ajattelu projektitoiminnassa.

Romaniasioiden hallintotyöryhmän muistio. 2001. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2001: 24.

Romanit toimijoina yhteiskunnassa. Romaniasiaian neuvottelukunta 50 vuotta – juhlaulkaisu 2006. Friman Korpela, S & Mäki, A-M. (toim.). Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:5.

Romanit työelämään – hanke. 2006. Hankesuunnitelma. Jyväskylän kaupunki. Sosiaali- ja terveystalvelukeskus.

Suonoja, K. & Lindberg, V. 1999. Romanipolitiikan strategiat.
Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 1999:9.

Suomen romanit. Finitiko romaseele. Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 1999:14.

Suomen romanit. Finitiko romaseele. Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 2004:2.

Åkerlund, P. 2007. Suullinen tiedonanto.



**HELSINGIN
DIAKONISSALAITOS**

Helsingin Diakonissalaitos
Appikatu 2
00530 Helsinki
Puhelin (09) 77 501