



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

”Tuntee itsensä vähä niinku tärkeeks tai ainakin olemassaolevaks”

Yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksesta Maalinnoitus-hankkeessa

Nopanen, Erja

Laurea-ammattikorkeakoulu

”Tuntee itsensä vähä niinku tärkeeks tai ainakin olemas-
saolevaks”

Yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden kokemuksia
palveluohjauksesta Maalinoitus-hankkeessa

Nopanen Erja
Rikosseuraamusalan ko.
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2016

Nopanen Erja

”Tuntee itsensä vähä niinku tärkeeks tai ainakin olemassaolevaks” Yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksesta Maalinnoitus-hankkeessa

Vuosi

2016

Sivumäärä

62

Tutkimus perustuu Kriminaalihuollon tukisäätiön antamaan opinnäytetyön aiheeseen yhdyskuntaseuraamuksen työ- tai toimintavelvoitteeseen sisältyvästä palveluohjauksesta Maalinnoitushankkeessa.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus ja sen tavoitteena oli kerätä tietoa yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden kokemuksista ryhmämuotoisesta yhdyskuntaseuraamusten suorittamisen mallista, siinä toteutettavasta palveluohjauksesta sekä toiminnassa annettavasta psykososiaalisesta tuesta. Tutkimusaineisto on saatu haastattelemalla seitsemää yhdyskuntapalvelua suorittavaa asiakasta. Aineistonkeruumenetelmänä on käytetty teemahaastattelua.

Teoreettisena viitekehystenä tutkimuksessa toimii palveluohjaus, joka perustuu asiakaslähtöiseen ja vuorovaikutukselliseen verkostotyöhön. Palveluohjauksessa keskeistä on palveluohjaajan ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde ja asiakkaan itsemääräämistä korostava työtapa.

Tutkimustuloksia käytetään yhdyskuntaseuraamukseen liittyvän palveluohjauksen kehittämiseen, olemassa olevien ja toimiviksi havaittujen käytäntöjen vahvistamiseen sekä yhdyskuntapalvelun suorittamisen jälkeen annettavien tukitoimien edistämiseen. Tutkimuksella pyritään kartoittamaan niitä palveluohjauksessa esiintyviä asiakasta voimaannuttavia tekijöitä, jotka edistävät asiakkaiden elämänhallintaa ja itsenäistä arjessa selviytymistä.

Maalinnoitushankkeessa annettava työ- ja palveluohjaus on edistänyt yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden elämänhallintaa ja yhdyskuntapalvelusta suoriutumista vähentämällä asiakkaiden päihteidenkäyttöä sekä parantamalla päivärytmiä. Yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden aktiivisuus, omien asioiden hoitaminen sekä itseluottamus ovat lisääntyneet.

Palveluohjauksesta hyötyvät eniten kaikkein vaikeimmassa asemassa olevat asiakkaat. Kolmannen sektorin ja ei-viranomaisten kanssa tehtävää palveluohjauksellista työorientaatiota tulisikin hyödyntää rikosseuraamusalalla laajemmin ja ulottaa koskemaan yhdyskuntaseuraamusten lisäksi ehdotonta vankeutta sen eri vaiheissa.

Asiasanat: Palveluohjaus, Krits, Maalinnoitus-hanke, yhdyskuntapalvelu, Rikosseuraamuslaitos

Nopanen Erja

Project Maalinoitus - case management experiences of community service clients

Year	2016	Pages	62
------	------	-------	----

This thesis was commissioned by the Kriminaalihuollon tukisäätiö to research case management within community sanctions' work and activity obligations. This was implemented as part of a project called Maalinoitus-hanke.

This thesis was conducted as qualitative research with the aim to gather information about individuals' experiences on performing community sanction in a group-based model, the case management used in it and the psychosocial support. The material was gathered by interviewing seven clients performing community service. The method used to gather the material was a theme-centered interview.

The theoretical framework is case management that is based on customer orientation and interactive networking. A crucial part of case management is the confidential relationship between the employee and the client and a method emphasizing the client's self-determination.

The results of this research will be used to develop case management within community sanctions, to strengthen the existing policies and to improve the clients' support after finishing the community sanction. The goal was to survey client empowering factors in case management which enhance the clients' life management and everyday coping skills.

The case management offered in Maalinoitus-hanke was shown to enhance an individual's life management skills and improve the likelihood of completing the community service by reducing the clients' substance abuse and stabilizing the clients' day rhythm. It was also observed that the clients' activity, their ability to take care of their personal issues and self-confidence had increased.

Case management is most beneficial to clients in the most difficult situations. Therefore, the case management method, used with the third sector and non-officials, should be used more widely in the field of criminal sanctions and also be a part of imprisonment throughout its various stages.

Keywords: Case management, Krits, Maalinoitus-hanke, community service, Criminal Sanctions Agency

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Rikosseuraamuslaitos.....	8
2.1	Arvot ja strategia.....	8
2.2	Rikosseuraamusasiakkaiden terveys-, työ- ja toimintakyky.....	9
2.3	Yhdyskuntaseuraamukset.....	9
2.3.1	Yhdyskuntapalvelu.....	10
2.3.2	Yhdyskuntapalvelun sisältö ja kesto.....	11
2.3.3	Yhdyskuntapalveluun tuomitun velvollisuudet.....	11
2.3.4	Yhdyskuntapalvelun asiakasmäärät ja -rakenne.....	12
2.3.5	Yhdyskuntapalveluasiakkaiden sosiaalinen tilanne.....	13
2.3.6	Ryhmämuotoinen yhdyskuntapalvelu.....	13
3	Opinnäytetyön toimintaympäristö.....	13
3.1	Kriminaalihuollon tukisäätiö.....	14
3.2	Maalinnoitus-hanke.....	14
3.2.1	Maalinnoitus-hankkeen tausta ja tavoitteet.....	14
3.2.2	Maalinnoitus-hankkeen toiminta.....	16
3.2.3	Green Care.....	18
3.2.4	Vertaistuki.....	19
3.2.5	Palveluohjaus Maalinnoitus-hankkeessa.....	20
4	Teoreettinen viitekehys.....	21
4.1	Elämänhallinta ja toimintakyky.....	21
4.1.1	Palveluohjaus.....	22
4.1.2	Palveluohjauksen taustaa.....	23
4.1.3	Palveluohjaus käsitteenä.....	24
4.1.4	Palveluohjauksen kolme mallia.....	24
4.2	Sosiaalityön asiantuntijuus palveluohjauksessa.....	26
4.2.1	Asiakaslähtöisyys.....	26
4.2.2	Vuorovaikutus ja dialogisuus.....	28
4.2.3	Verkostotyö.....	29
4.2.4	Voimaantuminen.....	30
4.3	Palveluohjauksen ristiriitaiset tulokset.....	32
4.4	Rikoksentehtävien kuntouttaminen.....	33
4.4.1	Tuki ja kontrolli.....	34
4.4.2	Sosiaalityö ja desistanssi.....	34
5	Tutkimusasetelma.....	35
5.1	Tutkimustehtävä, tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	35
5.2	Tutkimuksen toteutus.....	36

5.3	Tutkimusmenetelmä	36
5.4	Aineiston keruu	37
5.5	Sisällönanalyysi	40
5.6	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	41
6	Tutkimustulokset	42
6.1	Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde	42
6.2	Verkostotyö	45
6.3	Elämänhallinta	46
6.4	Vertaistuki	48
6.5	Yhdyskuntapalvelun kokeminen rangaistuksena	49
6.6	Haastateltavien kehittämis ehdotuksia	50
7	Johtopäätökset	50
7.1	Yhdyskuntaseuraamukset rikosoikeudellisessa järjestelmässä	50
7.2	Asiantuntijakeskeisyys ja asiakaslähtöisyys	52
7.3	Tutkimuksen keskeiset johtopäätökset	53
8	Pohdinta	56
8.1	Tutkimustuloksien luotettavuus ja yleistettävyys	56
8.2	Oman ammatillisen toiminnan reflektointi	57
8.3	Palveluohjauksen kesto ja vapaaehtoisuus rangaistusta suorittavien palveluohjauksessa	58
8.4	Kuntoutuksen ja rangaistuksen yhteensovittamisen haasteet	58
8.5	Valintojen ja sattumusten merkitys elämänculussa	59
8.6	Ehdotuksia Maalinn oitus-hankkeen kehittämiseen	59
8.7	Kehittämis ehdotus palveluohjauksen hyödyntämiseen rikosseuraamus alalla .	60
	Lähteet	63
	Kuviot	66
	Liitteet	67

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena oleva palveluohjaus on ajankohtainen sekä rikosseuraamusalalla että yhteiskunnassa yleensäkin. Rikosseuraamusalalla korostetaan yhä avoimempaa ja suunnitelmallisempaa täytäntöönpanoa, jossa korostuvat hoidolliset ja kuntoutukselliset näkökulmat. Kuntoutuksellisten ja hoidollisten seuraamusten tavoitteena on lisätä yhdyskuntaseuraamusten merkitystä rikosseuraamusjärjestelmässä. Lyhyiden vankeusrangaistusten korvaamista yhdyskuntaseuraamuksilla on perusteltu laitosseuraamusten haitallisilla ja syrjäytymistä aiheuttavilla vaikutuksilla. (Hartoneva, Mohell, Pajuoja & Vartia 2015, 15.) Kuntoutus ja yksilöllinen tuki korostuvat tilanteessa, jossa yhä useampi rikosseuraamusasiakas kärsii erilaisista päihde- ja mielenterveysongelmista.

Hyvinvointipalveluiden sirpaleisuus, jossa palveluntuottajat kantavat asiantuntijana vastuuta omasta sektoristaan, on haasteellista tilanteessa, jossa yksilö kärsii useista eri ongelmista ja tarvitsee erilaisia palveluita ja tukitoimia elämän eri osa-alueilla. Tuloksekkaassa kuntoutumisessa ja tukemisessa keskeistä on eri palveluntuottajien yhteistyö. (Suominen & Tuominen 2007, 19.) Tukitoimien vaikuttavuuden näkökulmasta on lisäksi tärkeää, että palvelut valitaan oikein ja että ne vastaavat juuri kyseisen yksilön tarpeita. Palveluohjauksessa keskeistä on juuri asiakkaan tarpeiden ja palveluiden yhteensovittaminen (Suominen & Tuominen 2007, 14).

Lisäksi avoimemmat rikosseuraamukset ovat kustannuksiltaan suljettua vankilaa edullisemmat ja yleisimmän yhdyskuntaseuraamuksen, yhdyskuntapalvelun, vuorokausihinta vuonna 2015 oli 12,70e. Vastaavasti vuorokausi suljetussa vankilassa maksoi vuonna 2015 214,50e vankia kohden. (Rikosseuraamuslaitos 2016a.)

Tämä tutkimus perustuu Kriminaalihuollon tukisäätiön antamaan opinnäytetyön aiheeseen yhdyskuntaseuraamuksen työ- tai toimintaveloitteeseen sisältyvästä palveluohjauksesta Maalinoitus-hankeessa. Oma kokemukseni rikosseuraamusalla tehtävästä työstä käsittää työskentelyn vankilassa ehdottomien vankeusrangaistusten parissa, joten perehtyminen yhdyskuntaseuraamukseen on luonteva tapa tutustua myös vapaudessa tapahtuviin rangaistusmuotoihin.

Laadullisen opinnäytetyön tavoitteena on kerätä tietoa yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden kokemuksista ryhmämuotoisesta yhdyskuntaseuraamusten suorittamisen mallista, siinä toteutettavasta palveluohjauksesta sekä toiminnassa annettavasta psykososiaalisesta tuesta. Tutkimustuloksia käytetään yhdyskuntaseuraamukseen liittyvän palveluohjauksen kehittämiseen ja jo olemassa olevien ja toimiviksi havaittujen käytäntöjen vahvistamiseen sekä yhdyskuntapalvelun suorittamisen jälkeen annettavien tukitoimien edistämiseen. Tutkimuksella pyritään kartoittamaan niitä palveluohjauksessa esiintyviä asiakasta voimaannuttavia tekijöitä,

jotka edistävät yhdyskuntaseuraamuksia suorittavien asiakkaiden elämänhallintaa ja itse-
näistä arjessa selviytymistä.

2 Rikosseuraamuslaitos

Rikosseuraamuslaitos on oikeusministeriön alaisuudessa toimiva täytäntöönpanoviranomainen, joka koostuu keskushallintoyksiköstä, kolmesta rikosseuraamusalueesta sekä valtakunnallisesti toimivista täytäntöönpanoyksiköstä ja koulutuskeskuksesta. Arviointikeskus, yhdyskuntaseuraamustoimimistot, vankilat ja muuta rangaistusten toimeenpanosta vastaavista yksiköt muodostavat rikosseuraamusalueen, joiden yksiköistä voidaan tarpeen mukaan muodostaa rikosseuraamuskeskuksia (Rikosseuraamuslaitos 2016 b; Rikosseuraamuslaitos 2016f).

Rikosseuraamuslaitoksen perustehtäviä on nuorisorangaistuksen, yhdyskuntapalvelun, valvontarangaistuksen ja ehdottoman vankeusrangaistuksen sekä sakon muuntorangaistuksen täytäntöönpano. Lisäksi rikosseuraamuslaitos huolehtii tutkintavankeuden toimeenpanosta sekä ehdollisen vankeuden ohessa valvontaan tuomittujen nuorten rikoksentehtävien ja ehdonalaisten vapautettujen valvonnan täytäntöönpanosta. (Rikosseuraamuslaitos 2016b)

Rikosseuraamuslaitoksen tavoitteena on parantaa yhteiskunnan turvallisuutta vähentämällä tuomittujen uusintarikollisuusriskiä. Täytäntöönpano toteutetaan tavalla, joka tukee tuomitun yksilöllistä kasvua ja kehitystä sekä pyrkimystään rikoksettomaan elämään. Yhteiskuntaan integroitumista edistetään verkostoitumalla muiden viranomaisten ja kolmannen sektorin kanssa, laajentamalla vapauttamisvaiheen tukitoimia ja turvaamalla rangaistuksen jälkeinen hoitojatkumo sekä toteuttamalla avoimempaa täytäntöönpanoa. (Rikosseuraamuslaitos 2011d).

Haasteita rikosseuraamuslaitoksen toiminnalle aiheuttavat kansainvälistyminen, väestökehitys, julkisen talouden rahoitusongelmat, tietoyhteiskunnan ja teknologian kehitys ja yhteistyötahojen muutokset sekä rikosseuraamusasiakkaiden heikentynyt terveys,- työ- ja toimintakyky. (Rikosseuraamuslaitos 2011d).

2.1 Arvot ja strategia

Rikosseuraamuslaitos sitoutuu toiminnassa ihmisarvon kunnioittamiseen ja oikeudenmukaisuuteen. Keskeistä työssä on käsitys ihmisen mahdollisuudesta muuttua ja kasvaa. Arvoihin sitoutuminen merkitsee perus- ja ihmisoikeuksien turvaamista, tuomittujen kohtelemista inhimillisesti ja asiallisesti sekä keskenään tasavertaisesti. Kaikessa toiminnassa noudatetaan lainmukaisuutta sekä oikeutta ja kohtuutta. Täytäntöönpano tulee toteuttaa

siten, että se tukee tuomitun yksilöllistä ja kasvua kehitystä sekä pyrkimyksiään rikoksettomaan elämään. (Rikosseuraamuslaitos 2016c).

Rikosseuraamuslaitos huolehtii osaltaan yhteiskunnan turvallisuudesta ylläpitämällä laillista ja turvallista seuraamusten täytäntöönpanojärjestelmää. Toiminnan tavoitteena on vähentää uusintarikollisuutta sekä edistää rikollisuutta ylläpitävän syrjäytymiskehityksen katkaisemista. (Rikosseuraamuslaitos 2016c).

2.2 Rikosseuraamusasiakkaiden terveys-, työ- ja toimintakyky

Rikosseuraamusasiakkaat muodostavat huono-osaisten ihmisten ryhmän, jonka koulutustausta, sosiaalinen asema, ammatillinen ura sekä terveydentila ovat muuta väestöä heikommat. Myös erilaiset päihderiippuvuudet ja mielenterveyden häiriöt ovat yleisiä. Toimintoja suunniteltaessa onkin huomioitava rikosseuraamusasiakkaiden terveydentila, työkyvyn aleneminen sekä hoidon ja kuntoutuksen tarve. (Rikosseuraamuslaitos 2016c.)

Lainrikkoajat ovat pudonneet turvaverkkojen ulkopuolelle, josta aiheutuu osaamattomuutta, alemmuuden tunteita sekä irrallisuutta. Karjalainen ja Viljanen (2009) lainaavat Kääriäistä (1994, 274-282), jonka mukaan tähän voidaan vaikuttaa sosiaalityötä ja sosiaalipoliittista järjestelmää kehittämällä. (Karjalainen & Viljanen 2009, 21.)

2.3 Yhdyskuntaseuraamukset

Vapaudessa suoritettavat yhdyskuntaseuraamukset ovat huomattava osa rangaistusten täytäntöönpanojärjestelmää. Suomessa käytössä olevat yhdyskuntaseuraamukset ovat jaettavissa kolmeen ryhmään. Ensimmäisen ryhmän muodostavat ehdottoman vankeuden sijaan tuomitavat rangaistukset, joita ovat yhdyskuntapalvelu ja valvontarangaistus. Toiseen ryhmään lukeutuvat nuorille suunnatut seuraamukset, joita ovat ehdollisen vankeuden valvonta sekä nuorisorangaistus. Kolmanteen ryhmään kuuluvat ehdottoman vankeuden loppuajkaan sijoittuvat rangaistukset, joita ovat valvottu koevapaus ja ehdonalaisten vapauden valvonta. (Rikosseuraamuslaitos 2015e; Hartoneva ym. 2015, 15.)

Täytäntöönpanoa koskevien yleisten säännösten mukaan yhdyskuntaseuraamukset jakautuvat kahteen ryhmään. Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat yhdyskuntapalvelu, valvontarangaistus ja ehdollinen vankeus, jossa tuomittu on asetettu valvontaan sekä nuorisorangaistus. Ehdonalaisten vankeuden valvonta koskee rikoksen alle 21-vuotiaana tehneitä sekä nuorisorangaistuksessa rikoksen alle 18-vuotiaana tehneitä. Tämän ryhmän rangaistukset ovat tuomioistuimen tuomitsemia rangaistuksia ja näihin rangaistuksiin sovelletaan yhdyskuntaseuraamuslakia. Lisäksi lakia sovelletaan myös panttaessa täytäntöön ehdonalaisten vapauden valvontaan, johon asettamisesta päättää rikosseuraamuslaitos. (Hartoneva ym. 2015, 19.)

Tuomitulla tarkoitetaan yhdyskuntaseuraamusta suorittavaa, jolloin myös ehdollisen vankeuden valvonnassa tai ehdonalaisen vapauden valvonnassa olevista käytetään tuomittu käsitettä (Hartoneva ym. 2015, 19).

Yhdyskuntaseuraamusta suorittavien päivittäinen keskimäärä nousi 2000-luvulla. Korkein asiakasmäärä oli vuonna 2007, jolloin yhdyskuntaseuraamusasiakkaita oli 4800. Vuoden 2007 jälkeen määrä on laskenut ja vuonna 2015 yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden päivittäinen keskimäärä oli 3093, joista naisia oli noin 11 prosenttia. Yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden määrä on laskenut vankimäärää voimakkaammin ja nykyisin puolet kaikista rikosseuraamusasiakkaista suorittaa yhdyskuntaseuraamusta. Vuoden 2012 laskentatavan muutoksen vaikutuksesta yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden keskimäärämäärää laski 200-300:lla. (Muiluvuori ym. 2016, 13-17.)

2.3.1 Yhdyskuntapalvelu

Yhdyskuntapalvelu on vankeusrangaistuksen sijaan käytetty yhdyskuntaseuraamus, joka toteutetaan palkattomana työpalveluna 3-4 tuntia, tavallisesti kahdesti viikossa. Työpalvelun lisäksi yhdyskuntapalveluun voidaan liittää toimintaa, joka lisää tuomitun motivaatiota suorittaa yhdyskuntapalvelu. Palveluksen suorittamiseksi tarvittavia valmiuksia voidaan parantaa esimerkiksi päihdehuollon palveluilla, jolloin päihdehuolto on osa palvelua. (Hartoneva ym. 2015, 57; Rikosseuraamuslaitos 2015g.)

Yhdyskuntapalveluun voidaan vankeusrangaistuksen sijaan tuomita rikoksenteijä, joka tuomitaan pituudeltaan määrättyyn, enintään kahdeksan kuukauden ehdottomaan vankeusrangaistukseen. Yhdyskuntapalveluun tuomitsemisen esteenä voi olla ehdottomat vankeusrangaistukset, valvontarangaistukset, aiemmat yhdyskuntapalvelurangaistukset, rikollisen toiminnan jatkuminen tai muut painavat syyt. Yhdyskuntapalveluun tuomitsemisen edellytyksenä on rikoksenteijän antama suostumus rangaistuksen tuomitsemiseen yhdyskuntapalveluna sekä oletus tuomitun edellytyksistä suoriutua yhdyskuntapalvelusta. (Hartoneva ym. 2015, 57.)

Vallitsevan käytännön mukaan yhdyskuntapalveluun tuomitaan kaksi tai kolme kertaa, jonka jälkeen tuomitaan valvontarangaistukseen tai ehdottomaan vankeusrangaistukseen. Aikaisempien yhdyskuntapalvelurangaistuksen vaikutuksesta uuteen rangaistukseen ei ole kuitenkaan erikseen säädetty laissa, joka jättää tuomioistuimille harkintamahdollisuuden. Tuomioistuinten harkitessa uutta yhdyskuntapalveluseuraamusta, huomioidaan edellisestä rangaistuksesta kulunut pitkä aika tai jos katsotaan henkilön elämäntilanteen olennaisesti muuttuneen, jolloin muutoksen tukemiseksi yhdyskuntapalveluun tuomitseminen on perusteltua useista yhdyskuntapalvelurangaistuksista huolimatta. Lisäksi harkitessa aiempien rangaistusten vaikutusta yhdyskuntapalvelurangaistukseen tuomitsemisessa, on otettava huomioon alle 21-vuotiaana

tehty rikos, jolloin ikä toimii puoltavana perusteena yhdyskuntapalvelurangaistukseen tuomit-
taessa. (Hartoneva ym. 2015, 57-58.)

Yhdyskuntapalvelua voidaan käyttää kahdeksan kuukautta tai sitä pidemmän ehdollisen van-
keuden oheisseuraamuksena. Oheisseuraamuksena tuomitun yhdyskuntapalvelun pituus on vä-
hintään 14 ja enintään 90 tuntia. (Hartoneva ym. 2015, 86-87.)

2.3.2 Yhdyskuntapalvelun sisältö ja kesto

Yhdyskuntapalvelu sisältää säännöllistä, valvonnanalaisena tehtävää palkatonta työtä vähin-
tään 14 ja enintään 240 tuntia. Yhdyskuntapalvelurangaistuksesta enintään 30 tuntia on mah-
dollista suorittaa Rikosseuraamuslaitoksen järjestämään tai hyväksymään toimintaan osallistu-
malla tai vaihtoehtoisesti sosiaali- ja terveydenhuollon julkisen tai yksityisen palveluntuotta-
jan järjestämään avohoitoon osallistumalla. Toiminnalla tai hoidolla pyritään vähentämään
uusintarikollisuutta tai päihdeongelmia sekä edistetään tuomitun valmiuksia suoriutua yhdys-
kuntapalvelurangaistuksesta. Toiminnan sisältö sekä viikoittaiset tuntimäärät vahvistetaan
tuomitulle laaditussa rangaistusajansuunnitelmassa. Rangaistuksesta vähintään puolet on ol-
tava työtoimintaa. (Hartoneva, ym. 2015, 58,60.)

1.5.2015 voimaan tulleen yhdyskuntaseuraamuslain perusteella nuorena, alle 21- vuotiaana
rikokseen syyllistyneiden yhdyskuntapalveluun voi lisäksi sisältyä nuorille suunnattuja sosiaa-
lista toimintakykyä edistäviä tehtäviä sekä ohjelmia ja niissä annettavaa tukea ja ohjausta.
Tällöin voidaan joustaa toiminnan määrää koskevista rajoituksista. Tavoitteena on ehdotto-
maan vankeusrangaistukseen tuomitsemisen välttäminen. Nuorten yhdyskuntapalveluun sisäl-
tyvien tehtävien ja ohjelmien tavoitteena on tukea nuorta rikoksenteekijää voimakkaammin
elämänhallinnan lisäämisessä ja yhdyskuntapalvelun suorittamisessa. Rikosseuraamuslaitos
päättää nuorta rikoksenteekijää koskevan toiminnan, tuen ja ohjauksen sisällöstä sekä jaksot-
tamisesta yhdyskuntapalvelun ajalle (Hartoneva ym. 2015, 58,60; Muiluvuori ym. 2016, 22.)

