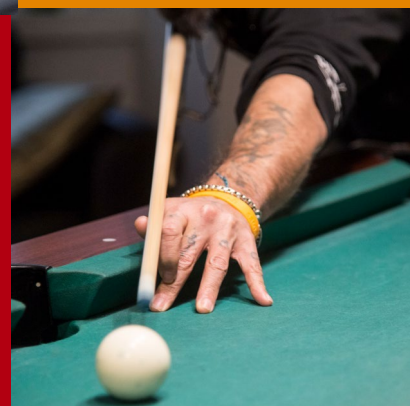
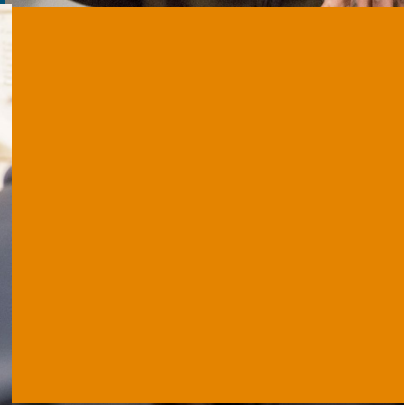
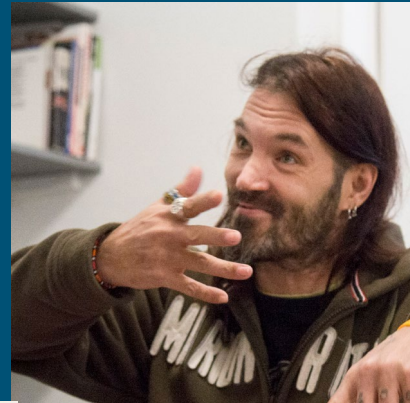


Hard Luck -nettikahvilahanke 2018–2020 Toimintakertomus



Hankkeen taustat

Rikostaustaisten digitaidot ovat olleet pitkään kriminaalihuollon kentän huolenaiheena. Rikostaustaisten digitaitojen kartoittamiseksi Kriminaalihuollon tukisäätiö teetätti yhteistyökumppaneillaan kyselyn. Tulosten perusteella rikostaustaisten digitaidot ovat vaihtelevia, mutta erityisesti pitkäaikaisvangeilla ja rankan päihdehistorian vangeilla taidot olivat pääsääntöisesti heikot. Kouluarvosanalla 4–10 keskiarvoksi saatiin 5,8. Kysyttäessä, millaisia digitaitoja vangit erityisesti tarvitsisivat, vastauksissa korostuu sähköisen virastoasioinnin hallinta.

Kriminaalihuollon tukisäätiö päätyi hakemaan rahoitusta nettikahvilahankkeelle. Ajatuksena oli tarjota rikosseuraamusasiakkaille sekä asunnottomille turvallinen kahvilanomainen tila, jossa saa apua sähköiseen viranomaisasiointiin ja perusdigitaitojen harjoitteluun. Teknisen digituen ja välineiden tarjoamisen lisäksi kahvilassa saa vertaistukea, sosiaaliohjausta sekä psykososiaalista tukea rikoksettomaan ja päihdeettömään elämäntapaan.

Ajatuksena oli, että ohjaajat eivät tee asiakkaiden puolesta esimerkiksi hakemuksia, mutta asiakkaat saavat niin paljon, pitkään ja intensiivistä apua asiointiinsa kuin tarvitsevat. Hankkeeseen tarvittiin sekä ymmärrystä kohderyhmän erityistarpeista että palvelujärjestelmästä.

Vuosi 2018

Hanke sai STEAlta kolmivuotisen rahoituksen, ja työntekijät palkattiin maaliskuuhun 2018. Hankkeeseen palkattiin vastaava ohjaaja 100% työajalla ja kaksi ohjaajaa 50% työajalla. Muutaman kuukauden kuluttua toisen 50% ohjaajan työsuhde päättyi ja toinen siirtyi kokoaikaiseksi ohjaajaksi vastaavan ohjaajan työpariksi.

Vuoden 2018 aikana hankkeen konkreettisen käynnistyksen lisäksi hanke keskittyi markkinointiin ja näkyvyyteen. Toiminta esiteltiin mm. avoimissa ovissa, Helsingin vankilan palvelumessuilla, Päihdepäivillä, Aune-verkostossa, Vankimessuilla, Asunnottomien yössä sekä läheisissä yhdyskuntaseuraamustoimistoissa, vankiloissa, Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen aluekeskuksessa sekä Yhteistyössä Rikoksettomaan Elämään -verkostossa.

Hankkeen alussa solmittiin yhteistyösopimuskumppanuus Vailla Vakinaista Asuntoa Ry:n sekä Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen yksiköiden kanssa. Teimme tiivistä asiakasohjausyhteistyötä erityisesti VVA Ry:n asumisneuvojan kanssa, sekä luonnollisesti Risen kanssa. Ensimmäisen vuoden aikana myös verkostoiduimme laajasti: Tutustuimme muihin digituen antajiin muun muassa Työterveyslaitoksen digitukityöpajassa,

Uudenmaan liiton Digitukipilotissa (myöhemmin Uudenmaan digitukiverkosto UUDI) sekä perustimme yhdessä Sininauhaliiton Ruokajonosta osallisuuteen -hankkeen (ESR 2018-2020) kanssa yhteiskunnan marginaalissa eläville digitukea antavien MargIt-verkoston.

Tavoitimme ensimmäisenä vuonna (toukokuu-joulukuu) n.150 eri asiakasta. Asiointikäyntejä oli yli 500.

Vuosi 2019

Vuoden 2019 alussa hankkeen ohjaaja siirtyi uusiin haasteisiin. Vastaavan ohjaajan työparina aloitti vertaisohjaaja, jolla on omakohtainen pitkä kokemus rikos- ja päihdekierteestä sekä näistä irtautumisesta. Laajensimme infotilaisuuksien pitämisen mm. asumisyksiköihin säännöllisten vankilakäyntien lisäksi. Vuoden 2019 aikana hankkeemme sai valtakunnallista näkyvyyttä runsaasti: Osallistuimme mm. All Digital Week:in tapahtumaan keskustakirjasto Oodissa, ja tässä yhteydessä annoimme haastattelun Yle Puheelle. Pidimme Pecha Kucha -esityksen Valtakunnallisilla Digitukipäivillä Tampereella, meitä haastateltiin niin Uudenmaan Liiton verkkosivuille, Helsingin Sanomiin kuin Yle paikallisuutisiin ja verkkosivuillekin. Erästä asiakastamme haastateltiin myös ranskalaiseen Les Echos -sanomalehteen.

Hanke teki myös vaikuttamistyötä: osallistuimme valtiovarainministeriön digiohjelman iltapäivään, Kansallismuseon Vankilamuseoprojektiin, DIAK:n ja Haaga-Helian projekteihin, useisiin opinnäytteisiin, lausunnon kirjoittamiseen AVI:lle saavutettavuudesta sekä artikkelin kirjoittamiseen Haaste-lehteen. Vertaisohjaajamme kävi peruskoulussa kertomassa oppilaille päihde- ja rikoskierteestä. Osallistuimme myös Älykäs Vankila -hankkeen sekä MargIt-verkoston seminaareihin. Hankkeemme toimintamalli kirjattiin Innokylään (<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/digiosallisuus-syrjaytymisen-ehkaisykeinona>) ja se voitti sekä THL:n Terve SOS 2019 -palkinnon sekä Terve SOS 2019 Yleisöäänestyksen voittaja -palkinnon.

Lisäsimme verkostotyötä. Hankkeemme osallistui Järjestöjen digiverkosto Vallin tapaamisiin, ja teimme yhteistyötä Ponnu-hankkeen ja OPPIVA-toiminnan kanssa yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden digikoulutuksen merkeissä. Osallistuimme myös Vankimessuille ja Päihdepäiville.

Vuosien 2018–2019 vaihteessa teimme vangeille kyselyn heidän digitaidoistaan. Tarkoitus oli kartoittaa, vastaako yhteistyökumppaneiden näkemykset asiakkaiden omia osaamiskokemuksia, ja mihin asioihin he kokevat tarvitsevansa apua. Saimme yhteensä 76 vastausta eri vankiloista, ja tulokset vastasivat hyvin aiempaa yhteistyökumppaneille tehtyä kyselyä. Erityisesti omien virastoasioiden hoitaminen sähköisesti

tuntui osasta vangeista hankalalta. Olemme vastausten perusteella keskittäneet hankkeen ohjauksen erityisesti perusasioiden, kuten pankkipalvelujen sekä julkishallinnollisten laitosten verkkosivujen käyttämiseen.

Tavoitimme vuoden 2019 aikana suunnilleen saman verran asiakkaita kuin ensimmäisenä vuonna, mutta käyntimäärät olivat lähes tuplaantuneet. Tämä kertoo asiakkaiden sitoutumisesta palvelun käyttöön.