Vuonna 2015 päättyi 153 yhdyskuntapalvelua, joissa tuomittu oli täytäntöönpanohetkellä
enintään 21- vuotias. Lähes kaikki päättyneet rangaistukset on suoritettu vielä normaalina yh-
dyskuntapalveluna ja näistä sata suoritettiin loppuun. Muiluvuoren ym. (2016) mukaan näistä
useimmissa olisi ollut perusteet tehostettuun yhdyskuntapalveluun, kuten myös vankeudeksi
muunnettujen päättyneiden täytäntöönpanojen kohdalla. (Muiluvuori ym. 2016, 22.)

2.3.3 Yhdyskuntapalveluun tuomitun velvollisuudet

Yhdyskuntapalveluun tuomitun on noudatettava laissa määriteltyjä säännöksiä yleisistä velvol-
lisuuksista ja päihdeettömyyden valvontaan liittyvistä velvollisuuksista. Lisäksi laissa sääde-
tään erityisistä velvollisuuksista, joiden mukaan yhdyskuntapalvelurangaistukseen tuomitun

tulee suorittaa hänelle määrätyt tehtävät sekä noudattaa palvelupaikan henkilökunnan ohjeistuksia. Säännöksen tavoitteena on varmistaa palvelustehtävien asianmukainen hoitaminen, työn laatu sekä työturvallisuus. Yhdyskuntapalvelun täytäntöönpanon alettua, tuomittu ei saa käyttää huumausaineita eikä saa olla yhdyskuntapalvelun täytäntöönpanoon liittyvissä työ-, kuntoutus-, koulutus tai muussa täytäntöönpanon toimintapaikassa tai täytäntöönpanon edellyttämässä tilaisuudessa alkoholin tai muiden päihdyttävien aineiden vaikutuksen alaisena. (Hartoneva ym. 2015, 60.)

Täytäntöönpanoon sisältyvien seuraamusten törkeästä rikkomisesta yhdyskuntapalvelu voidaan muuntaa valvontarangaistukseksi tai ehdottomaksi vankeudeksi. Näiden muuntorangaitusten minimiaika on neljä päivää. Valvontarangaistukseksi tai ehdottomaksi rangaistukseksi voidaan muuntaa myös yhdyskuntapalvelu, jonka täytäntöönpano ei ole alkanut. Velvollisuuksien rikkomiseksi katsotaan tapaukset, joissa tuomittu ei aloita seuraamuksen suorittamista tai jättää sen kesken ilman hyväksyttävää syytä. Lisäksi velvollisuuksien rikkomiseksi määritellään tapaukset, joissa tuomittu kirjallisesta varoituksesta huolimatta toimii vastoin uudeleen säädettyjä velvollisuuksia tai muulla tavalla tahallisesti tai törkeästi rikkoo laissa säädettyjä velvollisuuksia. Tuomitun rikkoessa velvollisuuksia, on Rikosseuraamuslaitoksen ryhdyttävä toimenpiteisiin ja saatettava asia syyttäjän ja tuomioistuimen käsiteltäväksi. (Muiluvuori ym. 2016, 60-61.)

2.3.4 Yhdyskuntapalvelun asiakasmäärät ja -rakenne

Yhdyskuntapalveluasiakkaiden määrä on vähentynyt vuoden 2009 jälkeen ja vuonna 2015 yhdyskuntapalveluasiakkaita oli keskimäärin 1217, joka on noin kaksi prosenttia edellisvuotta vähemmän. Yhdyskuntapalveluasiakkaiden laskeneen määrän lisäksi, myös pyydettyjen yhdyskuntapalveluselvitysten on laskenut kymmenessä vuodessa 44 prosenttia. Syyttäjä lähetti vuonna 2015 4037 yhdyskuntapalveluselvityspyyntöä, joista myönteisiä lausuntoja oli 88 prosenttia. (Muiluvuori ym. 2016, 13.)

Yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden päärikos on liikennejuopumus, joita oli vuonna 2015 46 prosenttia. Liikennejuopumusten jälkeen eniten on omaisuusrikoksia (20%) sekä väkivaltarikoksia (17%). Liikennejuopumusten suhteellinen osuus on ollut laskusuuntainen. Yhdyskuntapalvelujen määrään vaikuttaa voimakkaimmin törkeiden rattijuopumusten määrän väheneminen, sillä rattijuopumusrikoksissa vankeustuomion muuntaminen yhdyskuntapalveluksi on tavallisempaa kuin muiden rikosten. (Muiluvuori ym. 2016, 13,19.)

Yhdyskuntapalvelussa suurin ikäryhmä on 30-39 vuotiaat ja vuonna 2015 heidän osuus yhdyskuntapalveluasiakkaista oli 30 prosenttia. Naisten osuus yhdyskuntapalveluasiakkaista oli 12 prosenttia. (Muiluvuori ym. 2016,16.)

2.3.5 Yhdyskuntapalveluasiakkaiden sosiaalinen tilanne

1.5.2015 saatujen tietojen mukaan yhdyskuntapalvelua suorittavista asiakkaista 53% oli työttömänä, työelämässä olevia 21% ja eläkkeellä olevia 10% sekä opiskelijoita kuusi prosenttia. 30 prosentilla yhdyskuntapalvelua suorittavista päätulonlähteenä oli työttömyysetuus ja 27 prosentilla toimeentulotuki. Yhdyskuntapalvelua suorittavista 40 prosentilla ei ole perusteen jälkeistä koulutusta. (Muiluvuori ym. 2016, 22.)

Yhdyskuntapalvelua suorittavista yli puolella on arvioitu ongelmallista päihteiden käyttöä ja yleisin päihde on alkoholi. Tämä selittyy sillä, että yhdyskuntapalvelun aikainen huumausainekäyttö johtaa vankeudeksi muuntoon. Lisäksi useimmat huumausainekäyttäjät karsiutuvat jo seuraamusselvitysvaiheessa, ellei hoitoon motivointi tai päihdehoito järjestelyt ole toteutuneet. Arvion mukaan yli 70%:lla yhdyskuntapalvelun suorittajista päihteet ovat yhteydessä rikoksiin. (Muiluvuori ym. 2016, 22.)

2.3.6 Ryhmämuotoinen yhdyskuntapalvelu

Tavallisesti yhdyskuntapalvelua suorittava tuomittu työskentelee sovittuina aikoina työyhteisössä, jonka tavoitteena on vuorovaikutus muiden ihmisten kanssa. Vuorovaikutus on keskeisessä asemassa rikollisesta tuttavapiiristä irrottautumisessa, etenkin niiden kohdalla, joilla on takanaan pitkä rikoshistoria. Työyhteisössä toimiminen antaa mahdollisuuden kokea ja nähdä esimerkkejä ”normaalista” elämästä, joka voi edistää positiivisen asennemuutoksen syntymistä. Osalle tämä malli ei kuitenkaan sovi puutteellisen elämänhallinnan takia. (Tenhovirta 2014, 7.)

Ryhmämuotoisessa yhdyskuntapalvelussa on samanaikaisesti useampi henkilö. Tätä mallia on Suomessa vältetty peläten ryhmän jäävän erilleen muusta työyhteisöstä. Ryhmämuotoista ja rikosseuraamusorganisaatioiden työntekijöiden ohjaamaa yhdyskuntapalvelua toteutetaan esimerkiksi Irlannissa ja Hollannissa. Yhdyskuntapalvelun ryhmämuotoista mallia on Suomessa kokeiltu muutamissa paikoissa. Kokemukset ovat osoittaneet, että oikein järjestetyn ryhmätoiminnan vertaistuki toimii voimavarana ja kuntouttavana tekijänä osallistujille. (Tenhovirta 2014, 8.)

3 Opinnäytetyön toimintaympäristö

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tilaajana toiminut Kriminaalihuollon tukisäätiö. Luvussa käsitellään myös Maalinnointus-hanketta, sen taustoja ja toimintaa sekä tavoitteita. Lisäksi selvitetään Maalinnointus-hankkeeseen liittyvät keskeiset käsitteet ja niiden merkitys hankkeessa.

3.1 Kriminaalihuollon tukisäätiö

Valtakunnallisena asiantuntijana ja palveluntuottajana Kriminaalihuollon tukisäätiön (Krits) tehtävänä on edistää rangaistuksesta vapautuvien ja heidän läheistensä selviytymistä ja elämänhallintaa. Kriminaalihuollon tukisäätiö tukee kriminaalihuoltotyötä ja sen kehittämistä ja vaikuttaa uusintarikollisuutta ja sen haittoja vähentävään toimintaan. (Kriminaalihuollon tukisäätiö a.)

Säätiön tavoitteena on kuntoutuksellinen ja paremmin asiakkaiden tarpeita vastaava jälkihuoltojärjestelmä rangaistuksesta vapautuville. Tämä merkitsee alueellisten palvelujen luomista sekä kuntien, rikosseuraamusjärjestelmän ja järjestöjen tekemää yhteistyötä. Kriminaalihuollon tukisäätiön yhteistyökumppaneita ovat A-klinikkasäätiö, Sininauhaliitto ry, Sosiaali- ja terveysturvan Keskusliitto ry, Suomen Mielenterveysseura ry, Takuu-Säätiö, Y-Säätiö, Kirkkohallitus, Suomen Kuntaliitto ry, Oikeusministeriö ja Rikosseuraamuslaitos. (Kriminaalihuollon tukisäätiö b.)

2001 perustettu Kriminaalihuollon tukisäätiö jatkaa Kriminaalihuoltoyhdistyksen järjestöpohjaista toimintaa, jonka tavoitteena on humanin ja kuntoutuspainotteisen kriminaalipolitiikan edistäminen. Säätiö tarjoaa alan asiantuntemusta ja palveluita sekä kehittää ja tukee vapautuville vangeille ja heidän läheisilleen suunnattua kuntouttavaa jälkihuoltojärjestelmää sekä alan järjestö- ja vapaaehtoistyötä. Kriminaalihuollon tukisäätiön arvoja ovat ihmisarvon kunnioittaminen ja usko muutokseen. Toiminta on asiakaslähtöistä ja yhteisvastuuseen, tietoon, koulutukseen sekä kokemukseen perustuvaa. Toiminnan tavoitteena on edistää sekä yhteiskunnan että yksilön turvallisuutta ja hyvinvointia. (Kriminaalihuollon tukisäätiö b.)

3.2 Maalinnointi-hanke

Luvussa luodaan katsaus Maalinnointi- hankkeen vaiheisiin ja taustoihin ja esitellään esiselvitysraportin tulokset sekä esitellään Maalinnointi- hankkeen toimintaa yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden näkökulmasta.

3.2.1 Maalinnointi-hankkeen tausta ja tavoitteet

Euroopan sosiaalirahaston ja Rikosseuraamuslaitoksen rahoittama Maalinnointi- hankkeen esiselvitysvaihe toteutettiin vuonna 2014. Yhdeksän kuukautta kestävä selvitysvaiheen tarkoituksena oli selvittää, voidaanko pääkaupunkiseudun ensimmäisen maailmansodan aikaisia linnoituksia käyttää rikosseuraamusasiakkaiden työkohteena ja minkälaisia reunaehtoja toiminta sisältäisi. Lähtökohtana oli esiselvitykseen perustuva pilottihanke, mikäli kunnostustoiminnan voitaisiin katsoa soveltuvan rikosseuraamusasiakkaille. Taustalla

vaikuttavat rangaistuskäytännöissä tapahtuneet muutokset, joissa painopiste tulee olemaan avoimemmissa seuraamuksissa. (Krits e.)

Esiselvityksen tuloksena syntyi ”Pääkaupunkiseudun maalinnoitukset rikosseuraamusasiakkaiden työkohteena” -esiselvitysraportti. Esiselvitysraportti sisältää taustatietoa ja kokemuksia yhdyskuntaseuraamusten toimintavelvoitteista, työtoiminnasta ja rikosseuraamusalan haasteista sekä green care- toiminnasta. Raportissa luodaan katsaus Helsingin maa- ja merilainnoitusten historiaan sekä esitetään yleisohjeet linnoitusten hoitohankkeen toteutukselle. Ohjeet sisältävät neuvoja hoitokohteen valintaan ja hoitosuunnitelman tekemiseen sekä tietoa linnoitusten suojelusta ja niiden hoidosta vastaavista osapuolista. Esiselvityksessä käsitellään myös hoitotyön käytännön ohjeistusta, työtehtävien vaatavuustason mukaista jaottelua sekä työolosuhteiden, töiden järjestelyä ja työturvallisuutta. Selvitys pitää lisäksi sisällään asiakaskunnan kartoituksen, joka sisältää arvion kohderyhmän terveydentilaan liittyvistä ongelmista. Selvityksessä on myös arvio pääkaupunkiseudun yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden määristä. (Krits e.)

Esiselvityksestä ilmenee, että maalinnoitukset ovat erittäin käyttökelpoisia työkohteita rikosseuraamusasiakkaille, jos työturvallisuuteen, hoidon suunnitteluun ja työnohjaukseen varataan riittävästi resursseja. Linnoitusten hoitoon liittyvät työtehtävät ovat pääosin yksinkertaisia, eikä niiden tekemiseen vaadita erityisosaamista tai aikaisempaa työkokemusta. Esiselvityksestä ilmenee, ettei kulttuurihistoriallisesti arvokkaan kohteen jatkuvalle hoitamiselle ole viime vuosina riittänyt resursseja, vaikka tarve on ilmeinen. Linnoitusten hoitotyöt täyttävät Euroopan neuvoston yhdyskuntaseuraamustoiminnalle asetetut vaatimukset yhteisön hyväksi tehtävästä työstä. (Krits e.)

Esiselvitystä seurasi vuonna 2015 alkanut Maalinnoitus-hankeen pilottivaihe, jonka tavoitteena on Suomen rakennerahaston Kestävää kasvua ja työtä 2014-2020 linjauksen mukaisesti työelämän ulkopuolella olevien työ- ja toimintakyvyn edistäminen. Toiminta on suunnattu rikosseuraamusasiakkaille, erityisesti yhdyskuntaseuraamuksiin tuomituille, joilla ei päihde- ja sosiaalisten ongelmiansa vuoksi ole mahdollisuutta suorittaa palvelustaan perinteisessä työtoiminnassa. Toiminta mahdollistaa sosiaalisesti heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden rikosseuraamusten suorittamisen vankeuden sijaan vapaudessa. Tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä sekä rikos- ja vankilakierteen syntymistä edistämällä asiakkaiden yhteiskuntaan integroitumista. Maalinnoitus-hankkeessa kootaan laaja-alaista tietoa yhdyskuntaseuraamusmallista, jossa korostuu erityinen tuki. Pääpaino pilottihankkeessa on työnjohtajan ja palveluohjaaja roolien yhdistämisessä, tekemällä oppimisessa ja osaamisen kokemuksissa sekä vertaistuksessa. Keskeisiä elementtejä ovat työ- ja palveluohjaus, vertaistuki sekä Green Care- toiminnot. (Tenhovirta 2014, 2-3; Krits e.)

Vaikka ryhmämuotoiseen yhdyskuntapalveluun on aikaisemmin rikosseuraamusalalla suhtauduttu penseästi, on asennemuutos niiden suhteen ollut kehittymässä positiivisempaan suuntaan. Jotta kokemustiedon kerääminen ryhmämuotoisesta yhdyskuntapalvelusta olisi mahdollista, olisi järjestettävä palveluspaikkakokeiluja, jotka vastaisivat uudentyyppisen yhdyskuntapalvelun tarpeisiin. (Krits c.)

Maalinnointu-hankkeen keskeisimpiä laadullisia tavoitteita onkin kerätä kokemuksia ryhmämuotoisesta yhdyskuntapalvelun muodosta. Kokemuksia tarvitaan käytännön kysymyksistä kuten ryhmän koosta, dynamiikasta sekä vertaistuesta. Lisäksi tarvitaan tietoa työnjohdon ja palveluohjaajan roolien yhdistymisestä työ- ja palveluohjaajan työnkuvassa. (Krits c.)

Maalinnointu-hankkeen mitattavissa olevat tulokset liittyvät yhdyskuntapalvelusta suoriutumisen lisäksi asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn kohenemiseen. Tuloksien mittaamiseen käytetään Työterveyslaitoksen Solmu-koordinaattori kehittämää Kykyviisari-mittaria. ESR-ohjelmakauden 2014-2020 toimintalinja 5:n käyttöön tarkoitettulla mittarilla arvioidaan muutoksia asiakkaiden työ- ja toimintakyvyssä hankkeeseen osallistumisen aikana. Muita hankkeessa seurattavia määrällisiä muuttujia ovat yhdyskuntapalvelutuntien määrä, hoidetut linnoitusalueet ja loppuun asti suoritettujen yhdyskuntapalveluiden määrä. (Krits c.)

3.2.2 Maalinnointu-hankkeen toiminta

Perinteisen yhdyskuntapalvelun suorittamisen esteeksi voivat tulla ”viranomais selvityksessä ilmenneet seikat”, joiden perusteella on syytä epäillä, ettei tuomittu tule suoriutumaan yhdyskuntapalvelusta. Näiksi seikoiksi määritellään usein vakavat päihde- ja sosiaaliset ongelmat ja vankiloissa istuukin suuri joukko tuomituita, joilla ei ole mahdollisuutta suorittaa rangaistustaan yhdyskuntapalveluna. Heidän työelämäedellytystensä on arvioitu olevan liian heikkoja yhdyskuntapalvelusta suoriutumiseen. Tenhoviirta (2014) toteaa yhdenvertaisuuteen vedoten, ettei sosiaalisten syiden tulisi olla esteenä rangaistuksen suorittamiseen vankilan ulkopuolella, jos siihen lain mukaan olisi mahdollisuus. (Tenhoviirta 2014, 6.)

Yhdyskuntaseuraamukseen tuomitulla on mahdollisuus osallistua Maalinnointu-hankkeeseen ja saada siinä tarjottavaa palveluohjausta, jos hän suorittaa palkatonta työtä sisältävää yhdyskuntapalvelua, toimintavelvoitteen sisältävää valvontarangaistusta, valvottua koevapautta tai nuorisorangaistusta. Yhdyskuntaseuraamuksen päätyttyä asiakkailla on mahdollisuus jatkaa Kriminaalihuollon tukisäätiön järjestämässä toiminnassa ja saada palveluohjausta. Tällöin kyseessä on sosiaalihuoltolain alainen työtoiminta, TE- toimiston alainen työkokeilu tai kuntouttava työtoiminta. (Krits c; K. Koskinen, henkilökohtainen tiedonanto 16.9.2016.)

Hankkeeseen osallistuvat yhdyskuntaseuraamusasiakkaat ovat pääosin yhdyskuntapalvelua tai valvottua koevapautta suorittavia asiakkaita. Keskityn opinnäytetyössäni Maalinnointus-hankkeeseen osallistuviin yhdyskuntapalvelua suorittaviin asiakkaisiin, sillä valvottu koevapaus on osa ehdotonta vankeusrangaistusta. Valvottu koevapaus sijoittuu vankeusrangaistuksen loppupuolelle ja suoritetaan vapaudessa ennen ehdonalaista vapauttamista. Valvotussa koevapaudessa viranomaisten toimivaltuudet eroavat yhdyskuntaseuraamuksista ja siitä säädetään omassa laissa. (Hartoneva ym. 2015, 20.)

Tutkimushetkellä ryhmät kokoontuivat viikoittain kahtena perättäisenä päivänä neljä tuntia kerrallaan. Ryhmien viikoittaiset palveluspäivät tutkimushetkellä olivat maanantai ja tiistai sekä keskiviikko ja torstai. Palveluspäivien suhteen ollaan joustavia ja niitä on mahdollista vaihtaa ryhmien välillä asiakkaiden tarpeiden mukaan. Palveluspäiviä on mahdollista muuttaa esimerkiksi yhdyskuntapalveluun liittyvien sekä arjenhallintaa tukevien tapaamisten vuoksi.

Maalinnointus-hankkeessa järjestettävä toiminta tapahtuu Helsingin maa- ja merilinnituksen puolustusasemilla. Työhön perehdytys tapahtuu yhdyskuntapalvelun aikana ja uusia työmenetelmiä kokeillaan sekä opitaan yhdessä työ- ja palveluohjaajan kanssa. Luonnonhoitotyössä oppiminen, oman kädenjäljen näkyminen sekä kokemukset omasta osaamisesta ja kyvykkyydestä edistävät osallistujien työelämäedellytyksiä. Lisäksi osallistujilla on mahdollisuus suorittaa työturvallisuuskortti osana työpalvelusta. (Tenhovirta 2014, 3; Krits c; Krits d.)

Maalinnointus-hankkeeseen osallistuvat asiakkaat ovat pääkaupunkiseudulta kotoisin olevia yhdyskuntapalveluun tuomittuja (tai valvottua koevapautta suorittavia) asiakkaita. Maalinnointus-hankkeeseen osallistuvat asiakkaat ovat erityisen tuen tarpeessa olevia, joiden katsotaan hyötyvän palveluohjauksesta. Asiakkaiden valikoituminen Maalinnointus-hankkeeseen tapahtuu yhdyskuntaseuraamustoimiston valvojan sekä Kritsin työ- ja palveluohjaajan suorittaman haastattelun perusteella. Yhdyskuntapalveluun tuomituilta asiakkailta tiedustellaan halukkuutta suorittaa yhdyskuntapalvelu ryhmämuotoisessa maalinnointushankkeessa.

Maalinnointus-hankkeeseen valitut asiakkaat täyttävät palveluksen alkuvaiheessa ESR- hankkeiden osallistujakohtaisen seurantalomakkeen. Lisäksi asiakkaat täyttävät kykyviisari 1.0 - lomakkeen toimintaan osallistuessaan ja toiminnan päättyessä. Kykyviisarilla arvioidaan asiakkaiden toimintakykyä ja siinä tapahtuneita muutoksia osallistumisen aikana. Kriminaalihuollon tukisäätiöllä on myös oma kyselylomake, jolla kartoitetaan asiakkaan elämäntilannetta ja palveluohjaustarvetta. Palvelun päättyessä asiakkaat täyttävät Maalinnointus-hanketta koskevan palautelomakkeen. (Kriminaalihuollon tukisäätiö c.)

3.2.3 Green Care

Green Caren peruselementtejä eli luontoa, toimintaa sekä yhteisöä eri tavoilla yhdistämällä ja korostamalla muodostuvat toiminnan hyvinvointivaikutukset. Luonto on toiminnan tapahtumapaikka, kohde tai väline, jota käytetään asetettujen tavoitteiden edistämiseen ja vahvistamiseen sekä nopeuttamiseen. Luontoelementti, joka voi merkitä viherkasveja tai kokonaista metsää, voi sijaita niin maalla kuin kaupungissakin. Toimintaympäristönä luonto voi olla erämaata, hoidettua metsää, puistoa, puutarhaa tai maatila, jonka eläimet ovat yksi oleellinen luontoelementti. Toiminnan tavoitteena on kiinnittää ihminen ympäristöönsä ja antaa mahdollisuudet kokemuksille ja oppimiselle. Luonto tarjoaa monipuoliset ja virikkeelliset mahdollisuudet tekemiseen ja kokemiseen, joka synnyttää mielihyvää ja aktivoi. (Luonto hyvinvoinnin lähteenä - suomalainen Green Care.)

Luonnossa toimimisen ei tarvitse olla erityisen tuotteliasta, vaan se voi olla myös maiseman tai eläinten havainnointia ja rauhoittumista. Osallisuus syntyy yhteisössä, jossa vuorovaikutus yhdistää yksilön yhteisöön ja luo hyväksynnän tunteen. Parhaimmillaan yhteisön tuki suojelee terveyttä sekä edistää toiminnan vaikuttavuutta. Osallisuuden kokemus voi syntyä myös ihmisten lisäksi myös vuorovaikutuksessa eläinten, luonnon tai määrätyn paikan kanssa. (Luonto hyvinvoinnin lähteenä - suomalainen Green Care.)