Vuosi 2020

Vuoden 2020 keväällä osallistuimme Sosiaalialan asiantuntijapäiville Tampere-talossa. Hankkeemme oli Hyvä käytäntö 2020-palkintoehdokkaana, ja esittelimme toimintaamme muille sosiaalialan asiantuntijoille. Kirkkain mitali jäi tässä kisassa saamatta, mutta finalistiksi pääsimme kuitenkin.

Keväällä 2020 jouduimme, kuten kaikki muutkin, reagoimaan maailmanlaajuiseen pandemiaan ja jouduimme sulkemaan ovet tilapäisesti. Ohjasimme asiakkaitamme puhelimitse, ja olimme näkyvillä muiden Kriminaalihuollon tukisäätiön vertaistoimintojen etäryhmätapaamisissa. Pian aloimme tapaamaan sellaisia asiakkaita yksitellen ajanvarauksella, joilla ei ollut mitään mahdollisuuksia hoitaa perusturvaansa liittyviä hakemuksia muilla keinoin. Tuotimme myös Vapautuvan vangin digitaitojen oppimisen käsikirjan [Vapautuvan vangin digitaidot – Kriminaalihuollon tukisäätiö \(krit.fi\)](#). Käsikirja otettiin innolla vastaan Rikosseuraamuslaitoksella, ja sitä kerrottiin hyödynnettävän mm. yhdyskuntaseuraamustoimistoissa ja vankiloissa vankien digiohjauksessa.

Kesäkuun alusta pääsimme avaamaan fyysisen tilamme ovet täysipäiväisesti uudelleen. Osallistuimme Uudenmaan digitukiverkoston julkilausumatyöryhmään sekä pidimme puheenvuoron saman verkoston syyswebinaarissa. Hanke teki aktiivista vaikuttamistyötä sekä säätiön oman vaikuttamistyöryhmän että Uudin työryhmissä poikkeusolojen asiakasvaikutuksiin liittyen. Osallistuimme myös Digi- ja väestötietoviraston ja TIEKE:n Osaamismerkki-pilottiin sekä pidimme puheenvuoron pilotin julkistustilaisuudessa.

Marraskuun loppuun mennessä asiointeja oli vähän yli 800 ja eri asiakkaita noin sata. Poikkeusoloissa uudet asiakkaat eivät juuri meille löytäneet, vankilat olivat täyssulussa ja osa asiakkaita ei osannut tai pystynyt hyödyntämään etäyhteyksin annettavaa ohjausta esimerkiksi välineiden puutteen, asunnottomuuden ja kasvokkaisen kontaktin puuttumisen vuoksi.

Työntekijät

Avustusvuosi	Palkatut työntekijät, henkilömäärä	Palkatut työntekijät, henkilötyövuodet
2018	3	2
2019	3	2
2020	2	2

Vuosi 2018: Työsuhteet alkoivat 04/18. Palkattiin yksi kokoaikainen vastaava ohjaaja ja kaksi 50% työajalla ohjaajaa. 07/18 toinen 50% ohjaaja lopetti ja toinen otti vastaan 100% työajan. Vuosi 2019: 01/19 ohjaaja lopetti, tilalle vertaisohjaaja 100% työajalla. Vastaava ohjaaja jatkoi. Vuosi 2020: vastaava ohjaaja ja vertaisohjaaja 100% työajalla.

Vapaaehtoiset

Hankkeessa ei ollut virallisia vapaaehtoisia. Aloitusvuonna 2018 yksi asiakas kuitenkin levitti päihdekuntoutusyksiköihin sekä asumisyksiköihin vapaa-ajallaan hankkeen flyereita ja tietoa.

Spontaani vapaaehtoistoiminta oli yksi alkuperäisistä hankkeemme tavoitteista. Etenkin viimeisenä toimintavuonna saimme palautetta siitä, että asiakkaat olivat hyödyntäneet kahvilassamme opittuja asioita ja neuvoneet edelleen ystäviään sähköisessä viranomaisasioinnissa.

Kohderyhmät

Hankkeen kohderyhmänä ovat Etelä-Suomen rikosseuraamusalueelle vapautuvat vangit tai yhdyskuntaseuraamusta suorittavat sekä helsinkiläiset asunnottomat. Päivittäisen kävijämäärän tavoitteeksi asetettiin aluksi noin 20 henkilöä/pvä. Pian kuitenkin todettiin, että kahden ohjaajan resurssilla aukioloaikana päivässä voi ohjata max. 10 ihmistä. Tämä johtuu siitä, että digitaidottoman asiakkaan ohjaamiseen menee erittäin paljon aikaa, ja hoidettavia asioita on esimerkiksi vankilasta vapautuessa paljon. Yhden asiakkaan intensiiviseen ohjaukseen voi mennä tunti, jopa kaksi tuntia kerrallaan.