Maalinnoitus-hankkeessa Green Care ajatusta edustavat maalinnoituskohteet, jotka sijaitsevat pääasiassa viherympäristöissä, kuten taajamapuistikoissa, urheilupuistojen sekä muiden virkistysalueiden metsissä. Rakennettujen ympäristöjen läheisyydestä huolimatta, luonto on aistittavissa ja havainnoitavissa niissä monella tavalla kuten kasvillisuuden ja lintujen äänien kautta. Monissa kohteissa linnoitusten rakentamisen myötä kasvillisuus on muodostunut erityisen rikkaaksi ja monipuoliseksi. Muun muassa Kivikon, Jakomäen ja Mustavuoren linnoitusalueet sisältävät arvokkaita lintu-, metsä- ja geologisia kohteita. Kulttuurihistoriallisesti arvokkaat ensimmäisen maailmansodan aikaiset linnoitukset ja niiden hoito- ja kunnostustyöt tarjoavat rikosseuraamusasiakkaille luonnon elvyttäviä vaikutuksia. Tenhovirta viittaa Rappeen (2014), jonka mukaan luonnossa oleskelulla on hyvinvointia edistäviä vaikutuksia. Luonnossa oleskelu vähentää muun muassa stressiä ja kohentaa mielialaa. Vaikutukset esiintyvät voimakkaimpina terveydellisesti ja sosiaalisesti heikommassa asemassa olevilla. (Tenhovirta 2014, 2-3, 11.)

Linnoitukset ovat ajan kuluessa keränneet roskia ja jätettä, joka on vähentänyt alueiden viihtyvyyttä. Myös suojelullisesta näkökulmasta linnoitusten hoitotyöt ovat perusteltuja, sillä hoitamattomina kasvien juuret, eroosio sekä täyttyminen vahingoittavat linnoitusten rakenteita. Linnoituksia kunnostetaan keräämällä roskia ja raivaamalla niitä esiin kasvillisuuden alta sekä tehdään perinteistä risusavottaa linnoitusten lähiympäristössä. Työ on pääosin käsityötä, joka

toteutetaan perinnemaisemahoidollisin menetelmin. Ympäristön hoitotyöt soveltuvat rikos-seuraamusasiakkaille, sillä työ on pääosin yksinkertaista ja oman käden jäljen näkyminen ja luonnonläheisyys tuovat työhön kuntouttavia elementtejä. (Tenhovirta 2014, 2-3.)

Tenhovirta viittaa Tähtisen (2008) pro gradu-tutkimukseen, jossa perinnemaisemien hoitotyöhön osallistuneilla pitkäaikaistyöttömällä oman käden jäljen näkyminen tuotti onnistumisen ja osaamisen tunnetta. Raskaan työn kautta saadut kokemukset lisäsivät pitkäaikaistyöttömien itseluottamusta sekä kyvykkyyden tunnetta. (Tenhovirta 2014,11.)

Maalinnointi-hankkeessa tehtävän ympäristötyön myötä kulttuurihistorialliset maalinnointukset ovat lähiasukkaiden sekä turistien nähtävillä ja tunnistettavissa. Työn tulokset saavat yhdyskuntapalvelua suorittavat asiakkaat kokemaan itsensä tarpeellisiksi ja hyödyllisiksi. Monelle asiakkaalle jo työ itsessään toimii terapeuttisena välineenä. (K. Koskinen, henkilökohtainen tiedonanto 16.9.2016.)

3.2.4 Vertaistuki

Maalinnointi-hankkeessa työtoiminta toteutetaan 4-5 hengen ryhmissä. Toinen ryhmistä työskentelee maanantaisin ja tiistaisin, toinen keskiviikkoisin ja torstaisin, molemmat neljä tuntia kerrallaan. Palvelustunteja asiakkaille kertyy saman verran kuin perinteisessä yhdyskuntapalvelussa. Ryhmämuotoisen toiminnan taustalla vaikuttavat käytännön syyt sekä ajatus vertaistuesta voimavarana ja kuntouttavana tekijänä. Maalinnointi-hankkeessa yhdyskuntapalvelu suoritetaan vertaistryhmässä, jolloin työn tekemisen ohella tapahtuva vertaistuki antaa mahdollisuuden puhua vaikeistakin asioista ilman osallistumispaineita. Keskustelut samanlaisten ongelmien kanssa kamppailevien työkavereiden kanssa voivat tuoda uutta näkökulmaa ongelmien ratkaisemiseksi. (K. Koskinen, henkilökohtainen tiedonanto 16.9.2016; Krits c.)

Vertaistuellla tarkoitetaan omaehtoista, yhteisöllistä tukea samankaltaisessa elämäntilanteessa olevien ihmisten kesken, jossa yhteiset kokemukset lisäävät keskinäistä ymmärrystä. Samankaltaisia kokemuksia omaava ihminen tuo kuntoutukseen toivoa myös hankalina aikoina. Vertaistuen merkitys korostuu tilanteissa, joissa ihminen kokee yksinäisyyttä ja leimautumista. Kokemusten jakaminen vertaisten kesken vähentää ahdistuneisuutta ja pelkoa, jota esimerkiksi psyykinen sairaus ja siihen liittyvä oireilu voivat aiheuttaa. Useat mielenterveyskuntoutujat hyötyvät vertaistuesta, sillä psyykinen sairaus voi aiheuttaa syrjäytymisvaaran, negatiivisia ja leimaavia syyllisyyden sekä häpeän tunteita (Mielenterveyden keskusliitto).

Mönkkösen (2007) mukaan tahdonmukainen toiminta ei synny ilman sosiaalisia rakenteita. Tämä edellyttää toimintaa tukevia rakenteita, jolloin esimerkiksi elämäntapamuutosta edistävän rakenteen muodostaa jokin sosiaalinen yhteisö, johon ihminen kuuluu. Tahto vähenee il-

man yhteisöä, tukihenkilöä, yhteisiä tehtäviä tai paikkaa. Tietyissä elämäntilanteissa vertaisryhmä voi toimia säännöllisiä rutiineja tuottavana rakenteena, joista voi muodostua ajan kuluessa henkilökohtaisesti tärkeää toimintaa. Aluksi osallistuminen saattaa olla ”pakotettua”, mutta vuorovaikutussuhteiden ja mielekkään toiminnan myötä asiakkaan oma aktiivisuus lisääntyy. (Mönkkönen 2007, 155.)

Kaksisuuntainen vaikuttaminen on yhteisötunteen olennainen edellytys. Yhteisön yhtenäisyys syntyy ryhmän jäsenten vuorovaikutuksessa ja toimiessaan yhteisössä jäsenet liittyvät ihmis-yhteisöihin tyydyttäen inhimillisiä tarpeitaan. Yhteenkuuluvuuden jakaantuessa kaikille, yhteisö vahvistaa suotuisaa käyttäytymistä, joka luo yhteisiä arvoja. Yhteisöissä ihmisten kohtaaminen tapahtuu peittelemättömminkin, mikä johtaa omien heikkouksien, ongelmien ja vahvuuksien tiedostamiseen reflektion kautta. (Hyypä 2002, 26.) Reflektio on tietoista ja kriittistä itsetutkiskelua ja oman toiminnan arviointia, jonka avulla ihminen voi tulla tietoiseksi omista havainnointi- ja ajattelutavoistaan sekä tavoistaan tuntea kommunikoida ja toimia (Jauhiainen & Eskola 1994, 16).

3.2.5 Palveluohjaus Maalainnoitus-hankkeessa

Maalainnoitus- hankkeessa palveluohjaus toimii yhdyskuntapalvelun tukena ja palvelupaikalla asiakkaiden kanssa työskentelee työ- ja palveluohjaaja, jonka tehtävänä on neuvoa asiakkaita käytännön töissä, kannustaa ja toimia esimerkkinä. Tuki ja ohjaus syntyvät henkilökohtaisen vuorovaikutuksen kautta ja työ- ja palveluohjaajan työssä korostuvatkin asiakkaiden monipuolinen tukeminen ja yhteydenpito myös varsinaisten palvelutuntien ulkopuolella. Työ- ja palveluohjaajan tehtävänä on tukea asiakasta koko palvelun ajan ja tarvittaessa palvelun jälkeen. (K. Koskinen, henkilökohtainen tiedonanto 16.9.2016; Krits c.)

Linnoitusten kunnostus- ja hoitotöiden lisäksi asiakkaiden kanssa käydään keskusteluja toimistolla ja asiakkaiden kotona, osallistutaan verkostotapaamisiin, virastoissa asioimiseen sekä ohjataan julkisen sektorin palveluiden kolmannen sektorin toiminnan piiriin. Tukea ja ohjausta on mahdollista saada esimerkiksi asuntoasioiden hoitamisessa, sosiaali- ja terveystalveluissa asioidessa sekä elämänhallinnan löytämisessä. Asiakkaan tavoitteena voi olla työelämään palaaminen, työn aloittaminen tai koulutus, jolloin palveluohjaajan kanssa voidaan pohdita asiakkaan tavoitteita tukevia jatkopolkuja. Yhdyskuntapalvelun päättymisen jälkeenkin palveluohjaaja ”työpanoksineen” on käytettävissä. Palveluohjauksen tavoitteena on, että tuen avulla asiakkaat kykenisivät suoriutumaan yhdyskuntaseuraamuksesta sekä saamaan uutta näkökulmaa ja käytännön ohjeita ongelmien ratkaisuun ja kohtaamiseen. (K. Koskinen, henkilökohtainen tiedonanto 16.9.2016; Krits c.)

Historiallisesti merkittävässä luonnon ympäristössä käydään myös paljon keskusteluja työn- teon lomassa. Keskusteluaiheet lähtevät asiakkaista itsestään ja niissä pohditaan päihteiden

käyttöä, psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia sekä mielenterveyteen liittyviä asioita. Keskusteluita käydään myös mielihyvää tuottavista asioista. (K. Koskinen, henkilökohtainen tiedonanto 16.9.2016.)

Palveluohjauksen lisäksi asiakkaat voivat hyödyntää myös muita Kritsin palveluita, joita ovat Rediksen vertaistuki, asumisohjaus ja kriminaaliasiamiestoiminta sekä oppimisvalmennus (Krits f).

4 Teoreettinen viitekehys

Teoreettisena viitekehysenä tutkimuksessa toimii palveluohjaus. Tässä luvussa selvitetään mitä on palveluohjaus, valotetaan palveluohjauksen taustaa sekä esitellään palveluohjauksen kolme mallia. Palveluohjauksen tavoitteena on tukea asiakasta siten, että hän nousee oman elämänsä keskeiseksi toimijaksi. Tähän palveluohjauksen tavoittelemaan voimaantumisprosessiin liittyy olennaisena osana yksilön elämäntilanne ja toimintakyky, joten olen ottanut ne osaksi tietopohjaa.

4.1 Elämäntilanne ja toimintakyky

Hyttinen (2001) ottaa palveluohjauksen yhteydessä esille yhteiskuntapolitiikkaan lukeutuvan elämäntilanne-käsitteen, joka on keskeisessä asemassa luotaessa hyvän elämän edellytyksiä. Ihmisen arjessa läsnä olevaa hyvää elämää voidaan rakentaa yhteiskuntapolitiittisin keinoin. Elämäntilannetta voidaan kuvata elämäntilannetta sekä sen edellytysten luojana. (Hyttinen 2001, 7.)

Autonomia sisältää aineksia itsemääräämisestä ja elämäntilannesta, jossa ulkoisella hallinnalla tarkoitetaan edellytyksiä tulla toimeen ulkoisen elinympäristön kanssa sekä vähentää riippuvuutta ja alistettua asemaa ympäristössä. Järvikoski (1994) nimeää neljä hallinnan ympäristöä. Hallinnan ympäristöjä ovat yksilön ja perheen taso, lähiyhteisöjen taso ja palvelujärjestelmien taso sekä yhteiskunnan ja politiikan taso. Hallinta esiintyy kolmessa ulottuvuudessa, joiden tasot ovat asenteet ja uskomukset, tiedolliset valmiudet sekä toiminta kaikissa hallinnan ympäristöissä. (Hyttinen 2001, 7-8.)

Elämän olosuhteet vaikuttavat ihmiseen ja erilaiset ongelmat rajoittavat toimintamahdollisuuksia, jolloin syntyy avun tarpeesta johtuva asiakkuus. Asiakas termiin liittyy negatiivinen sävy, johon sisältyy alistavia ja objektiivisia piirteitä. Hallinnollisessa ja hierarkisessa järjestelmässä korostuu ihmisen sijaan asia tai asiointi. (Hyttinen 2011, 8.)

Toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen edellytyksiä luoda sellaisia sosiaalisen vuorovaikutuksen muotoja ja tapoja, jotka mahdollistavat oman elämäntilanteen hallinnan. Itsetuntemus, osallisuus ja osallistumisesta saatava palaute laajentavat ja monipuolistavat toimintakykyä sekä antavat yksilön subjektiivista vahvistavan osallisuuden kokemuksen. (Jauhiainen & Eskola 1994, 19.)

4.1.1 Palveluohjaus

Palveluohjaus on sekä tapa toteuttaa palveluhallintoa, että menetelmä organisoida sosiaali- ja terveyspalveluita. Palveluohjausprosessissa arvioidaan asiakkaan yksilölliset voimavarat sekä palvelutarpeet ja etsitään tarpeita vastaavat palvelut ja tukitoimet. (Suominen & Tuominen 2007, 7.) Palveluohjauksessa toimeksiantajana toimii asiakas ja työ perustuu asiakkaan elämismailmaan, päämääriin sekä voimavaroihin. Tämän vuoksi palveluohjaajan rooli tulee olla mahdollisimman itsenäinen suhteessa palveluntuottajiin. Itsenäisestä asemastaan huolimatta palveluohjaajalla tulee olla toimiva yhteistyö sekä pääsy palveluntuottajien verkostoihin. (Suominen 2002, 9.)

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua painottava työtapa, jolla tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää (case management) että palveluiden yhteensovittamista organisaatio tasolla (service coordinaton) (Hänninen 2007, 11). Sekä palveluohjauksessa että case managementissa peruslähtökohta on asiakkaan tukeminen. Palveluohjauksessa keskeistä on asiakkaan itsenäisen elämän ja voimavarojen tukeminen, kun case managementissa painopiste on puolestaan asiakkaan sairaudessa ja sen tuomissa toimintarajoituksissa. Case managementissa näihin toimintarajoituksiin pyritään vaikuttamaan hoitopalveluita varmistamalla ja koordinoimalla. Case management toimii tavallisesti psykiatrian sisällä ja on selkeästi siihen liittyvän hoidon osa-alue. Case managementissa ”case manageri” toimii asiantuntijan roolissa, kun palveluohjauksessa palveluohjaaja puolestaan mielletään kumppaniksi. (Suominen & Tuominen 2007, 34-35.)

Yksilökohtaisen asiakastyön vuoksi palveluohjaus työmenetelmänä soveltuu monien asiakasryhmien kanssa työskentelyyn. Palveluohjaus on tehokkainta tilanteissa, joissa asiakkaalla on pitkäaikainen ja monitahoinen palveluntarve. (Hänninen 2007, 11.) Rauhalan (2011) mukaan päihdeongelmaisten asiakkaiden on vaikea sitoutua pitkäjänteisyyttä ja säännöllisyyttä vaativaan työskentelyyn, sillä heillä on vaikeuksia elämäntilanteen hallinnassa ja monien eri palveluiden tarvetta. Tästä syystä he tarvitsevat elämän kokonaisvaltaista tukemista ja he hyötyvät palveluohjauksesta eniten. (Rauhala 2011, 18.)

Moniongelmaisilla asiakkailla on tavallisesti ongelmia, joita he eivät kykene itse ratkaisemaan, eivätkä ne aina ole välttämättä asiakkaasta itsestään johtuvia. Vaikka asiakas olisi ol-

lut vuosia palveluiden piirissä, hän ei ole välttämättä saanut tavoitteitaan ja tarpeitaan vastaavaa tukea ja apua, ja on tästä syystä syrjäytynyt palveluiden ulkopuolelle. Syrjäytymistä lisäävät syyllisyys sekä kyvyttömyys vastata hoitohenkilökunnan vaatimuksiin. (Rauhala 2011, 18.)

Rauhala (2011) esittelee palveluohjauksen erilaisia työtapoja, joita ovat varsinainen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote ja konsultoiva tai neuvova ote. Varsinaisessa palveluohjauksessa asiakas on päämies ja toimeksiantaja, eikä palveluohjaajalla ole viranomaisvaltaa asiakkaaseen ja siinä korostuu asiakkaan ja työntekijän tiivis yhteistyö. Palveluohjauksellinen työote merkitsee palveluiden varmistamista ja koordinoimista asiakkaan tarpeiden mukaan. Konsultoivan tai neuvovan työotteen avulla asiakasta tuetaan jonkin rajatun ongelman ratkaisemisessa. (Rauhala 2011, 16.)

4.1.2 Palveluohjauksen taustaa

Palveluohjaus on ollut Yhdysvalloissa yksilökohtaisen asiakastyön menetelmä 1920-luvulta alkaen, josta se on levinnyt muun muassa Britanniaan, Kanadaan, Australiaan sekä Suomeen. Ensimmäiset palveluohjaukskokeilut Suomessa aloitettiin 1990-luvulla, jonka jälkeen se on levinnyt sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöön. Vaikka palveluohjaus on viime vuosina tullut laajalti tunnetuksi, on palveluohjauksen käsite edelleen epäselvä ja määrittelyä on vaikeuttanut erilaisten ulottuvuuksien sisällyttäminen yhteen määritelmään. Palveluohjaus-käsitteen määritelmä vaihtelee näkökulmasta riippuen. (Hänninen 2007, 11,13.)

Suomessa palveluohjauksen tarpeen lisääntyvään kasvuun on vaikuttanut yhteiskunnassamme kasvaneet riskit ja epävarmuus sekä heikentyneet tukiverkot. Sosiaalisten rakenteiden muuttumiseen ovat vaikuttaneet yhteiskunnallinen rakennemuutos sekä sosiaali- ja terveydenhuollossa tapahtuneet muutokset, jonka myötä palvelujärjestelmän asiakaskeskeisyydestä on siirrytty asiakaslähtöisyyteen. Asiakaslähtöisyydessä asiakas nähdään täysivaltaisena kumppanina ratkaisuja ja päätöksiä tehdessä. Asiakaslähtöisessä ja voimavaroja tukevassa palveluohjauksessa asiakas mielletään kokonaisuutena, kuitenkin jokaisen asiakkaan yksilöllinen persoona huomioon ottaen. (Hänninen 2007, 11.)

Yhteiskunnallisten muutosten lisäksi palveluohjauksen tarpeeseen on vaikuttanut sosiaaliturvalainsäädännön monimutkaisuus, joka tekee sosiaalihuollon palveluita käyttävien asiakkaiden asioinnin hankalaksi. Hänninen (2007, 11) korostaa Suomen sosiaalialan lainsäädännön olevan laaja ja hyvä, mutta lisää sen olevan ”vaikeasti hallittava kokonaisuus, jota ei hallitse ammattilaiset, asiakkaista puhumattakaan”.

Myös palveluiden pirstaloituminen kankean sektorijaottelun mukaisesti ovat vaikeuttaneet tukea tarvitsevan asiakkaan matkaa palveluviidakossa. Avohoidon lisääntyessä asiakkaiden tilanteet ovat muuttuneet vaikeammiksi ja ongelmat monimutkaisemmiksi. Etenkin vaikeimmissa tilanteissa olevat asiakkaat tarvitsevat useiden eri palveluntuottajien palveluita, jolloin sektorirajat ylittävä yhteistyö on paikallaan. Vastaus sektorirajat ylittävään yhteistyöhön löytyy yhteistyötä koordinoivasta palveluohjaajasta, joka kokoaa asiakkaan tarvitsemat tukitoimet ja palvelut tosiinsa sulautuvaksi kokonaisuudeksi, ”yhden luukun palveluksi”. (Hänninen 2007, 11-12.) Yli sektorirajojen toimiva palveluohjaus karsii palveluiden hajanaisuutta ja päällekkäisyyttä sekä murtaa raja-aitoja eri järjestelmien välillä (Piipponen 2012, 57).

4.1.3 Palveluohjaus käsitteenä

Palveluohjauksesta esitettyihin määritelmiin vaikuttavat erilaiset korostukset asiakkaasta ja asiakasryhmästä. Keskeistä palveluohjauksessa on kuitenkin asiakasryhmästä riippumatta asiakaslähtöisyys ja asiakkaan etu. (Rauhala 2011, 16.)

Palveluohjauksessa olennaista on asiakkaan todellinen kohtaaminen ja luottamuksellinen suhde, jonka tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn lisääminen ja itsenäinen elämänhallinta. Ohjauksella pyritään asiakkaan tarpeiden ja palveluiden yhteensovittamiseen. Ohjauksella tuetaan ihmistä oman toimintansa subjektiksi, joka suunnittelee elämänsä ja sen hallintaa. Ohjaus voi olla motivointia, rohkaisua, neuvontaa tai ”vierellä kulkemista”. Toiminnallisissa ohjausmalleissa keskeistä on käytännön opetus ja opastus. Ammattiauttaja on prosessin liikkeelle laittava voima, mutta vastuu sisällöstä ja suunnasta on asiakkaalla. (Tuusa 2005, 49-50.)

Suomisen ja Tuomisen (2007) mukaan palveluohjaus voidaan nähdä asiakasta voimaannuttavana ja valtaistavana (empowerment) toimintana, jossa pyritään asiakkaan toimintakykyä lisäämällä siirtämään hänet oman elämänsä keskeiseksi toimijaksi. Voimaantumisen myötä yksilön oma osallisuus itseään koskevassa päätöksenteossa lisääntyy (Suominen & Tuominen 2007, 13,24).

4.1.4 Palveluohjauksen kolme mallia

Palveluohjaus on tilanteesta riippuen lyhyt tai pidempikestoinen prosessi, jolla on selvä alku ja loppu. Onnistuneeseen lopputulokseen vaikuttaa palveluohjauksen oikea-aikainen aloittaminen. Lisäksi on tärkeää huomioida asiakkaan voimavarat, sillä pitkän palveluhistorian omaavilla asiakkailla on tavallisesti niukemmat voimavarat osallistua prosessiin kuin aikaisemmassa vaiheessa palveluiden piiriin ohjautuneilla asiakkailla. (Hänninen 2007, 14.) Palveluohjauksen yhteydessä voidaan puhua yksilöllisestä, yhteisöllisestä, alueellisesta,

siirtymävaiheiden palveluohjauksesta sekä ennaltaehkäisevästä ja ennakoivasta palveluohjauksesta (Hänninen 2007, 15).

Palveluohjaus jakautuu kolmeen pääryhmään, joita ovat yleinen tai perinteinen palveluohjaus, voimavarakeskeinen sekä intensiivinen palveluohjaus (Suominen & Tuominen 2007, 31).

Yleinen eli perinteinen palveluohjaus

- asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen
- palvelu- ja hoitosuunnitelmien tekeminen
- yhteydenpito palveluntuottajiin ja viranomaisiin
- palvelujärjestelmien osaaminen ja hallinta
- palveluiden yhteensovittaminen ja linkittäminen
- itse asiakassuhde ei ole terapeutin tai kuntouttava
- asiakkaita on useita
- kysymyksessä voi olla siirtymävaiheen palveluohjaus

Yleisessä mallissa keskeistä on asiakkaan tarpeiden kartoittaminen, palveluiden yhteensovittaminen sekä yhteyksien varmistaminen palveluntuottajiin. Keskeistä ei ole asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde. (Hänninen 2007, 15.)

Voimavarakeskeinen palveluohjaus

- asiakkaan itsemääräämisoikeuden korostaminen
- keskeisellä sijalla ovat asiakkaan omat tavoitteet ja voimavarat
- asiakkaan ongelmat tai sairaudenkuva ovat taka-alalla
- asiakas ja työntekijä ovat kumppaneita
- asiakkaan oikeuksien puolustaminen
- palveluiden puutteiden osoittaminen
- asiakkaan tukeminen ja neuvominen

Voimavarakeskeisessä palveluohjausmallissa keskeistä on asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen suhde ja niinä korostuvat asiakkaan voimavarat ja hänen omat tavoitteensa. Palveluohjaajan tehtävänä on neuvoa ja tukea asiakasta, toimia kumppanina sekä tarvittaessa edunvalvojana. (Hänninen 2007, 15.)

Intensiivinen palveluohjaus

- asiakkaan tilanne on vaikea, mikä vaatii intensiivistä työtä
- rajoitettu asiakasmäärä
- asiakkaan tukeminen ja motivoiminen

- palveluohjaaja osallistuu asiakkaan palveluiden järjestämiseen, tarvittaessa myös hoitoon ja kuntoutukseen.

Intensiivinen palveluohjaus rakentuu luottamuksellisesta suhteesta ja intensiivisestä, asiakkaan tarpeet huomioonottavasta tukemisesta sekä motivoimisesta. Intensiivinen palveluohjaus voi toteutua esimerkiksi mielenterveyspotilaan kanssa tehtävässä työssä, jossa harjoitellaan sosiaalisia taitoja tai tuetaan asiakkaan perhettä. Intensiivistä palveluohjausta tekevä palveluohjaaja ei voi toimia viranhaltijana, joka tekee asiakastaan koskevia viranomaispäätöksiä. (Hänninen 2007, 15.)

4.2 Sosiaalityön asiantuntijuus palveluohjauksessa

Sosiaali- ja terveysalalla on siirrytty yhä asiakaslähtöisempään suuntaan, jossa asiakkaan rooli hoito- ja kuntoutusprosessissa korostuu. Palveluita pyritään järjestämään yhä paremmin asiakkaan tarpeita vastaaviksi asiakasta osallistamalla. Palveluohjauksen tavoitteena on ”räätyä- löidä” palvelutarjonnasta monista eri ongelmista kärsiville asiakkaille hänen tarpeita vastaava kokonaisuus. Tässä luvussa esitellään tarkemmin tuloksekkaaseen palveluohjaukseen liittyviä keskeisiä käsitteitä asiakaslähtöisyyttä, vuorovaikutusta, verkostotyötä sekä voimaantumista.

Mönkkönen (2007) jaottelee asiakastyön vuorovaikutuskäytännöt asiantuntijakeskeiseen, asiakaskeskeiseen (asiakaslähtöisyys) sekä dialogiseen kohtaamiseen perustuvaan vuorovaikutukseen. Käytännöt eroavat tavassa, jolla asiakassuhde ja työntekijän rooli siinä hahmotetaan. (Mönkkönen 2007, 86.) Palveluohjauksen yhteydessä puhutaan sekä asiakaslähtöisyydestä että dialogisesta vuorovaikutuksesta, joten esittelen molemmat.

4.2.1 Asiakaslähtöisyys

Palveluohjauksessa keskeistä on asiakkaan todellinen kohtaaminen ja luottamuksellinen suhde, asiakkaan henkilökohtaiset ja yksilölliset tarpeet huomioiva työote sekä asiakkaan etua korostava näkemys (Rauhala 2011, 16). Keskeistä on luottamuksellisuus, tasavertaisuus, henkilökohtaisuus, vastavuoroisuus, jatkuvuus, epävarmuuden sietäminen, tukeminen, joustavuus ja luottamus voimavarojen löytymisestä sekä se, ettei valmiita vastauksia ole (Hänninen 2007, 12).

Suomisen (2010) mukaan palveluohjauksessa keskeistä on asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen suhde, jossa luottamus ”sallii tai jopa edellyttää” palveluohjaajan ja asiakkaan erimielistä olemisen. Suomisen mukaan luottamuksellisen suhteen tunnusmerkkejä ovat asiakkaan ”kiukuttelu”, jolla testataan suhdetta. Tällöin asiakas ei tee enää asioita vain palveluohjaaja miellyttääkseen ja tämä tulee nähdä positiivisena asiana, sillä se on osoitus asiakkaan uskalluksesta olla oma itsensä. Suomisen (2010) mukaan luottamuksellisen suhteen

syntymisestä kertoo se, että asiakas voi ottaa puheeksi hankaliakin asioita. Myös palveluohjaajan tarttumista vaikeaan asiaan pidetään hyvänä, vaikka se on suututtanutkin. Suomisen mukaan asioihin puuttuminen liittyy asiakkaan vastuuttamiseen, rajojen asettamiseen ja kontrollointiin. Erimielisyyden tai oman mielipiteen ilmaiseminen voi olla asiakkaalle erityisen hankalaa, edellyttäen suurta luottamusta asiakkaan ja palveluohjaajan välillä. Tämän näemyksen mukaan luottamus ja erimielisyydet eivät asiakkaan puheissa ilmennä toistensa vastakohtia. Palveluohjaajan esittäessä mielipiteensä asiakkaalle jää vapaus päättää ”ottaako hän neuvosta vaarin vai ei”. Tämä ilmentää palveluohjaajan kunnioittavaa suhtautumista asiakkaaseen. (Suominen 2010.)

Eri asiakasryhmistä Suominen (2010) tunnistaa kolme luottamuksen tilaa, jossa ensimmäisessä luottamus on kategorista eli sitä joko on tai ei ole. Toisessa tapauksessa luottamus on suhteellista liittyen asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamiseen tai kontaktiin ja sen hetkeen tilanteeseen. Kolmantena Suominen mainitsee asenteeseen liittyvän luottamuksen, jossa työntekijän rehellisyys, aitous ja humanisuus herättävät luottamusta myös toisessa osapuolella. Päihdeongelmaisten kanssa työskentelyssä Suominen puhuu luottamuksen suhteellisuudesta, sillä päihdeidenkäyttäjien koetaan ”vedättävän” työntekijää. (Suominen 2010.)

Tutkimuksessaan Suominen (2010) on havainnut, etteivät asiakkaat puhu niinkään heille järjestetyistä palveluista niiden ollessa toissijaisia itsenäisen elämän mahdollistajia. Tällöin asiakas tekee työn palveluohjaajan toimiessa toiminnan taustatukena ja jokainen asiakas hyödyntää palveluohjausta sekä painottaa palveluohjaajan roolia eri tavalla. (Suominen 2010.)

Suomisen (2010) tekemän tutkimuksen mukaan palveluohjaaja pidetään luotettavana ja läheisenä sekä toisaalta arvostetaan hänen laaja-alaista ammattitaitoaan. Asiakkaan ja palveluohjaajan suhde koetaan luonnollisena, jossa on tilaa keskustella tai vain jutustella. Myös palveluohjaajan helppo saavutettavuus ja toiminnan joustavuus koetaan suhteen onnistumisen kannalta tärkeäksi. Suomisen tutkimuksessa päihdeasiakkaat pitivät tärkeänä, ettei palveluohjaaja lähde mukaan asiakkaan ”sairaaseen mieleen” eikä tee asioita asiakkaan puolesta. (Suominen 2010.)

Virtanen ym. (2011) kuvaa asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveyssektorilla arvoperustana, jonka mukaan asiakas tulee kohdata hyvinvointivajeestaan huolimatta ihmisarvoisena yksilönä. Asiakaslähtöisyydessä keskeistä on palveluiden järjestäminen asiakkaan tarpeita vastaviksi ja toiminnan tulisi olla vastavuoroista sekä tapahtua yhteisymmärryksessä asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Yhteisymmärrys asiakkaan tarpeiden tyydyttämisestä kustannustehokkaalla tavalla edellyttää asiakassuhteen jatkuvuutta. Palveluntarjoajalta vaaditaan lisäksi asiakasymmärrystä, joka merkitsee monipuolista tietoa asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Pal-

veluntarjoajan tulee kartoittaa asiakkaan koko toimintaympäristöön ja elämänhallintaan liittyvät seikat, sillä asiakas toimii omista tarpeistaan ja lähtökohdistaan käsin. Palveluymmärrys kuvaa puolestaan asiakkaiden tietoa ja käsitystä palvelumahdollisuuksista sekä kykyä nähdä palveluntuottaja kumppanina laadukkaana palvelun tuottamiseksi. (Virtanen ym. 2011, 18.) Virtanen ym. (2011) määrittelee sosiaali- ja terveystalouden asiakaslähtöisyyttä asiakkaan näkökulmasta itsemääräämisoikeudella, ihmisarvoisuudella, yhdenvertaisuudella, inhimillisyydellä, luottamuksella sekä avoimuudella, saavutettavuudella ja joustavuudella (Virtanen ym. 2011, 20-21).

Asiakaslähtöisyyden itsemääräämisoikeudessa, ihmisarvoisuudessa ja yhdenvertaisuudessa Virtasen ym. (2011) mukaan keskeistä on asiakkaan näkeminen yksilönä, jonka itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus on vahvasti sidoksissa ihmisarvoon, joka merkitsee asiakkaan mielipiteen huomioimista siinä määrin, kuin se hänen tilanteeseensa nähden on mahdollista. Palveluprosessissa asiakkaat ovat subjekteja, jotka ovat oman elämänsä parhaita asiantuntijoita. (Virtanen ym. 2011, 20.) Subjektius on keskeinen osa ihmisen elämää, jossa yksilö nähdään tavoitteellisenä ja psykologiseen mielekkyyteen pyrkivänä toimijana, joka sekä itse sopeutuu että sopeuttaa ympäristöä itseensä (Eskola & Jauhiainen 1994, 15). Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo edellyttävät asiakkaan mielipiteen kysymistä ja pyrkimystä sen huomioimiseen (Virtanen ym. 2011, 20).

Virtasen ym. mukaan inhimillisyydessä on kysymys pienistä asioista, jotka ilmenevät asiakkaan arvostamisena ja huomioimisena sekä työntekijän asenteessa suhteessa asiakkaaseen. Inhimillisuus tarkoittaa asiakkaan kohtaamista ihmisenä, josta välitetään ja ollaan aidosti kiinnostuneita. Aito kiinnostus yhdistyy luottamukseen, jossa asiakas tuntee voivansa luottaa työntekijään. (Virtanen ym. 2011, 20.)

Avoimuus palveluprosessissa merkitsee yksilön mahdollisuutta saada itseään koskevaa tietoa sekä hyvää tiedon kulkua eri palveluntuottajien välillä. Lisäksi palveluiden tulee olla vaivatonta lähestyä ja saavuttaa, jolla tarkoitetaan sekä palveluiden sijaintia että työntekijöiden saavutettavuutta ja asenteita. Asiakaslähtöisyydessä joustavuus ja pienikin mukauttaminen asiakkaan omiin tarpeisiin sopiviksi, lisäävät asiakkaiden myönteistä tunnetta palveluiden vastaanemisesta juuri hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa ja edesauttavat motivaation säilyttämistä ja sitoutuneisuutta palveluprosessiin. (Virtanen ym. 2011, 21.)

4.2.2 Vuorovaikutus ja dialogisuus

Sosiaalityö on auttamistyötä, joka koostuu palvelun sisällöstä sekä asiakaslähtöisestä vuorovaikutuksesta asiakkaan ja työntekijän välillä. Auttajan tavoitteena on ongelman ratkaisijana toimimisen sijaan tukea asiakasta löytämään ratkaisut itse. Hyvän asiakassuhteen luominen

edellyttää asiakkaan hyväksymistä sellaisena kuin on. Auttaja on sekä työntekijä että ihminen, joka antaa kokemuksen ihmisenä olemisesta. Piipponen (2012) on todennut Koskisuuhun (2004, 153) viitaten, että asiakkaan luottamus ansaitaan persoonana, ei ammattilaisen roolin kautta. Onnistuneessa vuorovaikutusprosessissa asiakas oppii tekemään ratkaisuja ja valintoja sosiaalisissa suhteissaan sekä kasvamaan persoonana. (Piipponen 2012, 24.)

Asiakaslähtöisyys ja aito kohtaaminen luovat hedelmällisen maaperän avoimelle dialogille, jossa asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija ja työntekijä ammatillinen asiantuntija. Vuorovaikutus tapahtuu molempien ehdoilla ja suhteessa sekä asiakkaalla että työntekijällä tulee olla mahdollisuus puhumiseen ja kuulluksi tulemiseen. Dialogisen orientaation vastavuoroisen vuorovaikutussuhteen voimavara on eriaänisyys, jonka avulla pyritään rakentamaan asioita yhdessä. Olennaista dialogissa on halu nähdä toinen aidosti toisena ihmisenä pyrkimyksiin ja näkemyksiin. (Hänninen 2007, 12; Piipponen 2012, 24.)

Dialogisuudessa on kysymys siitä, kuuntelemmeko ja tulemmeko kuulluksi, ”millaisia vastauksia ilmaisuillamme kutsumme” sekä suhtaudummeko toisiimme toistemme ainutkertaisuuttaan kunnioittaen kumppaneina vai muovattavina kohteina. Dialogissa ei esitetä oikeita vastauksia, vaan kannustetaan pohtimaan asiaa omakohtaisesti, pyrkimättä ohjailemaan tai omaksumaan omaa näkökantaa. (Arnkil & Seikkula 2011, 7.)

4.2.3 Verkostotyö

Palveluohjauksessa keskeistä on verkostotyö, jossa asiakkaan tukemiseen osallistuvat asiakkaan sosiaalinen verkosto, kuten läheiset ja omaiset sekä virallinen koneisto, jota edustavat viranomaiset ja eri palveluntuottajat. Tavoitteena on asiakkaan sosiaalisen verkoston vahvistaminen suhteessa virallisiin palveluverkostoihin. (Piipponen 2012, 41, 9.) Palveluohjauksessa palveluohjaaja toimii asiakkaan tarpeiden ja niitä vastaavien palveluiden yhteen sovittajana, ”linkittäjänä” tai ”siltana” asiakkaan tarpeiden ja palveluntuottajan välillä (Suominen & Tuominen 2007, 14). Mönkkönen puhuu viranomaistoiminnan järjestelmäkeskeisyydestä, jossa asiat etenevät tietyn normiston ja koneiston ehdoilla. Kyseessä ei ole tällöin työntekijän ammattitaito tai kyvyttömyys kohdata asiakas, vaan työntekijät mieltävät itsensä virkailijoiksi tai instituution edustajiksi, jotka suorittavat ohjeiden mukaisia toimenpiteitä asiakkaille. (Mönkkönen 2007, 44.)

Verkostoyhteistyössä palveluohjaajan rooli on Suominen ja Tuominen (2007) mukaan toimia asiakkaan elämismailman sekä palveluntuottajien ja viranomaisverkoston systeemimailman välissä ”tulkkina”, jossa hänen koulutus ja työkokemus edustavat systeemimailmaa ja myötätuntoinen ymmärrys on yhteydessä asiakkaan elämismailmaa. Keskeistä palveluohjauksessa on asiakkaan tarpeiden ja niitä vastaavien palveluiden yhteensovittaminen asiakkaan tarpei-

den ja palveluntuottajan välillä. Palveluohjaajan tehtävänä on tuoda asiakas näkyväksi systeemimaailmalle sekä toisaalta systeemimaailma asiakkaan ulottuville. (Suominen & Tuominen 2007, 14,22.)

Verkostotyössä on tärkeää muodostaa tapaamiset sellaisiksi, että kaikki osallistujat voivat kokea tullessa kuulluksi (Suominen & Tuominen 2007, 81). Kokemus osallisuudesta synnyttää kumppanuuden tunnetta ja motivoi osallistumaan. Osallistamisella tarkoitetaan menettelytapoja ja toimintamalleja, jotka tarjoavat mahdollisuuden ja luovat tilaa vaikuttavalle osallistumiselle. Osallistaminen on kiinnostuksen herättämistä, tilan luomista, mahdollisuuksien ja osallistumisreittien tarjoamista, osallistumiseen tarvittavien valmiuksien kehittämistä sekä yhteisöllisyyden kokemuksen vahvistamista. Kokemus osallisuudesta synnyttää kumppanuuden tunteen sekä motivoi osallistumaan. Osallisuuden tunnetta puolestaan vahvistavat käytettyjen osallistumismuotojen ja tapojen tuottamat kuulluksi tuleminen ja vaikuttamisen kokemukset. Osallistamisella tavoitellaan asioiden nykytilan parantamista ja kehittämistä siten, että mahdollisimman monen kehitykseen osallistuvan mielipiteet, tieto ja näkemys huomioidaan ja ne, joita suunnitelma koskee, antavat oman tilanearvion sekä näkemyksen paremmasta. (Hyttinen 2001, 15.)

4.2.4 Voimaantuminen

Ahola-Anttonen (2012) viittaa Granfeltiin (1993, 209), jonka mukaan *”koko julkinen sosiaalihuolto symboloi asiakkaiden vallan puutetta, heidän kokemustaan vastaanottajana olosta ja riippuvuudesta”*. Marginalisoituneiden asiakkaiden kokemukset itsestä epäonnistujana sekä tunne arvottomuudesta, vieraantuneisuudesta johtavat kroonistuneeseen voimattomuuteen. Ahola-Anttonen toteaa Granfeltiin (1993,211) viitaten, että krooninen voimattomuus toimii psykologisena oikeutuksena ihmisten alistumiselle ja altistamiselle, joka saa heidät uskomaan, etteivät he pysty itse vaikuttamaan elämäänsä. Psykososiaalisesta työstä on katsottu olevan hyötyä näiden ihmisten auttamisessa. Kolmella tasolla tehtävä psykososiaalinen työ muodostuu voimaantumisen kannalta keskeisistä tekijöistä. Intraspsykkisellä tasolla tähdätään asiakkaan minuuden vahvistamiseen sekä tietoisuuden lisäämiseen tilanteestaan ja toiveistaan. Interpsykkisellä tasolla pyritään puolestaan vahvistamaan lähiyhteisöjen rakenteita ja prosesseja. Rakenteellisella tasolla vahvistetaan asiakkaan kykyä osallistua yhteiskunnan toimintoihin. (Ahola-Anttonen 2012, 24.)

Ahola-Anttonen jatkaa Granfeltiin (1993, 211) viitaten psykososiaalisen työn painopisteen asettuvan sosiaaliseen resursointiin, sosiaalisten oikeuksien valvontaan ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, kun firentseläisessä ajattelussa keskeisessä asemassa on tietoisuuden herättäminen yksilön voimaantumisprosessissa. Tietoisuuden herättämisessä on kyseessä *”sosiaalisten, poliittisten ja taloudellisten vastakkainasettelujen ymmärtämisen oppimista sekä sitä, että opitaan toimimaan todellisuudessa ilmeneviä altistavia tekijöitä vastaan”*. Freiren (ref.

Adams 1996, 60) mukaan voimaantumisen prosessin alussa on keskityttävä ”voimaantumisen psykologiseen ulottuvuuteen” eli mielentilaan. ”Opitun avuttomuuden” mielentilassa ihminen ei pysty näkemään uusiin haasteisiin tarttumisen merkitystä ja antaa helposti periksi, jolloin hänet on haastettava toimimaan. Opitun avuttomuuden syyt ovat usein aiemmissa samankaltaisissa epäonnistumisen kokemuksissa. Avuttomuuden tunne syntyy kokemuksesta, että on jäänyt ilman kontrollin mahdollisuutta ja siihen sisältyy asenne, jonka mukaan ”tilanteeseen vastaaminen ja siinä toimiminen on hyödytöntä”. (Anttola-Ahonen 2012, 24.)

Palveluohjauksessa asiakkaan vahvistumista itsenäiseksi toimijaksi kuvataan voimaantumisen ja valtaistamisen käsitteellä (empowerment), jossa ihmisen oma toimintakyky vahvistuu ja hän saavuttaa valtaa itseään koskevassa päätöksenteossa ja tulee keskeiseksi toimijaksi omassa elämässään (Suominen & Tuominen 2007, 13, 24). Valtaistamisen ja voimaantumisen käsitteelle on erilaisia tulkintoja riippuen perspektiivistä, mistä niitä lähestytään. Kerron tässä osiossa voimaantumisen juurista sekä esitän kaksi näkökulmaa voimaantumiseen ja valtaistamisen voimaantumisen prosessia.

Voimaantumisen käsite liittyy sosiaalityön teoriaperinteeseen, jossa suositetaan ihmisten itsehallintoa lisääviä keinoja omaa elämäänsä koskevissa asioissa. Radikaalissa marksilaisessa teoriassa sosiaalisten ongelmien koetaan juontavan juurensa yhteiskunnallisen järjestelmän kykenemättömyydestä vastata yksilön sosiaalisiin ja henkilökohtaisiin tarpeisiin. Voimaantumisen ominaista on vahva muutoshakuisuus. Voimaantumiseen yhdistyvät asioiden mahdollistaminen, voimavarojen löytäminen ja elämänhallinta sekä toimintakyvyn löytyminen. Vahvaksi tuleminen merkitsee sosiaalista oikeudenmukaisuutta ja yhteistoiminnallisuutta sekä yhdenmukaisuutta. (Ahola-Anttonen 2012, 17.)

Ahola-Anttonen (2012) esittelee kaksi voimaantumisen käsitteeseen liittyvää painotusta. Valtalinja edustaa modernia näkemystä vallasta, joka omistetaan ja sitä voidaan jakaa. Lisäksi se on yhteisöllisempää ja yhteiskunnallisempaa. Valtalinjassa voimaantumista kuvataan prosessina, jossa yksilö, ryhmä tai yhteisö saavuttavat kyvykkyyden kontrolloida olosuhteitaan ja lähestyä asettamiaan päämääriään sekä pystyvät työskentelemään elämänlaatunsa parantamiseksi. Valtalinjassa otetun vallan käyttämistä sanelevat omistajan päämäärät. Tässä kontekstissa voimaantuminen voidaan nähdä myös poliittisena toimintana. (Ahola-Anttonen 2012, 18.)

Voimalinja edustaa näkemystä foucaultilaisesta valtakäsityksestä, jossa valtaa ei omisteta, vaan sitä harjoitetaan aina suhteessa johonkin. Voimalinja suuntautuu yksilöön ja voimaantuminen on ihmisestä itsestään lähtevä sosiaalinen ja henkilökohtainen prosessi, jossa ihminen löytää omat voimavaransa. Prosessiin liittyy valinnanvapaus ja turvallinen ilmapiiri. (Ahola-Anttonen 2012, 20.)

Voimaantumisteorian mukaan voimaantuminen on prosessi, joka muodostuu viidestä premisistä. Ensimmäinen edellytys on voimaantuminen henkilökohtaisena ja sosiaalisena tapahtumana, jossa voimaa ei voi antaa toiselle. Voimaantuminen tapahtuu turvallisessa ilmapiirissä, jossa ihminen kokee itsensä hyväksytyksi ja tasa-arvoiseksi. Toisekseen ihmisestä itsestään lähtevässä prosessissa on osaprosesseja, jotka jäsentävät itse prosessia. Osaprosesseja ovat päämäärät, kykyuskomukset, kontekstiuskomukset ja emootiot sekä näiden keskinäiset suhteet. Päämäärät pitävät sisällään toivotut tulevaisuuden tilat, vapauden sekä arvot. Kykyuskomukset muodostuvat minäkäsityksestä, itseluottamuksesta ja tehokkuususkomuksista sekä vastuusta. Kontekstiuskomukset pitävät sisällään hyväksynnän, arvostuksen, luottamuksen, kunnioituksen, turvallisen ilmapiirin, toimintavapauden ja autenttisuuden sekä yhteistoiminnan. Emootioihin sisältyvät säätelevä ja energisoiva toiminta, myönteinen lataus, toiveikkaus, onnistumiset ja epäonnistumiset sekä eettisyys. Kolmannen premissin mukaan voimaantuminen myötävaikuttaa sitoutumisprosessiin, jossa vahva voimaantuminen johtaa lujaan sitoutumiseen, kun puolestaan heikosta voimaantumisesta seuraa löyhä sitoutuminen. Neljännessä premississä voimaantuminen on yhteydessä hyvinvointiin, jossa se käsittää sekä yksilön että ryhmän kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin. Hyvinvoinnissa keskeistä ovat erityisesti vapaus, itsemääräämisoikeus, toivottujen tulevaisuudentilojen tavoittelu, turvallisuus, hyväksyntä, toimintavapaus, itseluottamus, positiiviset tunnekokemukset sekä toiveikkaus. Viidennen premissin mukaan voimaantuneisuus ei ole pysyvä olotila, sillä ihminen ja hänen elämäntilanteensa muuttuvat. (Ahola-Anttonen 2012, 23.)

Voimaantumisesta ja motivaatiosta puhuttaessa, niiden eroa kuvaillaan siten, että voimaantuminen nähdään ihmisestä itsestään kumpuavana prosessina, kun taas motivaatioon liittyvä toisen motivointi on johtanut kontrolloivaan orientaatioon. Voimaantumista ei voi kuitenkaan tapahtua kontrolloivassa maaperässä, sillä tunne oman kontrollin mahdollisuudesta kartuttaa ihmisen voimaantumista. Tämän vuoksi voimaantumista tavoittelevassa sosiaalityössä tulisi pyrkiä eroon kontrolloivasta työtavasta. Kaikkien tulisi voimistaa itseään, kehittää omaa voimaantuneisuuttaan sekä toimia yhteistyössä toisten kanssa ”kollektiivista voimaa kokemalla”. (Ahola-Anttonen 2012, 23-24.)