Vailla vakinaista asuntoa Ry:n asumisohjaajan työtila oli Hard Luck - nettikahvilan kanssa samassa rapussa, ja saimme suoraa asiakasohjausta suoraan ovelle saatettuna sieltä. Rikosseuraamuslaitoksen kanssa teimme

tiivistä yhteistyötä koko hankkeen ajan, kävimme pitämässä infoja niin vankiloiden henkilökunnille, yhdyskuntaseuraamustoimistoihin kuin suoraan vangeillekin osastoille. Asiakkaita tavoitettiin hankkeen aikana seuraavasti:

Avustusvuosi	Ensikävijät	Käyntimäärät
2018	146	506
2019	153	933
2020	98	817

Vuonna 2018 olimme auki toukokuusta joulukuuhun ja toimintaa vasta käynnisteltiin. Kävijämäärät lähes tuplaantuivat toisena vuonna, mikä kertoo toiminnan vakiintumisesta ja kanta-asiakkuuksista. Vuoden 2020 aikana jouduimme olemaan koronapandemian ja vuosilomien vuoksi yhteensä 4,5 kuukautta suljettuna, joka näkyy suoraan ensikävijämäärissä.

Yhteistyökumppanit

Aiesopimuskumppaneina meillä oli hankkeen aikana Vailla vakinaista asuntoa ry (asiakasohjaus ja ohjausryhmäjäsensyy), Rikosseuraamuslaitos (asiakasohjaus, muu asiantuntijaosaamisen vaihto sekä ohjausryhmäjäsensyy) sekä vuodesta 2019 alkaen Sininauhaliitto MargIt-verkostoyhteistyön tiimoilta. Lisäksi liityimme Uudenmaan liiton koordinoimaan Uudenmaan digitukijat- verkostoon. Hankkeen loppuvaiheessa teimme yhteistyötä myös Digi- ja väestötietoviraston kanssa (ohjausryhmätyöskentely, muu asiantuntijaosaamisen vaihto).

Yhteenvedo

Hankkeen tavoitteena oli tietokoneen ja sähköisen asioinnin tutuksi tekeminen nykyisestä digiyhteiskunnasta syrjään jääneille rikostaustaisille ja asunnottomille ihmisille, heidän itseluottamuksensa ja osaamisen kasvattaminen, yhteiskuntaan kuulumisen ja osallisuuden tunteen lisääminen sekä spontaanin vapaaehtoistoiminnan lisääminen.

Näistä yhteiskuntaan kuulumisen ja osallisuuden kokemuksen mittaaminen on hankalaa, ja se jäikin vajavaiseksi. Spontaani toistensa auttaminen lisääntyi etenkin hankkeen loppuvaiheessa, ja asiakkaat kertoivat siitä henkilökunnalle oma-aloitteisesti.

Asiakkaiden osaamisen lisääntyminen oli silmännähtävää: alkuun täysin avun varassa olleet asiakkaat pysyivät kokemuksen karttuessa vähemmän apua, ja lopulta ilmoittivat, että haluavat kokeilla itsenäistä asiointia.

Asiakkaiden kiinnostusta digiasioihin lisättiin mm. kannustamalla myös vastuulliseen digin viihdekäyttöön ja antamalla vinkkejä esimerkiksi laillisista suoratoistopalveluista. Asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneista jokainen (n15) kertoi tulleen autetuksi nettikahvilassa, ja pitivät kahvilan ilmapiiriä, kiireettömyyden tunnetta ja ohjaajien antamaa aikaa syinä asiointiin.

Hankkeessa kokeiltiin myös ryhmämuotoista digiohjausta, mutta tämä ei ollut toimiva ratkaisu kohderyhmän keskuudessa. Asiakkaiden hoidettavat viranomaisasiat ovat henkilökohtaisia ja yksityisiä, ja osaa asiakkaista hävettää myöntää heikko lähtötasonsa. Yksilöllisellä ohjauksella saavutettiin paremmin haluttu lopputulos.

Hankkeen toimintamalli on kirjattu Innokylään, ja se on palkittu TERVE SOS 2019 -palkinnolla, TERVE SOS 2019 yleisön suosikki -palkinnolla sekä Sosiaalialan hyvät käytännöt 2020 -finaalipaikalla.