4.3 Palveluohjauksen ristiriitaiset tulokset

Suominen (2010) tuo tutkimuksessaan esille palveluohjauksen vaikuttavuuteen liittyvät ristiriitaiset tutkimustulokset, joissa toisaalta palveluohjauksen katsotaan toimivan erittäin hyvin, kun puolestaan toisen näkemyksen mukaan palveluohjauksen katsotaan nostavan hoitokustannuksia. Suomisen (2010) mukaan ristiriitaiset tulokset liittyvät palveluohjauksen määrittelyyn, tieteelliseen tapaan osoittaa vaikuttavuus sekä kysymyksiin ympäristön edellytyksistä, joissa palveluohjausta toteutetaan. Ristiriitaisten tulosten ymmärrettävyys edellyttää palveluoh-

jauksen analysoimista edellä mainittujen katsantokantojen kautta. ”*Molemmat voivat olla oikeassa niistä näkökulmista ja määrittäyksistä käsin, joista he maailmaa katsovat ja joihin heidän tieteellinen käsityksensä nojaa*”. (Suominen 2010, 114.)

Palveluohjauksen kritiikki perustuu Käypä hoito -suositukseen, joka perustuu tulosten mitattavuuteen. Suominen (2010) pitää tätä ongelmallisena, sillä siinä ei kiinnitetä huomiota intervention sisältöön ja pitääkin tärkeänä selvittää intervention ohjelmateoria eli se, kuinka intervention oletetaan vaikuttavan. (Suominen 2010, 114.)

Useimpien palveluohjausta käsittelevien tutkimusten pohjana on ennen-jälkeen-asetelma ja Suominen (2010) mukaan kaikki tutkimukset osoittavat palveluohjauksen johtavan vähentyneeseen hoidon tarpeeseen, parempaan elämänhallintaan ja vahvistuneeseen sosiaaliseen verkostoon sekä asiakastyytyväisyyteen. Ruotsissa tehtyjen tutkimusten mukaan palveluohjaukseen osallistuvat mielenterveysasiakkaat käyttävät vähemmän hoitopalveluita kuin mielenterveysasiakkaat keskimäärin. (Suominen 2010, 115.)

Tutkimusasetelman lisäksi tutkimustuloksia voidaan arvioida eri tavoin, jossa toisen näkemyksen mukaan asiakkaan vähentynyt hoitopalveluiden käyttö on osoitus asiakkaan itsenäisen elämän ja aktiivisuuden lisääntymisestä. Toisen näkemyksen mukaan tulos voidaan nähdä negatiivisena, jolloin vähentynyt hoitopalveluiden käyttö kielii asiakkaan hoitoon sitoutumattomuudesta ja eristäytyneisyydestä. (Suominen 2010, 115.)

4.4 Rikoksenteijöiden kuntouttaminen

Kuntoutuksella tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joilla rikoksenteijään pyritään vaikuttamaan rankaisemisen aikana. Kuntoutuksen tavoitteena on vähentää rikollisen taipumuksia syyllistyä uusintarikollisuuteen sekä edistää hänen mahdollisuuksiaan elää yhteiskunnan hyödyllisenä jäsenenä. (Laine 2014, 286.)

Laineen (2014) mukaan usein ajatellaan, että rankaisemisen tehtävänä ennen oli vain kosto, pelotus tai eristys ja nykyisessä rangaistusjärjestelmässä painopiste olisi puolestaan yksittäisen rikoksenteijän kuntouttamisessa. Laine toteaa kuitenkin, että jo 1800-luvulla syntyivät keskeiset kriminaalipolitiikan välineet, joilla katsottiin vaikutettavan rikoksenteijöihin. Laineen mukaan tuolloin alkoi nykypäiviin asti jatkunut keskustelu kontrolloivien ja kuntouttävien toimenpiteiden yhdistämisestä. Joidenkin mielestä kontrolli- ja rankaisutoimet estävät kuntoutumismahdollisuudet, jonka vuoksi tehtävät tulisi jakaa eri viranomaisille ja henkilöille. Toiset puolestaan mieltävät hoito- ja kuntoutustoimien sisältävän aina kontrolloivia elementtejä ja näkevät kontrollin olevan kuntoutuksen edellytys. Laine toteaa keskustelun jatkuvan edelleen. (Laine 2014, 286-287.)

4.4.1 Tuki ja kontrolli

Auttamistyössä, etenkin marginaalisen asiakasryhmän kanssa toimiessa, tulee pohtia auttamistyöhön liittyvää tuen ja kontrollin yhdistelmää. Eriksson ja Arnkilin (2012) mukaan sosiaalinen tuki ja kontrolli nähdään usein vastakohtina, mutta he toteavat, ettei auttamistyössä ole puhdasta tukea tai kontrollia, vaan ne liittyvät aina toisiinsa. Tuella tarkoitetaan mahdollisuuksien avaamista ja kontrollilla hallinnan lisäämistä. Tuen ja kontrollin näkeminen vastaakohtina liittyvät Erikssonin ja Arnkilin mukaan siihen, kuinka tuen ja kontrollin yhdistelmä toimii eli onko se voimaannuttavaa vai alistavaa. (Eriksson & Arnkil 2014, 31.)

Eriksson ja Arnkil (2012) kuvaavat voimaannuttavaa tukea näköalan avaamiseksi, oman ymmärryksen jakamiseksi ja voimavarojen yhdistämiseksi sekä kannustamiseksi. Voimaannuttavaa kontrollia on puolestaan huolten jäsentäminen ja rajojen asettaminen ei-toivotulle käyttäytymiselle sekä tuki näiden rajojen hallinnalle. Alistavaan tukeen lukeutuu ”yliymmärtäminen”, puolesta tekeminen sekä riippuvuuden luominen ja ylläpitäminen. Eriksson ja Arnkil (2012) alistavaa kontrollia ilmentävät ”*normatiivisten vaatimusten puskeminen ilman riittävää herkkyyttä toimintakulttuurien erilaisuudelle ja tilanteiden ainutlaatuisuudelle*”. (Eriksson & Arnkil 2012, 32.)

Karjalainen ja Viljanen (2009) kuvailevat tutkimustuloksiinsa viitaten, että tuki ja kontrolli ovat ”kolikon kaksi puolta”. Vuorovaikutustilanteisiin sisältyy aina kontrollia, jonka vuorovaikutussuhteissa olevat tulkitsevat eri tavoin. Karjalainen ja Viljanen (2009) toteavat, ”ettei mikä tahansa kontrolli muunnu tueksi”. Karjalaisen ja Viljasen mukaan (2009) valvonnalla, silmäilläpidolla, tarkkailulla, tarkastuksilla ja rangaistuksilla on negatiivinen sävy, joka pyritään ”peittelemään ja verhoilemaan”. Asiaa havainnollistamaan he käyttävät esimerkkinä ”rikosseuraamusta”. Heidän mukaansa kontrolli ei useinkaan merkitse suoria käskysuhteita, vaikkakin kaikki osapuolet ovat tietoisia pakkokeinoista, jos ”suostuttelu” ei johda toivottuun tai ”sovittuun” lopputulokseen. Sosiaalityössä joudutaan jatkuvasti punnitsemaan, kuinka tuki ja kontrolli realisoituvat eri tilanteissa suhteessa toisiinsa tai millaisia asiakasverkostoja tuetaan ja mitkä ovat puolestaan kontrollin kohteina. (Karjalainen & Viljanen. 2009, 37-38).

4.4.2 Sosiaalityö ja desistanssi

Lindeborgin, Suonion ja Lassilan (2014) mukaan sosiaalityö ja sen teoreettinen tarkastelu jäävät vähäiselle huomiolle penologisessa keskustelussa desistanssiin liittyvän muutosprosessin samankaltaisuudesta huolimatta. Rangaistuksen sisältöjä ja merkitystä pohdittaessa ja etenkin rangaistukseen liitettävän tuen teoreettisia lähtökohtia pohtiessa, voidaan nähdä sosiaalityön näkökulmia, mutta osana rangaistusteoriaa sitä ei nähdä. Linderborgin ym. (2014) toteavat, että ”*sosiaalityön jäsenystä osana penologista viitekehystä tulisikin vahvistaa ja tehdä*

näkyväksi sosiaalityön mahdollisuuden penologian ja sosiaalityön rajapintojen tarkastelussa”. (Linderborg, Suonio & Lassila 2014, 84.)

Lindeborgin ym. (2014) mukaan rikollisuudesta irtautumisprosessi eli desistanssi muistuttaa muutos- ja motivaatorakenteineen sosiaalityön lähtökohtia ja tietoperustaa. Näissä molemmissa muutosprosesseissa keskeistä on päämäärä. Lindeborgin mukaan rikosseuraamusalan sosiaalityöhön liittyy kuitenkin jännite, jossa inhimillisen hyvinvoinnin ja asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteeseen paneutumisen esteeksi tulee hallinnan diskurssi. Lindeborg mainitsee riski- ja tarvearvion tekemisen rangaistusajan suunnitelman perustana, todeten rikollisen käyttäytymisen syihin pureutumisen johtavan rikollisuudesta kiinnipitämiseen, kun tavoitteena olisi rikollisuudesta irtautumisen prosessi, jossa tulisi sosiaalityön prosessin mukaan huomioida asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti. (Lindeborg ym. 2014, 79-84)

5 Tutkimusasetelma

Tässä luvussa esitellään tutkimustehtävä, opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset sekä selvitetään tutkimuksen eteneminen. Lisäksi esitellään aineistonkeruumenetelmänä käytetty teemahaastattelu ja aineiston analyysissä käytetty sisällönanalyysi sekä pohditaan tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta.

5.1 Tutkimustehtävä, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimus perustuu Kriminaalihuollon tukisäätiön antamaan opinnäytetyön aiheeseen yhdyskuntaseuramuksen työ- tai toimintavelvoitteeseen sisältyvästä palveluohjauksesta Maalinnoitus-hankkeessa. Maalinnoitus-hankkeen palveluohjauksen piiriin on valikoitunut useista ongelmista kärsiviä pääkaupunkiseudulta kotoisin olevia rikosseuraamusasiakkaita, joilla ei monitoimien ongelmien vuoksi ole mahdollisuutta suorittaa palvelustaan yhdyskuntapalveluun liittyvässä perinteisessä työtoiminnassa ja tarvitsevat erityistä tukea elämän eri osa-alueilla.

Haastatteluiden lisäksi tein tutustumiskäynnin palvelupaikalle sekä tapasin työ- ja palveluohjaajaa sekä projektipäällikköä kevään aikana kaksi kertaa. Tapaamisissa minulle selvitettiin Maalinnoitus-hankkeeseen liittyviä käytäntöjä, keskusteltiin haastateltavien valinnasta sekä laadittiin molempien osapuolten allekirjoittama hankesopimus. Haastateltaviksi päädyimme valitsemaan kuusi yhdyskuntapalvelurangaistusta suorittavaa asiakasta. Elokuussa täydensin aineistoa yhdellä lisähaastattelulla.

Laadullisen opinnäytetyön tavoitteena on kerätä tietoa yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden kokemuksista ryhmämuotoisesta yhdyskuntaseuramusten suorittamisen mallista, siinä toteutetavasta palveluohjauksesta sekä toiminnassa annettavasta psykososiaalisesta tuesta.

Tutkimustuloksia käytetään yhdyskuntaseuraamuksiin liittyvän palveluohjauksen kehittämiseen ja jo olemassa olevien ja toimiviksi havaittujen käytäntöjen vahvistamiseen sekä yhdyskuntapalvelun suorittamisen jälkeen annettavien tukitoimien edistämiseen. Tutkimuksella pyritään kartoittamaan niitä palveluohjauksessa esiintyviä asiakasta voimaannuttavia tekijöitä, jotka edistävät yhdyskuntaseuraamuksia suorittavien asiakkaiden elämänhallintaa ja itsenäistä arjessa selviytymistä.

Tutkimuskysymyksiä olivat, miten Maalinnointu-hankkeen palveluohjaus on vaikuttanut yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden elämänhallintaan ja yhdyskuntapalvelusta suoriutumiseen sekä mitkä ovat vaikuttavia elementtejä rikostaustaisten palveluohjauksessa.

Tässä opinnäytetyössä haastattelun teemat perustuvat opinnäytetyön viitekehyksenä toimivaan palveluohjaukseen. Teemoja ovat asiakkaan kokemukset työ- ja palveluohjaajan antamasta psykososiaalisesta tuesta ja tuen merkityksestä elämänhallintaan sekä kokemukset verkostotyöstä ja oman osallisuuden toteutumisesta.

5.2 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön valintaan vaikuttivat aiheen ajankohtaisuus ja mielenkiintoisuus sekä mahdollisuus tehdä yhteistyötä työelämän kanssa. Opinnäytetyön alkuvaiheessa perehdyin aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen sekä aiempiin tutkimuksiin. Suunnitelmavaiheessa laadin teoreettisen viitekehyksen sekä määrittelin keskeiset käsitteet. Haastateltavien valintaa ja haastattelujen ajankohta suunniteltiin yhdessä työelämän kanssa. Teoreettisen viitekehyksen pohjalta laadin teemahaastattelurungon ja niihin liittyvät haastattelukysymykset.

5.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö Maalinnointu-hankkeesta on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jossa kartoitetaan yhdyskuntapalvelurangaistusta suorittavien asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksesta osana yhdyskuntapalvelua. Laadullinen tutkimus on empiiristä ja ymmärtävää ihmistieteellistä tutkimusta, jossa pyritään kuvaamaan ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa ja antamaan teoreettisesti pätevä tulkinta tutkittavalle ilmiölle. Keskeistä laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, jossa aineiston keruu tapahtuu todellisissa ja luonnollisissa tilanteissa (Tuomi & Sarajärvi 2013, 22, 66, 85; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 152, 155.) Laadullisessa tutkimuksessa keskeisimpinä aineistonkeruumenetelminä toimivat haastattelu, kysely, havainnointi sekä erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto (Tuomi & Sarajärvi 2013, 71).

5.4 Aineiston keruu

Opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmänä käytettiin haastattelua. Haastattelu tässä laadullisessa opinnäytetyössä on perusteltua, sillä sen avulla saadaan tietoa yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden ajatuksista ja kokemuksista palvelunohjauksesta. Haastattelu menetelmänä on joustava ja mahdollistaa kysymysten toistamisen, väärinkäsitysten oikaisemisen ja ilmausten tarkentamisen sekä keskustelun haastateltavan kanssa. Joustavuuteensa lisäksi haastattelu mahdollistaa myös havainnoinnin, jolloin sanotun lisäksi huomioidaan ilmaisu eli se, kuinka sanotaan. Haastattelu mahdollistaa haastateltavien valinnan, jolloin haastateltaviksi valitaan henkilöitä, joilla on kokemusta ja tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 72-73.)

Maalinnointu-hankkeen yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden valinta haastateltavaksi oli perusteltua, sillä Robsonin (2001, 34) mukaan juuri asiakkailta tai henkilöillä, jotka ovat toiminnan tai palvelun kohteina tai palvelunkäyttäjinä, on eniten vaikutusta.

Haastattelumuotona käytettiin teemahaastattelua, joka on puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelussa käydään ennalta määritellyt aihealueet läpi jokaisen haastateltavan kanssa, kysymysten järjestyksen ja aiheen laajuuden vaihdellessa. Teemahaastattelussa keskeistä on ihmisten tulkinnat asioista, niille annetut merkitykset sekä merkityksien syntyminen vuorovaikutuksessa. Valitut teemat nojaavat tutkimuksen viitekehukseen eli aiheesta jo tiedettyyn. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 74-75.)

Ennen varsinaisia haastatteluita tutustuin Itä-Helsingissä sijaitsevalla maalinnointuksella asiakaskaisiin sekä heidän suorittamaansa raivaustyöhön. Käytännön toiminnassa asiakkailta on mahdollisuus tutustua haastattelijaan etukäteen, joka edistää luottamuksellisen ja välittömän ilmapiirin luomista. Luottamuksellinen ja välitön ilmapiiri luovat pohjan onnistuneelle haastattelulle ja mahdollisimman kattavan aineiston keräämiselle. Haastateltavan asennoitumisella on suuri merkitys ja keskeistä haastattelutilanteessa on ystävällisyys, kunnioitus sekä kyky eläytyä haastateltavan osaan. Haastateltavien kokiessa haastattelijan luottamuksen arvoiseksi, he ovat valmiit avautumaan paljastamaan aidot näkemyksensä ja tunteensa. (Robson 2001, 53.) Tutustumiskäynnillä esittelin itseni sekä kerroin opinnäytetyöstä, sen tarkoituksesta ja tavoitteista. Esittelyssä kerroin työhistoriastani vankilassa, johon on sisältynyt valvonnan lisäksi ohjaajan tehtäviä. Ennakkoluulojen ja väärinkäsitysten välttämiseksi sekä luottamuksellisen ilmapiirin luomiseksi työstä kertominen oli mielestäni perusteltua, sillä asiakkaiden joukossa on mahdollisesti vankilatyössäni tapaamiani tuomittuja ja työssä saamani kokemuksen mukaan vartija-vanki vastakkainasettelu saattaisi vaikuttaa ilmapiiriin ja haastatteluiden sisältöön sekä vaikeuttaa aineistonkeruuta. Korostin toimivani opiskelijan roolissa ja käsitteleväni saamiani tietoja luottamuksellisesti ja käyttäväni niitä ainoastaan opinnäytetyö-

höni. Tutustumispäivänä paikalla oli molemmat ryhmät, yhteensä kahdeksan yhdyskuntapalvelua suorittavaa asiakasta sekä yksi palvelun loppuun suorittanut sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnassa oleva. Asiakkaiden määrä vaihteli opinnäytetyön kuluessa yhdyskuntapalveluiden päättyessä ja niiden alkaessa tai palvelun keskeytyessä. Tutustumiskäynnissä vierähti kolme tuntia, jonka aikana keskustelin asiakkaiden kanssa sekä seurasin raivaustyötä, johon myös Maalinoitus-hankkeen projektipäällikkö osallistui.

Opinnäyteyössä haastateltavat asiakkaat valittiin Kritsin työ- ja palveluohjaajan sekä projektipäällikön toimesta ja haastateltaviksi pyrittiin valitsemaan sekä miehiä että naisia, jotka olivat suorittaneet yhdyskuntapalvelua Maalinoitus-hankkeessa jo pidempään, jolloin heille on kertynyt tietoa ja kokemusta tutkittavasta ilmiöstä eli palveluohjauksesta. Haastateltavat seitsemän henkilöä valittiin molemmista ryhmistä. Haastateltaviksi valikoitui kuusi miestä sekä yksi nainen. Haastateltavat ovat suorittaneet yhdyskuntapalvelurangaistusta Maalinoitushankkeessa kuudestatoista tunnista 190 tuntiin. Tuntimäärät perustuvat haastateltavien omaan kertomukseen. Yksi haastateltavista oli suorittanut yhdyskuntapalvelun loppuun ja oli haastatteluhetkellä sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnassa. Viisi asiakasta suoritti palvelua haastatteluhetkellä.

Haastattelut toteutettiin Itä-Helsingissä sijaitsevan palvelupaikan sijaan Kritsin toimistolla Helsingissä lentomelun, työkoneiden sekä luonnon aiheuttamien häiriöäänien välttämiseksi. Kuusi haastattelua toteutettiin kahtena päivänä viikon välein. Vaihtuvuus asiakkaiden joukossa oli suurta ja haastatteluhetkellä kesä-heinäkuussa, yhdyskuntapalvelua suorittavia asiakkaita oli ainoastaan kuusi, joten haastateltavina olivat kaikki haastattelupäivinä maalinoitushankkeessa yhdyskuntapalvelua suorittavat asiakkaat. Loput asiakkaat suorittivat valvotun koevapautteen liittyvää toimintavelvoitetta. Yksi haastateltavaksi valittu lähti suorittamaan vankeusrangaistusta ennen kuin haastatteluista saatiin sovittua, joten hänen tilalleen valittiin toinen asiakas. Uusien yhdyskuntapalveluasiakkaiden myötä täydensin aineistoa yhdellä elokuussa suorittamallani haastattelulla, joten aineisto koostuu yhteensä seitsemän asiakkaan haastattelusta.

Ensimmäisenä haastattelupäivänä haastattelut sujuivat arvioitua nopeammin, joten haastattelin neljää asiakasta. Jokaisen haastattelun alussa kävin läpi suostumuslomakkeen, joka allekirjoitettiin kahtena kappaleena. Varmistin, että jokainen on ymmärtänyt haastattelun tarkoituksen, sillä suostumuslomake saattoi olla vaikeaselkoinen erilaisista päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiville asiakkaille. Työ- ja palveluohjaajasta sekä projektipäälliköstä käytin haastattelussa etunimiä ymmärrettävyyden varmistamiseksi. Myös palveluohjaus-käsitteen yhteydessä käytin työntekijöiden etunimiä. Ensimmäisten haastatteluiden aikana totesin kysymysten olevan liian monimutkaisia ja sisältävän vaikeaselkoisia termejä. Joitain kysymyksiä muotoilin haastatteluiden kuluessa selkeämpään ja ymmärrettävämpään muotoon ja esitin

tarvittaessa lisäkysymyksiä. Selkeämpään kysymyksenasetteluun pyrkiessäni ja lisäkysymyksiä esittäessäni huomasiin sortuvani avoimien kysymyksien sijaan suljettuihin kysymyksiin, joka vaikutti aineiston määrään. Haastatteluihin oli varattu Kritsin tiloista toimistohuone, joka oli haastatteluihin otollinen ja antoi haastateltavalle mahdollisuuden valita itselleen sopivin sijainti haastattelijaan nähden. Haastattelut sujuivat luontevasti ja toisinaan unohdin tekeväni haastattelua ja olevani haastattelijan roolissa haastatteluiden muotoutuessa pikemminkin keskustelun kaltaiseksi.

Ensimmäisenä haastattelupäivänä ulkopuolelta tulleet häiriöäänät veivät aika-ajoin haastateltavan kuin myös haastattelijan huomion. Haastattelijaksi oli unohtanut myös haastattelun kannalta ensiarvoisen tärkeän seikan, nimittäin sulkea puhelimensa, joka pirahdi soimaan kesken haastattelun. Kiusallisesta välikohtauksesta huolimatta haastattelu eteni luontevasti loppuun asti. Toinen haastattelupäivä oli häiriöäänien osalta rauhallisempi. Aiempi työhistoriani rikosseuraamusalalla vaikutti yhdessä haastattelussa haastattelun ilmapiiriin, joka johtui enemmänkin haastattelijan omasta epävarmuudesta kuin haastateltavan asenteesta. Haastattelijan oletus tilanteesta oli, että haastateltava asennoitui haastattelijaan virkamiehenä, jonka vuoksi haastattelun anti jäi niukaksi. Myös haastattelijan ote oli tahattomasti ”virallisempi” toisin sanoen haastattelutilanne ei muodostunut luontevaksi. Otin asian puheeksi haastattelun päätteeksi todetakseni haastattelussa vallinneen vaikutelman ennakoasetelmasta (vartija -vanki) johtuneen omista ennakkoluuloistani. Se, että olin asiakkaalle aiemmista yhteyksistä tuttu, ei hänen mukaansa vaikuttanut haastattelun kulkuun.

Jokaisen haastateltavan haastatteluosuus tallentui erilliseen kansioon, jolloin jokainen haastattelu oli palautettavissa helposti uudelleen kuunneltavaksi ja litteroitavaksi. Litteroinnissa laadullinen aineisto kirjoitetaan auki sana sanalta (Hirsijärvi ym. 2009, 222). Nauhoitteet ja puhtaaksikirjoitusliuskat tuhotaan, kun ollaan varmistuttu raportoidun aineiston todenmukaisuudesta ja tehtyjen tulkintojen perusteltavuudesta (Robson 2001, 56). Käytännön syistä litterointi tapahtui pienissä erissä, eikä litterointiin kuluneen ajan seuraaminen ollut mahdollista. Paikka paikoin litterointia vaikeutti ensimmäisen päivän haastatteluissa esiintyneet häiriöäänät.

Haastatteluaineistoa kertyi seitsemän haastateltavan osalta noin 110 minuuttia, joista kertyi litteroitua, sanasta sanaan kirjoitettua tekstiä 13 sivua. Haastattelut kestivät 14 minuutista tuntiin. Joidenkin haastateltavien pidempiin puheenvuoroihin sisältyi aineistoa tutkimuskysymyksen ulkopuolelta, jolloin litterointi tapahtui valikoiden. Tallennetun aineiston litterointi on mahdollista tehdä koko aineistosta tai valikoiden teema-alueita noudattaen (Hirsijärvi ym. 2009, 222). Haastattelukysymyksiä ei litteroitu, sillä haastattelu eteni ennalta määritellyn suunnitelman mukaisesti valmista kysymyksenasettelua noudattaen. Joidenkin haastateltavien kohdalla samat asiat toistuivat haastattelun eri vaiheissa.

5.5 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on kaikkiin laadullisen tutkimuksen perinteisiin soveltuva perusanalyysimenetelmä, jonka avulla voidaan tehdä monenlaisia tutkimuksia. Sisällönanalyysi voi merkitä yksittäistä metodia tai laajempaa teoreettista kehystä, joka voidaan yhdistää erilaisiin analyysikonaisuuksiin. Sisällönanalyysi keskittyy tarkkaan rajattuun ilmiöön, josta kerrotaan mahdollisimman kattavasti. Rajattu aineisto litteroidaan tai koodataan, jonka jälkeen se luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään eli analysoidaan aineisto. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91-93.)

Pelkistämässä eli redusoinnissa analysoitava tieto, joka voi olla haastattelu, dokumentti tai muu asiakirja, pelkistetään poistamalla aineistosta tutkimukselle epäolennainen informaatio, jolloin pelkistämistä määrittää tutkimustehtävä. Pelkistämässä auki kirjoitetusta aineistosta poimitaan tutkimustehtävää vastaavilla kysymyksillä niitä kuvaavia ilmaisuja esimerkiksi alleviivaamalla. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 109.)

Sana sanalta litteroidusta tekstistä lihavoitiin tutkimustehtävää vastaavat alkuperäisilmaukset, jotka vastasivat kysymykseen: Miten Maalinoitushankkeessa toteutunut palvelunohjaus on vaikuttanut yhdyskuntapalvelurangaistusta suorittavien asiakkaiden elämänhallintaan ja yhdyskuntapalvelun suorittamiseen sekä mitkä ovat vaikuttavia elementtejä rikostaustaustaisten palveluohjauksessa? Lihavoimalla korostamilleni alkuperäisilmauksille laadin erillisen asiakirjan. Asiakirjaan loin kaksi saraketta, joista toiseen liitin litteroidusta tekstistä lihavoidut alkuperäisilmaukset, viereiseen sarakkeeseen kirjoitin alkuperäisilmauksia vastaavat pelkistetyt ilmaukset. Tulostin pelkistämäni aineiston ja leikkasin erikseen kunkin pelkistetyn ilmauksen alkuperäisilmauksineen. Pelkistetyn aineiston ryhmittelin eli klusteroin työpöydällä ryhmittelemällä samaa tarkoittavat ilmaukset omiksi ryhmikseen ja yhdistin luokiksi, jotka nimesin luokkien sisältöä kuvaavien käsittein. Alaluokkia muodostui yksitoista. Klusteroinnissa yksittäiset tekijät liitetään yleisimpiin käsitteisiin, jolloin aineisto tiivistyy. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 110.) Työpöydällä klusteroimalla hahmotin ryhmien limittymisen toisiinsa liittyviksi.

Klusterointia seuraa abstrahointi eli käsitteellistäminen, jossa erotetaan tutkimukseen liittyvä keskeinen tieto muodostaen teoreettisia käsitteitä. Abstrahointia jatketaan luokkia yhdistämällä niin kauan kuin se aineiston sisällön huomioon ottaen on mahdollista. Tutkimuksessa käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, jolloin abstrahoinnissa kokemusperäinen tieto liitettiin teoreettisiin käsitteisiin eli ilmiöstä jo tiedettyyn. (Tuomi & Sarajärvi 2007, 111, 117.) Abstrahoinnin tuloksena keskeisiksi käsitteiksi nousi palveluohjauksen asiakaslähtöisyys, vuorovaikutus ja verkostotyö sekä voimaantuminen.

5.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuudesta puhuttaessa käytetään käsitettä validiteetti, joka tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä mitä on tarkoitettu mitata. Tutkimuksen reliabiliteetti puolestaan ilmaisee mittaustulosten toistettavuutta, joka merkitsee tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 136; Hirsijärvi ym. 2009, 231.) Laadullisen tutkimuksen alueella käsitteiden käyttö kyseenalaistetaan, sillä ne palvelevat lähinnä kvantitatiivisen tutkimuksen tarpeita (Tuomi & Sarajärvi. 2012, 136).

Hirsijärvi ym. (2009) toteaa, että kaikkien tutkimusten luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi kuitenkin tavalla tai toisella arvioida. Laadullisessa tutkimuksen arvioinnissa keskeistä on henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvailu, jolloin validius merkitsee kuvausten ja siihen liittyvien selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan yksityiskohtainen selostus tutkimuksen toteutumisesta. Haastattelu- ja havainnointitutkimuksissa selvitetään olosuhteet ja paikat, joissa aineisto kerättiin, selostetaan haastatteluihin kulunut aika sekä mahdolliset virhetulkinat haastattelussa. Lisäksi tutkija kertoo itsearvion tilanteesta. Aineiston analyysissä lukijalle tulisi selvitettävä luokittelun syntyminen ja niiden perusteet. (Hirsijärvi ym. 2009, 232). Lisätäkseen tutkimuksen luotettavuutta, olen pyrkinyt henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien sekä tutkimuksen etenemisen mahdollisimman tarkkaan kuvailuun.

Tutkimuksen teossa on otettava huomioon eettiset kysymykset ja tutkimuksen tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Hirsijärven ym. (2009) mukaan jo tutkimusaiheen valinta on eettinen ratkaisu, jossa tulee pohtia, kenen ehdoilla aiheen valinta tehdään ja miksi tutkimus tehdään. Eettistä pohdintaa aiheuttavat etenkin tiedonhankintatavat sekä koejärjestelyt. Tutkimusta tehdessä lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen, jolloin ihmisten itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava ja annettava mahdollisuus päättää tutkimukseen osallistumisestaan. Tutkimuksen osallistujilta on oltava suostumus, jossa selvitetään tutkimuksen kulku ja tavoitteet. Lisäksi tulee varmistaa, että suostumuksen antanut henkilö on ymmärtänyt tutkimukseen osallistumiseen liittyvät seikat. Tutkimukseen osallistumisen tulee aina perustua vapaaehtoisuuteen. (Hirsijärvi ym. 2009, 23-25.)

Ennen tutkimuksen aloittamista laadin tutkimuslupahakemuksen, jonka osoitin sekä Uudenmaan että Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimiston johtajille. Puhelimitse suoritettussa yhteydenotossa Uudenmaan yhdyskuntaseuraamustoimiston johtajaan, tiedustelin tutkimuslupahakemuksen etenemistä. Puhelussa selvisi, ettei tutkimuslupaa tarvittu yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden haastatteluun. Asia luvattiin kuitenkin varmistaa rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnolta. Varmistus saapui seuraavana päivänä sähköpostitse Uudenmaan yhdyskuntaseuraamustoimiston johtajan toimesta. Tässä opinnäytetyössä tutkimuslupahakemus oli

Uudenmaan yhdyskuntaseuraamus-toimiston johtajaa lainaten, ”korrekti ilmoitus” tutkimuksen suorittamisesta. Lisäksi laadin haastatteluun osallistuville asiakkaille suostumuslomakkeen haastatteluun osallistumisesta, joka kirjoitettiin kahtena kappaleena sekä haastateltavan että haastattelijan toimesta. Ennen jokaista haastattelua haastateltavan kanssa käytiin suostumuslomake sekä tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet läpi.

6 Tutkimustulokset

Peilaan tutkimustuloksia palveluohjauksen keskeisiin osa-alueisiin, joita ovat asiakaslähtöisyys, vuorovaikutus ja verkostotyö sekä voimaantuminen. Palveluohjauksen eri osa-alueet nivoutuvat kiinteästi yhteen, joten vastaukset limittyvät eri osa-alueiden osalta osin toisiinsa. Kuvaan myös aineistosta nousseen vertaistuen merkitystä asiakkaille. Lisäksi tuon esille asiakkaiden kokemuksia yhdyskuntapalvelusta rangaistuksena. Käytän suoria lainauksia korostaakseni tutkimusaineiston kokemuksellisuutta ja lisätäkseni tutkimuksen luotettavuutta. Suorissa lainauksissa olen erotellut eri haastateltavien puheenvuorot numeroimalla haastateltavat. Suoria lainauksia olen tarpeen mukaan lyhentänyt jättämällä täytesanoja pois tai täydentänyt suluissa olevilla huomautuksilla ymmärrettävyyden lisäämiseksi, vastauksien sisältöä kuitenkin muokkaamatta tai jättämättä vastuksen kannalta mitään olennaista pois. Myös lainauksissa olevat ohjaajien nimet olen poistanut ja korvannut suluissa olevalla huomautuksella ”ohjaajien nimet”. Tässä opinnäytetyössä työntekijällä, ohjaajalla tai työ- ja palveluohjaajalla tarkoitetaan sekä hankkeessa toimivaa työ- ja palveluohjaajaa sekä projektipäällikköä, jotka molemmat osallistuvat hankkeen toimintaan konkreettisesti ja aktiivisesti.

6.1 Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde

Aineistossa korostui asiakkaan ja työ- ja palveluohjaajan välinen suhde, jossa asiakkaat kokivat tullessa kuulluksi ja joka mahdollisti keskustelut henkilökohtaisistakin asioista. Yksi asiakas kertoi saaneensa apua alkoholiongelmaansa keskustelemalla työ- ja palveluohjaajan kanssa. Toinen puolestaan kertoi saaneensa keskusteluista apua parisuhteessa syntyneen riitatilanteen purkamiseen. Aineistosta nousi lisäksi esiin työntekijän asenne ja tasapuolinen kohtelu ja erilaiset persoonat ja yksilölliset tarpeet huomioiva työote.

Haastateltavat kokivat suhteen viranomaisiin etäisemmäksi kuin Maalinnoitushankkeen työntekijöihin. Yksi haastateltava kuvaa asiakassuhteen eroa Rikosseuraamuslaitoksen työntekijän ja työ- ja palveluohjaajan välillä: ” *Se on se suhde vähä niinku etäisempi kun kentällä.*”(2)

Henkilökohtaisista asioista puhumisen lisäksi haastateltavat korostivat myös arkipäiväisen jutustelun ja huumorin merkitystä.

”Niin ku vaan puhumista ja sillee, heittää läppää, ei ota (ohjaajat) kaikkee sillee tai ei oo niinku semmosii sitruunaperseitä”.(7)

Kahden pidempään yhdyskuntapalvelua suorittaneen haastateltavan vastauksissa esiintyi luottamukselliseen suhteeseen liittyvät erimielisyydet ja suoranainen kiukuttelu. Toinen haastateltava kuvasi luottamuksellisuutta, kertoessaan kiukustuneensa tilanteessa, jossa ohjaaja oli mennyt ”kertomaan eteenpäin” toiselle palveluntuottajalle asiakkaan luottamuksellisesti kertomia asioita. Haastateltava sanoo hermostuneensa päihteidenkäyttöön liittyvästä väliintulosta, mutta pidempään jatkunut asiakassuhde mahdollisti kuitenkin asian käsittelyn, eikä tämä rikkonut asiakassuhdetta ja asiakas koki edelleen voivansa luottaa ohjaajaan sekä korosti tämän tuen merkitystä itselleen sekä läheiselleen. Haastattelija oli läsnä toisessa työntekijän ja asiakkaan välisessä sääntöihin liittyvässä erimielisyydessä. Haastattelussa asiakas kuvaili välikohtausta harvinaiseksi ja sanoi ”hiiltyneensä” hieman turhasta ja sanoi asian olevan selvitettävissä.

Haastateltavien vastauksissa yksilöllisyys esiintyi kokemuksen erilaisten persoonien ja yksilöllisten tarpeiden huomioonottamisena. Yksilöllisinä tarpeina mainittiin muun muassa fyysisten rajoitteiden huomioiminen työtoiminnassa, tuki yhteydenpidossa eri toimijoiden kanssa ja erilaisten tukitoimien järjestämisessä. Lisäksi asiakkaat kokivat, että heidän mielipidettään kuunnellaan ja niitä huomioidaan heitä koskevassa päätöksenteossa eikä ”*tuputeta mitään sellasta ylimäärästä*,”(2) Asiakkaat toivat vastauksissaan esille esimerkkejä, joissa olivat aiemmin kokeneet, ettei heidän mielipiteitään kuunnella. Kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemusta haastateltavat kuvaavat ilmaisuilla, joissa he tuntevat itsensä hyödyllisiksi ja tärkeiksi sekä olemassa oleviksi. Yksi haastateltavista kertoo oppineensa puhumaan omista asioistaan, kun on huomannut tullessa kuulluksi.

” Et täs on oppinu sen, näitten (ohjaajien nimet) kans on oppinu sen, että puhunu omista asioistaan, niin ne on kuunnellu.” (5)

”On (ohjaajan nimi) ollu sillee apua, että mä voin puhua sille kuitenkin.” (1)

Kaikilla haastateltavilla oli selkeänä tieto avun ja tuen mahdollisuudesta, jota oli mahdollisuus hyödyntää omien tarpeiden mukaan. Haastateltavien mukaan jo tieto tuen mahdollisuudesta luo turvallisuuden tunnetta. Yksi haastateltava sanoo pitävänsä tärkeänä tietoa, ettei ole yksin, jos tuntee tarvitsevänsä apua. Osa haastateltavista ei kokenut tarvitsevänsä tiivistä ohjausta, mutta kokivat, että toiset saattaisivat hyötyä siitä enemmän vaikeammasta tilanteestaan johtuen ja pitivät tätä tarpeellisenä sekä ”hyvänä systeeminä.”

”Jokaisella on erilaiset tarpeet ja tällaset, nii onhan se hyvä, että on tällanen mahdollisuus.” (5)

”Emmä nyt usko, et täst ainakaan mitään haittaa on, enemmän hyötyy. Sit var-sinkin jos jotku tarvii jotain jeesi vähän enemmän, Mä nyt en oo hirveesti tarvinnu. Niin ja jos haluu jotain kuntouttavaa työtoimintaa tai jotain tommosta tän jälkeen niinku. Semmonenkin on mahdollista. Kaikilla on vähä erilainen tilanne.” (7)

Haastateltavien vastauksissa inhimillisyys esiintyi kokemuksena itsestä tärkeänä ja olemassa olevana sekä hyödyllisenä ja aikaansaavana. Yksi haastateltava kuvaa hyvien ohjaajien saavan tuntemaan olonsa kotoisammaksi. Sama haastateltava kuvasi kokemusta itsestään ajatuksella, että pystyy tekemään töitä siinä missä muutkin ja niin kuin ennenkin.

”On joo ihan selkeesti niinku antanu mulle sellasen ajatuksen, et mä pystyn tekemään töitä ihan siinä missä muutkin ja niinku ennenkin.” (5)

”Tuntee itsensä vähä niinku tärkeeks tai ainakin olemassaolevaks.” (3)

Yhden haastateltavan vastauksissa esiintyi työ- ja palveluohjaajan aito kiinnostus ja välittäminen tuen ulottuessa varsinaisen yhdyskuntapalvelurangaistuksen ulkopuolelle vapaa-aikaan ja asiakkaan läheiseen.

Avoimuus esiintyi vastauksissa tiedon kulkuna eri palvelutuottajien välillä, mikä helpotti asiakkaan saumatonta asioiden hoitamista eri palvelutuottajien välillä. Haastateltavien vastauksissa joustavuutta edustivat kuvaukset rentoudesta ja se ”ettei pakoteta” sekä mahdollisuudet palveluspäivien vaihtamiseen erilaisten kuntouttavien toimintojen toteutumiseksi sekä perhesuhteiden ylläpitämiseksi. Joustavuuteen yhdistyi motivaatio ja se, että palveluspaikalle oli mukava tulla. Tyytyväisyyttä kuvaa myös haastateltavien positiivinen suhtautuminen palveluspaikalla vallitseviin sääntöihin ja toiminnan selkeyteen.

”Se on ollu hyvä se ettei se oo millään lailla painostava niinku ja sillee, ettei se latista motivaatiota.” (2)

”Ihan sopivasti hommia, ja se et on sanottu, et älä tee niin paljo hommii (naurua) toppuuteltu, toppuuteltu suurinpiirtein sillee. Joo, ihan sopiva työtahti täytyy sanoa .. Ihan kivaa on ollu. Ei tässä oo tarttenu väkisin olla.” (3)

*”Pitää vähä niinku rivit suorana (ohjaaja), ettei rupee kukaan hyppimään lii-
kaa siellä sitte. Pitää homman hanskassa.” (4)*

Asiakkaat toivat esiin, että heille on tarjottu eri tukimahdollisuuksia ja vaihtoehtoja, mutta päätöksen mahdollisuuksiin tarttumisesta tekee lopulta kuitenkin asiakas itse.

*”Mulle on ehdotettu työturvallisuuskortin suorittamista ja kuntouttavaa työ-
toimintaa, mut mä en nyt niihin ite halua tällä kertaa.” (7)*

6.2 Verkostotyö

Yksi haastateltava kertoo tilanteeseensa liittyvän useita tahoja ja kuvasi verkostotyötä informaation välittymisenä näiden eri palveluntuottajien välillä, jolloin kaikki tahot tietävät ”missä mennään”. Sama haastateltava sanoo tämän lisänsä tietyn palveluntuottajan ymmärrystä hänen tilanteestaan ja helpottaneen asiointia kyseisen palveluntuottajan kanssa. Haastateltava pitää myös erittäin tärkeänä työ- ja palveluohjaajan tekemää yhteistyötä läheisen kanssa, jolloin myös hänellä on ollut mahdollisuus saada tukea.

Yksi haastateltavista koki työ- ja palveluohjaajan tuen merkityksen verkostopalaverissa tärkeäksi ja pohtii olisiko sinne tullut mentyä itseksään lainkaan.

”Ei sinne varmaan olis itseksään tullu varmaan mentyä.” (6)

”Keskusteltiin vaan ja suunniteltiin just näitä jatkojuttuja.” ”On kuunneltu, ja eihän niihin kukaan muu pysty vaikuttamaan ku ite. On se hyvä et kysytään omaakin mielipidettä.” (6)

”Yhden luukun palvelua” kuvaavat yhden haastateltavan puheet tulevaisuuden työllistymistä edistävän työturvallisuuskortin suorittamisesta Maalinoitushankkeessa suoritetun yhdyskunta-palvelun aikana.”

*”Aika monessa sitä tarvitaan, kyl se nykyään aika monessa paikassa pitää olla
työturvallisuuskortti, et sen mä ainakin oon kokenu, et se on ihan hyvä pontti,
et sen saa tästä samalla.” (5)*

Sama haastateltava kertoo suunnitelleensa työturvallisuuskortin hankkimista jo aiemmin, mutta on kokenut sen hankalaksi asioidessaan virallisen palveluntuottajan kanssa.

*”Työkkäreitten ja näitten kautta, ni se ei onnistunu, et sekin menee sen pitkän
kaavan mukaan ... se meni niinku tyhjille korville (olisi puhunut) sillee työkkä-
rin kans ...kurssit on sitä ja kurssit on tätä ja katotaan sitä sitte.” (5)*

6.3 Elämänhallinta

Haastateltavat toivat puheenvuoroissaan esille terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä ongelma-alueitaan. Tällaisiksi tekijöiksi mainittiin ongelmallinen päihteiden käyttö, toimeentuloon ja asumiseen liittyvät seikat, mielenterveysongelmat ja erilaiset fyysiset rajoitteet sekä neurologiset ongelmat.

Aineistosta nousee esiin voimaantumisen prosessiin liittyviä tekijöitä, jotka ovat edesautta- neet asiakkaiden elämänhallinnan kohentumista Maalinnitushankkeessa suorittamansa yhdys- kuntapalvelun aikana. Aineistossa korostui työntekijän asenteen ja persoonan merkitys pro- sessissa.

Haastateltavien puheissa korostui välittömän ilmapiirin merkitys tyytyväisyyden kokemisessa. Haastateltavien puheissa toistui tyytyväisyys siihen, ”ettei pakoteta” ja toiminta tapahtuu omien voimavarojen mukaan. Haastateltavat kuvaavat hyvän ohjaajan merkitystä ilmapiirin luomisessa ”miellyttäväksi” ja ”kotoisaksi”.

”Hyvähän se on tollasen ohjaajan suuri merkitys, ku se et se olis tieksä joku piiskuri tai joku semmonen ja olis sillai liian jäykkää, niin se ei olis yhtä kivaa, et kyl tää on ollu miellyttävää olla täällä.” (3)

”Hyvät ohjaaja saa tuntee niinku, emmä tiiä, tiäks niinku hyödylliseks tai sillai kotosemmaks ja et helpottaa niinku sillai.” (3)

Haastateltavien puheenvuoroissa ilmenee yhdyskuntapalvelurangaistuksen aikaisen yhteistyön kuluessa syntyneitä pohdintoja tulevaisuudesta ja ajatuksia tulevista mahdollisuuksista jatko- polkuihin ja päihdeongelmiin liittyen. Haastateltavat kokivat ajatuksiensa selkiytyneet. Yksi haastateltavista kuvaa yhdyskuntapalvelun aikana syntyneiden rutiineiden olevan ”pohja- työtä” työelämään palaamisen näkökulmasta ja kertoo ajatuksen töihin paluusta vahvistu- neen. Kysyttäessä palveluohjauksen hyödyistä, yksi haastateltavista sanoo alkaneensa miettiä ikäänsä ja toteaa mahdollisuuksia olevan vielä ”tehäkin jotain”, viitaten työelämään paluun mahdollisuuteen. Päämääriin liittyi myös yhden haastateltavan pohdinnat ”katkolle” lähtemi- sestä. Yksi haastateltava puhuu verkostopalaverista, jossa ”keskusteltiin vaan ja suunniteltiin jatko-juttuja”. Sama haastateltava sanoo tulleen kuulluksi ja toteaa, ettei niihin (asioihin) pysty vaikuttamaan kukaan muu kuin itse ja pitää ”hyvänä”, että omaakin mielipidettä kysy- tään.

”Siitä tää on ihan hyvää pohjatyötä tavallaan, tulee se auttaa varmaan sii- hen.” (3)

”Mä oon miettyny et lähtisin katkolle.” (1)

Osatekijöistä kykyuskomuksiin liittyvistä minäkäsityksestä, itseluottamuksesta, tehokkuuskomuksista ja vastuusta nousivat aineistosta puheina itsestä aikaansaavana, osaavana ja hyödyllisenä sekä tärkeänä ja olemassa olevana.

”Just sen, et näkee sen jäljen, et on saanu jotain aikaseks.” (4)

”Nytkin tos ku tota remonttihomma tehtiin niin mukava kattoo, ku alotettiin niin seinä oli täynnä tapettii ja vähä aikaa tehtii nii se oliki jo tyhjä.” (3)

Vastuuta kuvasivat vastaukset, joissa asiakkaat kertoivat kokevansa yhdyskuntapalvelun rangaistuksena. Yhdyskuntapalveluun osallistumalla he tunsivat ”maksavansa velat yhteiskunnalle” hyödyllisellä tavalla. Vastuu rangaistuksen suorittamisesta esiintyi myös puheina, että myös palvelun ulkopuolella on kiinnitettävä huomiota tekemisiinsä ja otettava vastuu toiminnastaan. Tässä kaksi haastateltavaa viittaa päihteiden käyttöönsä.

”Sä joudut kumminkin koko ajan miettimään joka viikko sitä asiaa sillee omalla tavallaan, vaikei sitä tarvii joka hetki mieltä. Sä tiedät, et sul on ne kaks kertaa viikossa (palvelusta) ja sun pitää ne muutki päivät, ettet sä voi vetää ihan kärrynpyöriä.” (5)

”Ittestäki päivärytmi on menny erilailta ja täytyy siinä jotain tehäkin, ku niin ku olla vaan, ku se ei oo tosiaankaan mitään kaljan kans läträämistä.” (2)

Lisäksi vastuu esiintyi puheena oman aktiivisuuden lisääntymisenä omien asioiden hoitamisessa. Yhden haastateltavan vastauksessa esiintyi vastuun lisääntyminen siten, että hän koki yhdyskuntapalvelun aikaisen palveluohjauksen edistäneen yhteydenottoa lääkäriin tai ainakin ”nopeuttaneen” sitä.

”Se mitä tää on edesauttanu niin otin yhteyttä, olisinhan mä ottanu yhteyttä jossain vaiheessa, mutta tää nyt nopeutti sitä, se teki sen että otin ite nopeemmin yhteyttä.” (5)

Kontekstiuskomukset aineistossa nousivat esiin puheina luottamuksellisesta ilmapiiristä, jossa on mahdollisuus puhua omista henkilökohtaisista asioista välittömässä ilmapiirissä.

Voimaantumisprosessiin liittyvät emootiot nousivat aineistosta esiin onnistumisen kokemuksina sekä positiivisina puheina maalinnoitushankkeeseen liittyvästä työtoiminnasta, jolla on

positiivinen vaikutus. Yksi haastateltava mainitsee onnistumisen kokemuksien olevan yksi tärkeimpiä asioita Maalinhoitushankkeeseen osallistumisessa.

”Tulee onnistumisia, en tiedä onko ne pieniä, mutta sellaisissa pienissäkin, niin se motivoi. Se on varmaan tärkeimpiä asioita.” (2)

”Tulee semmonen hyvä mieli siitä (työstä)” ”Mut työ on terapiaa mulle.” (4)

Hyvinvoinnin kohentumisesta kertoivat aineistosta nousseet vastaukset päihteiden käytön vähentämisestä ja arkirytmien paranemisesta.

”Kylhän tää tiettyy rytmii tuo, tietää et ainakin pari kertaa viikossa pitää olla yheksältä täällä. Vähä semmosta rytmii, tiettyinä päivii joutuu nousta ajoissa. On mulla aikasemmin ollu päihdeongelma, tota vähä niiku niitten takia olen täällä. No joo kyl (tukenut päihdeettömyyttä) ku tietää et eihän tänne voi tulla missään kuosis.” (7)

6.4 Vertaistuki

Vertaistuki ja ryhmään kuulumisen koettiin tärkeäksi osaksi Maalinhoitus-hankkeen toimintaa. Haastateltavien puheissa korostui vertaistuen merkitys samoista lähtökodista olevien kanssaihminen kanssa. Etenkin niiden asiakkaiden vastauksissa, joilla oli aikaisempia kokemuksia perinteisestä yhdyskuntapalvelusta, korostui ryhmän merkitys.

”Just sen et se on paljo miellyttävämpää, et on niin sanotusti kanssaihmissä siinä, ollaan samoista lähtökohdista, se on mukavaa ja saa jutella siinä.” (5)

Ryhmäläisiä kuvailtiin mukaviksi ja ryhmää hyvin toimivaksi, jossa kaikki auttavat toisiaan. Ryhmässä työskentelyssä ajan koettiin kuluvan nopeammin. Ryhmän merkityksestä ja työkavereista puhuttaessa, mainittiin usein myös ohjaajat ja heidän aktiivinen osallistuminen työtoimintaan yhdessä yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden kanssa.

”Et ne niinku, pitää kaikkii sillee tasa-arvosina ja ne on tuol metäs mejän kaa ja tekee hommii(aurua) ja tälle vaikkei niitten tarviis.” (7)

”Just se että kaikki auttaa toisiaan ja sillee.” (5)

Yksi haastateltava puhuu vertaistuen merkityksestä keskusteluaiheiden löytyessä menneisyydestä johtuen myös yhdyskuntapalvelun ulkopuolelta. Toinen haastateltava puolestaan puhuu

pystyvänä ryhmän jäsenten kanssa toimiessaan paremmin peilaamaan omia tekemisiään ja saneensa vertailukohtaa.

”On löytynyt sitä muutakin keskustelunaihetta kun pelkkä yhdyskuntapalvelu. Onhan kumminkin sitä menneisyyttä, niin onhan se vähän kivempi et on myös sitä porukka.” (5)

”Tässä pystyy paremmin peilaamaan omiin tekemisiin ja näin. Sillon ku on ollu yksin, ei oo ollu sellasta vertailukohtaa tai sellasta mistä ois tullu niitä ise-oita. Se vertaistuki just.” (2)

Yksi haastateltavista oli yllättynyt asiakkaiden suuresta vaihtuvuudesta, mutta ei kokenut sitä ongelmaksi ja piti asiaa luonnollisena eripituisten tuomioiden vuoksi. Tosin hän pohti, että samassa ryhmässä toimiminen olisi ”mahtava juttu.”

6.5 Yhdyskuntapalvelun kokeminen rangaistuksena

Lähes kaikki haastateltavat toivat puheenvuoroissaan esille yhdyskuntapalvelun perimmäisen tarkoituksen, rangaistuksen. Tuloksissa olen liittänyt rangaistuksen kokemisen ja halun suorittaa yhdyskuntapalvelu onnistuneesti myös vastuun ottamiseen omista tekemisistään (kts. elämänhallinta).

Kaikki rangaistuksellisuuden esille ottaneet pitivät yhdyskuntapalvelun suorittamista Maalinoitus-hankkeessa vankilaa mielekkäämpänä ja hyödyllisempänä vaihtoehtona. Yksi haastateltava ottaa viittaa ”velkojen maksun” lisäksi kuntoutukselliseen näkökulmaan todeten, ettei vankila paranna.

”On tätä puuhastelua ja saa niinku nyt yhteiskunnalle maksaa velkansa tällä tavalla, koska eihän se koppihoito ketään paranna.” (4)

Yksi haastateltava sanoo yhdyskuntapalvelun jakautumisen pidemmälle ajalle olevan hyvä asia ja lisäävän rangaistavuuden merkitystä. Sama haastateltava jatkaa toteamalla, että olisi ”ehkä liian nopeeta”, jos palvelutunnit suoritettaisiin normaalin työpäivän mittaisina maanantaista perjantaihin. Vaikka rangaistus suoritetaan vapaudessa, sen pituuden vuoksi tuomitun tulee huomioida se kaikessa tekemisissään pidemmälläkin aikavälillä.

”Niinku koko ajan tuntee sen, ja kärsit kumminkin omalla tavallaan sen ku se on monta kertaa viikossa.” (5)

”Mielummin ku vankilas istuu, et on tää hyvä juttu.” (7)

6.6 Haastateltavien kehittämisehdotuksia

Haastateltavat olivat tyytyväisiä Maalinnoitus-hankkeen tarjoamaan mahdollisuuteen suorittaa yhdyskuntapalvelua vankeusrangaistuksen sijaan ja kokivat sen sekä yhteiskunnalle että itselleen edullisempänä vaihtoehtona. Muutama haastateltava lukuun ottamatta, asiakkaat eivät osanneet nimetä kehittämisehdotuksia ja totesivat olevansa tyytyväisiä järjestettyyn yhdyskuntapalveluun ”tällaisenaan”. Yksi haastateltava kuvasi odotuksiensa jopa ylittyneen. Yksi haastateltava näkee Maalinnoitus-hankkeen toiminnassa potentiaalia, joka olisi hyödynnettävissä useissa eri yhteyksissä ja kehitettävissä edelleen. Toinen haastateltava puolestaan pohtii toiminnan olevan hyödynnettävissä valtakunnallisessa laajuudessa.

”Näillä puitteilla sitä vois kehittää vaikka kuinka. Ei niinku et tässä olis paratamisen varaa, vaan että tää on just niin hyvää, että tästä poikis niinku paljo, vois käyttää useammassakin eri yhteydessä. Tää on hyvä.” (2)

Haastateltavat näkevät Maalinnoitus-hankkeen tarjoaman toiminnan hyvänä vaihtoehtona ensimmäisille vankilatuomioille sekä koepauden yhteydessä pitkien vankilatuomioiden jälkeen. Asiakkaat pohtivat myös erityisesti nuorten rikoksenteekijöiden hyötyvän toiminnasta. Yhden haastateltavan mielestä toimintaan voisi yhdistää ammattiin valmentavaa koulutusta, joka palvelisi erityisesti nuoria ammattia vailla olevia rikoksenteekijöitä.

7 Johtopäätökset

Tässä luvussa esitellään aineistosta nousseet ja tutkimuskysymyksiä vastaavat johtopäätökset. Vastauksia haettiin kysymyksiin: Miten Maalinnoitus-hankkeen palveluohjaus on vaikuttanut yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden elämänhallintaan ja yhdyskuntapalvelusta suoriutumiseen sekä mitkä ovat vaikuttavia elementtejä rikostaustaisten palveluohjauksessa. Lisäksi valotetaan laajemmin yhdyskuntaseuraamusten asemaa rikosoikeudellisessa järjestelmässä ja niihin liittyviä haasteita.

7.1 Yhdyskuntaseuraamukset rikosoikeudellisessa järjestelmässä

Siviilissä suoritettavien rangaistusten osuus on puolet kaikista seuraamuksista. Yhdyskuntapalvelutuomioita on annettu vuosien 1991-2015 aikana 72 000. Tästä huolimatta yhdyskuntaseuraamukset tunnetaan huonosti toteavat erityisasiantuntija Reino Lavikkala ja erikoistutkija Henrik Linderborg Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon yksiköstä. (Vesander 2016,4.)

Lindeborg ja Lavikkala toteavat, ettei yhdyskuntaseuraamuksista ole aiheutunut epäonnistumisia, jotka olisivat synnyttäneet julkista kohua. Yhdyskuntaseuraamuksia onkin saatua kehitteä rauhassa parrasvalojen ulkopuolella. Kriminaalipolitiikan politisoituminen, tiukentuneet

puheet rikosoikeudellisessa keskustelussa sekä sosiaalinen media voivat kuitenkin luoda yhdyskuntaseuraamuksista negatiivisia mielikuvia, jos niitä ei tunneta riittävästi. Tulevaisuudessa seuraamusjärjestelmässä painottuvat entistä enemmän vapaudessa suoritettavat seuraamukset, joiden perimmäisenä tavoitteena on kuntoutus ja yhteiskuntaan integroiminen. Linderborg ja Lavikkala korostavat, että luottamus järjestelmän toimivuuteen edellyttää yhdyskuntaseuraamusten tunnetuksi tekemistä kansalaisten keskuudessa. (Vesander 2016,5.)

Maalinnointi-hankkeessa tehtävä kulttuurihistoriallisesti arvokkaiden maalinnointien kunnostustyö mahdollistaa yhdyskuntaseuraamusten tunnetuksi tekemisen konkreettisella, hyödyllisellä ja näkyvällä tavalla. Asiakkaiden tekemän raivaus- ja kunnostustyön tuloksena oleva viihtyisämpi ympäristö on kaikkien käytettävissä ja aistittavissa. Kaikkia hyödyttävä yleishyödyllinen työ mahdollistaa positiivisten mielikuvien luomisen vapaudessa suoritettavista seuraamuksista.

Avoimemmassa ja suunnitelmallisemmassa täytäntöönpanossa korostuvat hoidolliset ja kuntoutukselliset näkökulmat. Avoimemman täytäntöönpanon haasteena on yhä moniongelmaisempi asiakaskunta, joiden elämäntilanne sisältää erilaisten päihde- ja mielenterveysongelmien lisäksi monisyistä huono-osaisuutta. Rikosseuraamusasiakkaat muodostavat huono-osaisen ihmisten ryhmän, joiden yhä vaikeampi selviytyä avoimemmista seuraamuksista. Tilannetta vaikeuttavat yhteiskuntamme kasvaneet riskit, lisääntyvä epävarmuus ja heikentyneet tukiverkot sekä sektorijattelun mukainen hyvinvointipalveluiden sirpaleisuus, jotka vaikeuttavat etenkin kaikkein huono-osaisimpien tilannetta ja lisäävät syrjäytymisriskiä.

Vaikka yhdyskuntapalveluun tuomitsemisen ehdot muutoin täyttyisivät, erilaiset sosiaaliset ongelmat saattavat vaikeuttaa tuomittujen sijoittamista normaaliin työyhteisöön. Palkatonta yleishyödyllistä työtä on kuitenkin voitava tarjota myös tilanteissa, joissa työtaidot, terveydentila tai sosiaaliset ongelmat rajoittavat työntekoa. Tarpeeseen voidaan vastata järjestämällä palvelupaikkoja, jotka huomioivat tuomittujen lähtökohdat sekä palvelutehtävissä että täytäntöönpanon valvonnassa ja suorittamisessa. Kriminaalihuollon tukisäätiön vuonna 2015 aloittamassa ryhmämuotoisessa työpalvelukokeilussa selvitetään erityisjärjestelyiden toimivuutta. (Muiluvuori ym. 2016,27.)

Kriminaalihuollon tukisäätiön järjestämä toiminta Maalinnointi-hankkeessa vastaa rikosseuraamuslaitoksen tarpeisiin mahdollistamalla erilaisista ongelmista kärsiville tuomituille seuraamuksen suorittamisen vapaudessa vankeuden sijaan. Maalinnointi-hankkeen lähtökohtana on oletus, jonka mukaan yleishyödyllinen työ kulttuurihistoriallisesti arvokkaiden maalinnointien kunnostamiseksi on mielekästä ja palkitsevaa. Mielekkääseen ja palkitsevan työhön yhdistetty sosiaalinen tuki edistää rikollisesta elämäntavasta irtautumista ja yhteiskuntaan integroitumista. (Tenhovirta. 2014,5.)

Virtasen ym. (2011) mukaan kolmas sektori vastaa usein sellaisiin tarpeisiin, joita julkinen tai yksityinen sektori ei nykyisillä puitteilla pysty täyttämään. Kolmannen sektorin toiminnalla on aatteellinen tai ideologinen pohja, johon liittyy vahva asiakaskeskeisyys ja toimiminen asiakaskuntansa ”äänenä” ja osallistumisen väylänä. Kansalaistoiminta perustuu kansalaisen edun ajamiseen järjestelmässä, erityisesti tilanteissa, joissa ”julkinen systeemi ei toimi tai siinä on häiriöitä”. (Virtanen ym. 2011, 8-9.) Myös tästä näkökulmasta Maalinnoitus-hankkeen toiminta on perusteltua, sillä Karjalaisen ja Viljasen (2009) tutkimuksen mukaan lainrikkajien kanssa työtä tekeviä työntekijöitä on kunnissa kovin vähän. Tästä syystä lainrikkajien erityisen tuen tarpeet eivät ole työvoimahallinnon ja kuntien työntekijöiden jokapäiväisessä työssä mukana. (Karjalainen & Viljanen 2009, 8.)

7.2 Asiantuntijakeskeisyys ja asiakaslähtöisyys

Maalinnoitus-hankkeessa kohtaavat Rikosseuraamuslaitoksen edustama asiantuntija- ja asiakaskeskeisyys sekä kolmannen sektorin asiakaslähtöinen palveluohjaus. Erilaiset korostukset heijastuvat vuorovaikutuskäytäntöihin. Työntekijät mieltävät itsensä joko valvonnan edustajiksi tai kuntouttavan työn puolestapuhujiksi. Mönkkösen (2007) mukaan joillakin aloilla vallitsee edelleen selkeä jännite asiantuntijavallan ja asiakaskeskeisyyden välillä. Mönkkönen (2007) mainitsee tällaisiksi virastot, joilla on pitkät perinteet hallintoalamaisuudesta mainiten muun muassa työ-, ja sosiaalitoimistot, vankilat ja verotoimiston sekä poliisin. (Mönkkönen 2007, 19.) Rikosseuraamuslaitos edustaa tällaista organisaatiota, jossa työntekijä edustaa hierarkista ja byrokraattista järjestelmää. Tällöin järjestelmä luo reunaehdot vuorovaikutuskäytäntöille, joita määrittelevät tiukat säädökset ja kontrollin tarve (Mönkkönen 2007, 44).

Vuorovaikutuskäytännöt ovat yhteydessä rikosseuraamusten laatuun. Taustalla vaikuttavat erilaiset taustakomukset eli ideologiset taustavoimat, jotka vaikuttavat siihen, miten toimintaa halutaan kehittää ja painottaa. Lindeborg ym. lainaavat Rutherfordia (1993, 11-13), jonka mukaan keskeisiä ideologioita kriminaali ja rikosoikeudessa ovat rangaistususkko, tehokkuususkko ja hoivauskko. Uskomukset ilmenevät erilaisina oletuksina kriminaalipolitiikan ja rikosseuraamusalan käytäntöjen tasolla. Käytännössä uskomukset näkyvät toiminta- ja ajattelumalleina, joiden kautta kriminaalipoliittiset tavoitteet muuntuvat käytännön toimiksi. (Linderborg ym. 2015, 3-4.)

Linderborgin ym. (2015) tutkimuksessa selviää, että yhdyskuntaseuraamusten ja vankeusrangaistusten monista yhteisistä piirteistä huolimatta, niiden välinen kulttuuriero on nähtävissä. Kulttuurien välinen ero ilmenee erityisesti paneutumisessa, välittämässä ja tukemisessa sekä suhtautumisessa kontrolliin, valvontaan ja kohteluun. Vankeudessa korostui tutkimuksen mukaan muodollinen ja etäinen suhde kun taas yhdyskuntaseuraamuksissa painottuivat vuorovaikutukselliset ja yhteistyöhön perustuvat asiakassuhteet. (Linderborg ym. 2015, tiivistelmä.)

Linderborgin ym. (2015) tutkimuksessa vanki/asiakassuhde ilmensi voimakkaimmin koettua laatua ja yhdyskuntaseuraamuksissa henkilökohtaisuus ja yksilöllisyys osoittautuivatkin vahvuuksiksi. Tällöin myös suhtautuminen auktoriteetteihin ja muihin muodollisen täytäntöönpanon kannalta vaadittaviin tekijöihin muodostui myönteisyyden kautta. Linderborg ym. (2015) toteavatkin, että laatumielessä on tärkeä pohtia millaisen suhde vankiin tai asiakkaaseen luodaan myönteisen kehityksen tukemiseksi. Yhdyskuntaseuraamuksissa asiakassuhde nähdään vahvuutena, mutta myös herkästi haavoittuvana ja ongelmalliseksi tilanne muuttuu, jos asiakassuhde ei toimi. (Linderborg ym. 2015,258.)

Palvelujärjestelmän kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi edellyttää järjestelmän kokonaisvaltaista kehittämistä ja palveluiden integroimista toisiinsa. Asiakaslähtöisempien palvelukokonaisuuksien kehittäminen edellyttää yhtenäisten näkemysten syntymistä yksityiselle, julkiselle ja kolmannelle sektorille. Virtanen ym. (2011) toteavat, että ”asiakas on yksi ja sama läpi eri palvelukokonaisuuksien ja palveluiden hallintorajojen.” Virtanen ym. (2011) lisäävät palvelutuotannon asiakaslähtöisen toiminnan edistävän vaikuttavuutta, tehokkuutta ja tuottavuutta. (Virtanen ym. 2011,10,11.)

7.3 Tutkimuksen keskeiset johtopäätökset

Tutkimuksen keskeinen johtopäätös on, että työ- ja palveluohjaajan antama psykososiaalinen tuki on vaikuttanut positiivisesti Maalinnoitus-hankkeessa yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden elämänhallintaan ja yhdyskuntapalvelusta suoriutumiseen. Maalinnoitus-hankkeen työ- ja palveluohjauksessa yhdistyvät palveluohjauksen keskeiset elementit asiakaslähtöisyys, vuorovaikutus, verkostotyö sekä voimaantumisen, jotka kulkevat käsikädessä ja toisiaan täydentäen. Yhdyskuntapalvelua suorittavat asiakkaat lukeutuvat niiden monista eri ongelmista kärsivien asiakkaiden joukkoon, joiden katsotaan hyötyvän eniten palveluohjauksesta. Hänninen (2007) mukaan tuloksellinen palveluohjaus rikostaustaisten kanssa edellyttää hyvien verkostojen lisäksi toimivaa asiakassuhdetta, moniammatillista työotetta, sitoutumista asiakkaan etujen ajamiseen, erityispalveluita ja toimintaresursseja (Hänninen. 2007,4). Tutkimusaineistosta nousivat esiin myös vertaistuki sekä terapeutiksi koettu työtoiminta.

Maalinnoitus-hankkeessa yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden moniongelmaisuudesta ja tuen tarpeesta huolimatta, jokaisen elämäntilanne ja -historia ovat ainutkertaisia ja tuen tarve yksilöllistä. Tukitoimet tuleekin räätälöidä yksilöllisesti asiakkaan tarpeita ja persoona vastaaviksi. Suominen ja Tuominen lainaavat Valppu-Vanhaista (2002), jonka mukaan palveluohjauksen keskeinen sisältö on asiakkaan tarpeiden ja niitä tukevien palveluiden yhteensovittaminen (Suominen & Tuominen. 2007,14).

Tutkimuksessa korostui yksilöllisten tarpeiden ja erilaisten persoonien huomioon ottaminen, inhimillisyys ja aito kiinnostus asiakkaasta. Asiakkaat kokevat tullessa kohdelluksi tasapuolisesti ja hyväksytyiksi. Tutkimuksessa korostui myös työntekijän välitön asenne, jolla oli positiivinen vaikutus ilmapiiriin. Hyttinen (2005) lainaa Siitosta (1999), joka on todennut voimantunteen syntymisen edellytyksiksi toimintaympäristössä koetun turvallisuuden, hyväksytyksi tulemisen, arvostuksen ja luottamuksen. Tämän seurauksena hyvinvointi pääsee rakentumaan ihmisen omista lähtökohdista, joka johtaa hyvinvoinnin kokemukseen. (Hyttinen 2005,28.)

Tutkimuksessa asiakkaat kokivat suhteen työ- ja palveluohjaajaan viranomaisia läheisemmäksi ja ohjaajan antama tuki palveluntuottajien ja viranomaisten kanssa toimiessa osoittautui tärkeäksi. Hänninen (2007) toteaa, että rikostaustaisten kanssa työskennellessä palveluohjaajan on hyvä olla ei-viranomainen. Yhteistyöpalavereissa palveluohjaajan paikallaolo on koettu hyväksi ja sen on katsottu edesauttavan tilannetta etenkin, jos asiakkaalla tai viranomaisella on voimakkaita ennakoasenteita. (Hänninen. 2007,4.)

Haastateltavat kokivat avoimuuden lisäävän tiedonkulkua eri palveluntuottajien välillä ja edistävän asiakkaan asioimista palveluntuottajien kanssa. Suomisen ja Tuomisen (2007) teoksen esipuheessa Mönkkönen kuvaa hyvän palveluohjauksen ilmenevän erityisesti viranomaisten välisenä toimintana, jossa asiakas on pääosassa (Suominen & Tuominen. 2007,5). Toiminnan joustavuuden ja välittömän ilmapiirin merkitys esiintyi tutkimuksessa tyytyväisyytenä ja motivaation lisääntymisenä sekä sitoutumisena toimintaan. Virtasen ym. mukaan palveluiden joustavuus ja vähäinenkin sovittaminen asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin vahvistavat asiakkaiden myönteistä tunnetta palveluiden vastaamisesta juuri hänen tarpeisiinsa. Ne myös vahvistavat asiakkaan motivaatiota ja sitoutuneisuutta osallistua palvelu- ja hoitoprosessiin ja sen onnistumiseen. (Virtanen ym. 2011 21.)

Asiakkaat kokivat, ettei heille ”tuputeta” mitään ylimääräistä ja heidän mielipiteitään kuunnellaan. Asiakaslähtöisyydessä toiminta toteutetaan asiakkaan kanssa, ei asiakasta varten, jolloin asiakas on aktiivinen toimija eli subjekti. Keskeistä asiakaslähtöisyydessä on, että palvelut järjestetään asiakkaan tarpeista katsoen mahdollisimman toimiviksi ja lähdetään asiakkaan esittämistä asioista. Vuoropuhelu ja yhteisymmärrys asiakkaan ja palveluntuottajan välillä edistävät asiakkaan tarpeita tyydyttävien palvelumahdollisuuksien hyödyntämisen kustannustehokkaalla tavalla. (Virtanen ym. 2011, 18-19.)

Tutkimuksessa luottamuksellista suhdetta työ- ja palveluohjaajaan kuvasivat puheet, joissa asiakkaat kokivat tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi sekä pystyneensä puhumaan työntekijän kanssa henkilökohtaisistakin asioistaan. Rauhalan (2011) mukaan luottamuksen saavuttaminen edellyttää aitoa välittämistä, asiakkaan arvostamista sekä pysyvyyttä (Rauhala. 2011,33). Tut-

kimuksessa nousi esille, että pidempään yhdyskuntapalvelua Maalinnoitus-hankkeessa suorittaneet asiakkaat toivat avoimesti esiin myös asiakassuhteen aikana syntyneitä erimielisyyksiä työ- ja palveluohjaajan kanssa. Haastateltavien esille tuomat erimielisyydet voidaan tulkita asiakkaan ja työntekijän välille syntyneenä ja palveluohjaukselle keskeisenä luottamuksellisenä suhteena, jossa suhde ”sallii tai jopa edellyttää” palveluohjaajan asiakkaan erimielistä olemisen. Suomen mukaan ”kiukuttelulla” testataan suhdetta, eikä asiakas tee enää asioita vain työntekijää miellyttääkseen. (Suominen 2010.)

Tutkimuksessa nousi esille, että Maalinnoitus-hankkeessa toimiessaan haastateltavat ovat kokeneet itsensä hyödyllisiksi ja tärkeiksi, joka on vaikuttanut positiivisesti heidän itsetuntoonsa. Rauhalan (2007) mukaan palveluohjaajan antama positiivinen palaute mahdollistaa asiakkaiden onnistumisen kokemukset. Positiivisen palautteen kohdistuminen asiakkaan vahvuuksiin, persoonallisuuteen ja onnistuneisiin tekoihin vahvistavat asiakkaan uskoa omiin kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa, jolloin hän myös tekee toimenpiteitä muutoksen saavuttamiseksi. (Rauhala. 2011,27.) Hyttinen (2005) lainaa Järvikoskea ja Härkäpäättä (2001,36;2004,133), joiden mukaan onnistumisten tulkitseminen oman toiminnan tulokseksi todennäköisesti rikkoo riippuvuutta ja avuttomuutta korostavaa sairauskäsitystä. Kun oma toiminta havaitaan vaikuttamisen välineeksi, kannustaa se myös uusiin haasteisiin. (Hyttinen 2005, 28.)

Haastateltavat kokivat, että yhteistyön työ- ja palveluohjaajan kanssa selkeyttänyt heidän ajatuksiaan, joka ilmeni asiakkaiden puheissa tulevaisuuteen suuntautumisena.

Voimaantuminen ilmeni asiakkaiden aktivoitumisena ja omien asioiden hoitamisena. Työtöiminnan voimaannuttava vaikutus ilmeni onnistumisen kokemuksina sekä kokemuksina itsestä osaavana ja aikaansaavana. Voimaantuminen on lisännyt motivaatiota ja sitoutumista edistämällä yhdyskuntapalvelun suorittamista. Mönkkönen lainaa Peavyä (2006), joka kuvaa voimaantumista prosessiksi, joka lähtee ihmisestä itsestään. Voimaantumisen kokemukseen vaikuttaa kuitenkin se, uskooko työntekijä asiakkaan mahdollisuuksiin. Peavyn (2006) kuvaa asiakastyön taustalla vaikuttavaa perusolettamusta, johon sisältyy vahva näkemys asiakkaasta. Tämän näkemyksen pohjalta asiakkaat nähdään luovina ja aktiivisina ihmisinä, joilla tarvittavia kykyjä löytää ratkaisuja ongelmiinsa. (Mönkkönen 2007,143.) Tutkimuksessa haastateltavat kuvasivat osallisuutta kokemuksella, jossa he tunsivat pystyvänsä vaikuttamaan itseään koskeviin asioihin. Mönkkösen mukaan muutoshalukkuus edellyttää jatkuvuutta ja ennustettavuutta sekä tunnetta siitä, että omaan elämään voi vaikuttaa (Mönkkönen 2011, 143-144).

8 Pohdinta

Pohdintaosiossa käsittelemme tutkimustuloksien luotettavuutta ja yleistettävyyttä sekä pohdin tutkimusaihetta omaan ammatilliseen toimintaan peilaten. Lisäksi käyn läpi tutkimuksen kuluessa heränneitä ajatuksia asiakkaiden vapaaehtoisuudesta sekä kuntoutuksen ja rangaistuksen yhteensovittamisen haasteista. Pohdinnoissa sivuan myös sattumusten ja valintojen merkitystä elämänkulussa. Lopuksi esittelen ehdotuksia Maalinnointus-hankkeen toiminnan kehittämiseksi sekä tuon esille ajatuksia palveluohjauksen hyödyntämisestä yhdyskuntaseuraamusprosessissa.

8.1 Tutkimustuloksien luotettavuus ja yleistettävyys

Tutkimuksessa haastateltiin seitsemää Uudeltamaalta kotoisin olevaa asiakasta, jotka suorittavat yhdyskuntapalvelua Maalinnointus-hankkeessa ja saavat siinä tarjottavaa palveluohjausta. Haastateltavat edustavat vain Uudenmaan ja Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimiston yhdyskuntapalvelua suorittavia asiakkaita. Lisäksi Maalinnointus-hankkeessa tehtävä kulttuurihistoriallisesti merkittävien maalinnointusten kunnostustyö on ympäristönä ainutlaatuinen ja maantieteellisesti sidottu, eikä tutkimus ole suoraan yleistettävissä erilaisessa kohteessa tai ympäristössä. Lisäksi palveluohjauksessa palveluohjaajan persoonalla on vaikutusta asiakassuhteen muotoutumiseen ja kokemuksiin. Myös tietyistä yksilöistä koostuvan ryhmän keskinäinen ryhmädynamiikka vaikuttaa henkilökohtaisiin kokemuksiin, vaikka olosuhteet pysyisivät samoina.

Haastateltavien määrä oli pieni ja aineisto pohjautuu seitsemän asiakkaan henkilökohtaiseen kokemukseen Maalinnointus-hankkeen palveluohjauksesta. Haastateltavien suorittamien palvelutuntien määrät vaihtelivat suuresti (16 tunnista 190tuntiin) ja osalle haastateltavista ei ehkä ollut ehtinyt kertyä tarpeeksi tietoa ja kokemusta Maalinnointus-hankkeen palveluohjauksesta. Yhdyskuntapalvelun aikana kertyneen kokemuksen määrästä huolimatta, asiakkaiden näkemykset palveluohjauksen keskeisistä elementeistä olivat kuitenkin samansuuntaiset. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, joten haastateltavat eivät ole voineet vaikuttaa toistensa vastauksiin.

Tutkimuksen alussa pohdin oman työkokemukseni vaikutusta tutkimustuloksiin sekä haastateltavien asennoitumiseen, joka vaikuttaisi saamani aineiston määrään ja laatuun. Kuntoutusmyönteisyydestäni huolimatta vartijan työtä on ohjannut ”epäluottamuksen periaate”, jonka mukaan vartija ei koskaan kokonaan luota vankiin (Peräkylä 1997,35). Työkokemuksesta huolimatta toimin tutkimusta tehdessäni opiskelijana. Työkokemuksen tuomasta kriittisestä suhtautumisestani huolimatta olen esittänyt tulokset niihin mitään omaa lisäämättä tai niistä mitään pois jättämättä. Raportointi on toteutettu siten, ettei haastateltavat ole niistä tunnistettavissa.

8.2 Oman ammatillisen toiminnan reflektointi

Maalinhoitus-hankkeen palveluohjaus oli aiheena haastava, sillä yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden elämänhistoriat ja elämäntilanne sisältävät mielenterveys- ja päihdeongelmia lisäksi monisyistä huono-osaisuutta. Tutkimuksen rajaamista vaikeutti palveluohjauksen piirissä olevien asiakkaiden monitahoisten ongelmien lisäksi itse rangaistuksen suorittaminen. Pidän rikosseuraamusalalla yhä lisääntyvää kuntouttavaa toimintaa positiivisena ja välttämättömänä, mutta työkokemuksesta johtuen rangaistusnäkökulma oli kuitenkin vahvasti läsnä koko tutkimuksen ajan. Vankilassa työskennellessäni olen törmännyt rangaistuksen suorittamisen ja kuntouttavan työn väliseen ristiriitaan, joka johtuu pikemminkin taustalla jylläävistä ideologisista taustavoimista ja järjestelmäkeskeisyydestä kuin valtaa ja kontrollia sisältävän rangaistuksen ja omaan osallisuuteen perustuvan kuntoutuksen täydellisestä vastakkainasettelusta. Rikosseuraamusalalla vallitsee vahva sektoriajattelu valvonnan ja kuntouttavan työn välillä ja niiden yhdistäminen on osoittautunut haasteelliseksi. Erot näyttäytyvät selkeimmin vuorovaikutuskäytännöissä ja työntekijän ja tuomitun välisessä etäisyydessä. Vankilassa työskennellessäni olen vartijan tehtävien lisäksi toiminut ohjaajana ja havainnut jo virkavaatetuksen luovan tiettyä etäisyyttä rikoksentekijään. On ollut mielenkiintoista ja hieman hämmäntävääkin havaita kuinka selkeästi roolin (ja vaatetuksen) vaihtaminen on vaikuttanut kohtaamisiin samojen ihmisten kanssa. Sujahtaessani virkavaatteisiin vuorovaikutus muodostuu automaattisesti virallisemmaksi ja muodollisemmaksi. Virkavaatteissa toimiessani etunimen käyttö särähtää korvaan, mutta omissa vaatteissa ohjaajana toimiessani etunimen käyttö tuntuu luonnolliselta vaihtoehdolta. Tilanteissa ei vaikuta ainoastaan työntekijän toiminta, vaan syvään juurtuneet asenteet ja toimintamallit puolin ja toisin. Näistä huolimatta meillä jokaisella on roolista tai työtehtävästä riippumatta mahdollisuus onnistuneeseen, ihmisarvoa kunnioittavaan kohtaamiseen.

Ihmisarvoiseen kohtaamiseen liittyen Mönkkönen ottaa esille mielenkiintoisen ja tärkeän sosi-aali- ja terveysalalla vallitsevan normin. Tässä normissa pyritään uskomaan asiakkaasta vain hyvää ja suhtautumaan myönteisesti kaikkiin hänen aikeisiinsa. Tätä suhtautumista on kuvattu ”pahan kätkemiseksi”, jolloin asioista ei uskalleta puhua oikeilla nimillä ja negatiivisistakin asioista saatetaan puhua liiankin myönteiseen sävyyn. Mönkkönen lainaa Lindqvistiä (1998), joka toteaa ihmisarvon edellyttävän sitä, että jokainen tulee nähdä omana itsenään. Tämä tarkoittaa sitä, että teoistamme ja niiden seurauksista puhutaan oikeilla nimillä, sillä jokainen ihminen haluaa pohjimmiltaan tulla kohdatuksi myös pahan alueella. Pahan alueella kohtaaminen voi merkitä myös rohkeutta puhua hankalastakin asioista. Myös sellaisista, jotka ovat vaikeita sekä auttajalle että asiakkaalle. Mönkkönen kuvaa liiallisen neutraalisuuden ja varovaisuuden kulttuuria hyvää tarkoittavalla hoitajalla, joka ”kompastuu liialliseen positiivisuuteen”. Hoitajan hyvää tarkoittava liiallinen myönteisyys heikentää asiakkaan mahdollisuuksia käsitellä myös vaikeita asioita. (Mönkkönen 2007, 69-70.)

8.3 Palveluohjauksen kesto ja vapaaehtoisuus rangaistusta suorittavien palveluohjauksessa

Tutkimuksen aikana pohdintaa herätti palveluohjauksen kesto. Palveluohjauksessa asiakassuhteen kesto määräytyy asiakkaiden tarpeista käsin, kun taas yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden asiakassuhteen pituuden määrittelee tuomion pituus. Yhdyskuntapalvelua suorittavien asiakkaiden tuomiot ovat suhteellisen lyhyitä palveluohjauksen näkökulmasta katsottuna ja asiakkaiden monitahoisen palvelutarpeen huomioon ottaen. Toki asiakkailta on yhdyskuntapalvelun päätyttyä mahdollisuus halutessaan jatkaa toimintaa esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen työtoiminnassa

Eniten kysymyksiä herätti palveluohjauksen perustuminen vapaaehtoisuuteen asiakkaan ollessa päämies. Toki kaikilta asiakkailta on tiedusteltu halukkuutta osallistua Maalinnoitus-hankkeeseen, mutta jos vaihtoehtona on vankila, kuinka moni valitsee jälkimmäisen vaihtoehdon? Vaikuttaako asiakkaiden halukkuuteen osallistua Maalinnoitus-hankkeen työ- ja palveluohjaukseen todellinen muutosmotivaatio kuin halu välttää vankila? Toisaalta ”pakotettunakin” ajan myötä voi löytyä sisäsyntyinen ja muutokseen johtava motivaatio, jolloin ulkoinen tekeminen muuttuu toiminnaksi. Mönkkösen (2007) mukaan toimijuuteen liittyy sisäinen motivaatio, jolloin teemme itse valintoja ja kannamme vastuun, kun puolestaan ulkoisessa motivaatiossa käyttäytymistämme ohjaa ulkoiset vaatimukset ja ärsykkeet. (Mönkkönen 2007, 152.)

Entä kuinka paljon rikosseuraamusasiakkaiden palveluohjauksen tavoitteita ja tukitoimia määrittävät rangaistuksen suorittamiseen liittyvät viranomaisten ylhäältäpäin asettamat vaatimukset (rangaistusajansuunnitelma), kuin omat henkilökohtaiset tarpeet? Vaikka viranomaiset eivät määritä Maalinnoitus-hankkeeseen liittyvää sisältöä, on asiakkaan noudatettava viranomaisten laatimaa rangaistusajansuunnitelmaa.

Pohdintani perustuvat asiakastyön erilaisiin vuorovaikutuskäytäntöihin tukitoimia järjestettäessä. Rangaistusta suorittavien palveluohjauksessa yhdistyvät viranomaistoiminnalle ominainen asiantuntija- ja asiakaskeisyys sekä ei-viranomaistoiminnalle tyypillinen asiakaslähtöinen ja dialogiseen vuorovaikutukseen perustuva näkemys. Päämäärä molemmilla on kuitenkin sama eli tukea asiakasta rikollisuudesta irtautumisessa ja yhteiskuntaan integroitumisessa.

8.4 Kuntoutuksen ja rangaistuksen yhteensovittamisen haasteet

Kuntoutuksen ja rangaistuksen yhteensovittamiseen liittyvistä haasteista huolimatta Maalinnoitushankkeen palveluohjaus vastaa rikosseuraamuslaitoksen tarpeisiin edistämällä yhteiskuntaan integroitumista mahdollistamalla verkostoyhteistyönä avoimemman täytäntöönpanon moniongelmaisille tuomituille. Rikosseuraamusasiakkaat lukeutuvat juuri

niiden moniongelmaisten asiakkaiden joukkoon, joiden katsotaan hyötyvän eniten palveluohjauksesta. Usein Rikosseuraamusasiakkailla on jo varhain alkanut laitoskierre ja pettymyksiä viranomaisten kanssa toimiessaan. Vaikka rikosseuraamusalalla on siirrytty yhä suunnitelmallisempaan täytäntöönpanoon, jossa korostetaan kuntoutuksellisia ja hoidollisia näkökulmia, laaditaan muun muassa rangaistusajansuunnitelmia joissain tapauksissa pelkästään asiakirjojen pohjalta, eikä tuomittu välttämättä ole edes tietoinen hänelle laaditusta suunnitelmasta, jonka tavoitteena on ”tukea tuomitun kasvua ja kehitystä” sekä edistää yhteiskuntaan integroitumista. Näkemykset viranomaisen ja asiakkaan välillä eivät kohtaa, sillä asiakas näkee usein ongelman ja tavoitteensa omasta ”elämismaailmastaan” käsin. Viranomainen asettaa ”ongelmat” ja tavoitteet, joita asiakas suorittaa tuomionsa lisäksi. Omassa rikoksettomaan elämään tähtäävässä suunnitelmassaan tuomittu on kohde, johon kohdistetaan toimenpiteitä ilman omaa toimijuutta, jota ilman ei synny muutokseen tarvittavaa motivaatiota ja sitoutumista. Mönkkösen (2007) mukaan vaikeiden ongelmien ratkaiseminen asettaa työntekijälle tavoitteen ratkaista taustalla olevat ongelmat ja lisää, että on eri asia pyrkiä ymmärtämään asiakkaan elämäntilannetta kuin selittää mistä asiat johtuvat. Mönkkösen (2007) mukaan ammattilaisen tavoitteena voi olla oman pätevyyden osoittaminen selittämällä asioita ja toteaa asiakkaan sitä juuri odottavan. Tällöin asiakkaan odotus siitä, että työntekijä ratkaisee hänen ongelmansa, palkitaan. Tällöin ohitetaan asiakkaan vastuu tai sitä ei anneta hänelle. Toiminta edustaa viranomaistoiminnalle ominaista asiantuntijakeskeisyyttä, joka antaa vallan määrittellä tilannetta ja luokitella ongelmia sekä päättää työtavoista. (Mönkkönen 2007, 38.)

8.5 Valintojen ja sattumusten merkitys elämänkulussa

Vuosien varrella työskenneltyäni rikostaustaisten kanssa, olen pohtinut usein yksilön valintojen ja sattuman merkitystä ihmisen elämänkulussa. Jokaisella tulee elämässään vastaan risteyskohtia, joissa punnitsemme vaihtoehtoja ja jokaisen elämään mahtuu sattumuksia, niin hyviä kuin huonoja ja asioita, joihin emme pysty vaikuttamaan. Olen tullut johtopäätökseen, ettei kukaan voi asettaa tässä suhteessa itseään toisen yläpuolelle. Ottaessani mietteeni puheeksi työhönuksessa, työhönujaaja tavoitti ajatukseni ja kuvasi asiaa osuvasti: ”ero sen välillä, onko meillä avaimet vai kuljemmeko ilman niitä, on hiuksen hieno, kuin veteen piirretty viiva”. Tämän oivaltamalla me auttajina pääsemme lähemmäs toista ihmistä ja se avaa ovet dialogiseen, aitoon kohtaamiseen ja toi-sen kunnioittamiseen perustuvaan vuorovaikutukseen.

8.6 Ehdotuksia Maalinnointu-hankkeen kehittämiseen

Maalinnointu-hankkeen merkitystä yhdyskuntapalvelupaikkana voisi korostaa varustamalla jokainen maalinnointukohde ”opastauluilla”. Tämä edistäisi myös yhdyskuntaseuraamusten tun-

netuksi tekemistä ja loisi positiivisia mielikuvia avoimemmista seuraamuksista. Opastaulu sisältäisi esimerkiksi kohteen kunnostusajankohdan, kohteessa käytetyt työmenetelmät ja -välineet, Maalinnointu-hankkeen esittelyn sekä tietoa yhdyskuntaseuraamuksista. Läheisten merkitystä kuntoutusprosessissa voisi edistää järjestämällä asiakkaiden omaisille tutustumiskäyntejä maalinnointuiksille. Asiakkaalla olisi mahdollisuus esitellä tekemäänsä työtä ja saavutuksiin itselleen tärkeille henkilöille. Lisäksi Maalinnointu-hankkeessa voisi työtoiminnan lisäksi hyödyntää itsetuntemusta, osallisuutta ja ryhmätoimintaa edistäviä menetelmiä.

Maalinnointu-hankkeen tavoitteena on kerätä sekä laadullista että määrällistä tutkimustietoa ryhmämuotoisesta yhdyskuntapalvelusta ja työ- ja palveluohjauksesta sekä työ- ja toimintakyvyn kohentumisesta hankkeeseen osallistumisen aikana. Jatkotutkimuksia voisivat olla Kykyviisariin perustuva Kvantitatiivinen tutkimus asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn parantumisesta (muutoksista) hankkeeseen osallistumisen aikana. Tutkimuksissa voisi myös selvittää muun muassa palvelustuntien määrän yhteyttä työ- ja toimintakyvyn kohentumiseen sekä työ- ja toimintakyvyn kohentumisen yhteyttä loppuun suoritettujen yhdyskuntapalvelusten määrään.

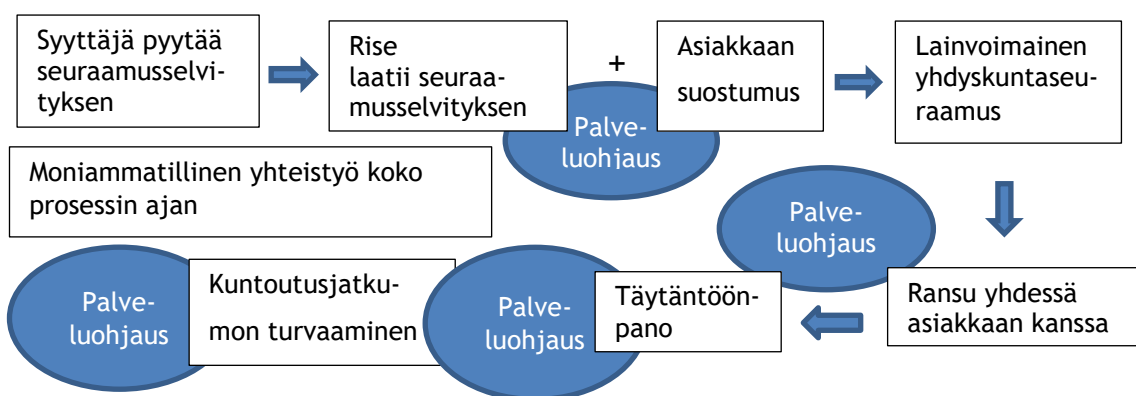
8.7 Kehittämisehdotus palveluohjauksen hyödyntämiseen rikosseuraamusalalla

Yhdyskuntaseuraamusten keskeisenä tavoitteena on lisätä rikoksentekijän edellytyksiä rikoksettomaan elämään, joka vaatii yhdyskuntaseuraamuksen täytäntöönpanossa saumatonta yhteistyötä tuomitun kotikunnan ja muiden elämän edellytyksiä edistävien tahojen välillä. Tarve yhteistyöhön alkaa jo seuraamukseen soveltuvuutta ja seuraamuksen alustavaa sisältöä kartoitettaessa ja punnittaessa. (Hartoneva ym. 2015, 31.) Tässä palvelutuottajien verkostossa palveluohjaaja toimisi ”siltana asiakkaan tarpeiden ja palveluntuottajien mahdollisuuksien välillä.” (Suominen & Tuominen 2007, 14).

Rikosseuraamusalalla ei- viranomaisen tekemää palveluohjausta olisi mahdollista hyödyntää laajemmin sekä yhdyskuntaseuraamusten että ehdottomien vankeusrangaistusten yhteydessä tukemassa tuomitun elämänhallintaa ja pyrkimyksiä rikoksettomaan elämään. Palveluohjausta olisi mahdollista hyödyntää jo prosessin alkuvaiheessa seuraamusselvitystä tehdessä, sillä Hartonevan ym. (2015, 26) mukaan yhdyskuntaseuraamuksesta selviytyäkseen rikoksentekijältä vaaditaan elämänhallinnan perusvalmiuksia. Mukana selvitysvaiheessa olisi Rikosseuraamuslaitoksen virkamiehen ja rikoksentekijän lisäksi palveluohjaaja, joka koordinoisi asiakkaan tarvitsemia palveluita ja vahvistaisi asiakkaan omaa toimijuutta sekä toimisi ”rinnalla kulkijana” seuraamusprosessin läpi. Palveluohjaaja voisi olla paikalla myös valvojana toimivan Rikosseuraamuslaitoksen virkamiehen ja tuomitun valvontatapaamisissa.

Alla olevassa kuvassa olen esittänyt vaihtoehtoja palveluohjauksen aloittamiselle yhdyskuntapalveluprosessissa. Palveluohjauksen liittäminen prosessiin olisi mahdollista prosessin eri vai-

heissa jatkuen läpi koko prosessin ja sen jälkeen. Parhaimmassa tapauksessa palveluohjauksen liittäminen yhdyskuntapalveluun tapahtuisi jo seuraamusselvitysvaiheessa, jolloin tuki olisi mahdollisimman pitkäkestoista ja jatkuvaa. Seuraava vaihtoehto palveluohjauksen aloittamiselle sijoittuisi rangaistusajansuunnitelman laatimisen yhteyteen. Palveluohjauksen aloittaminen olisi mahdollista myös täytäntöönpanon kuluessa sekä seuraamuksen päättyessä.



Kuvio 1: Palveluohjaus yhdyskuntaseuraamusprosessin eri vaiheissa

Rise: Rikosseuraamuslaitos

Seuraamusselvitys: Arvioidaan rikosentekijän edellytykset ja valmiudet suoriutua yhdyskuntaseuraamuksesta ja siinä huomioidaan aikaisempi rikollisuus, päihteiden käyttö sekä muut henkilökohtaiset olosuhteet ja valvonnan ja elämän tukemisen tarve. Seuraamusselvityksen laatii rikosseuraamuslaitos. (Hartoneva ym. 2015, 31.)

Ransu, rangaistusajansuunnitelma: Rikosseuraamuslaitos laatii yhdessä tuomitun kanssa. Rangaistusajan suunnitelmaa laadittaessa huomioidaan muun muassa rikoksen laatu, rangaistuksen pituus, sosiaaliset olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja voimavarat sekä toimintakyky. (Hartoneva ym. 2015, 30.)

Ehdottomien vankeusrangaistusten kohdalla palveluohjaus olisi hyödynnettävissä erityisesti avolaitossijoituksissa sekä ehdottoman vankeusrangaistuksen loppupuolelle sijoittuvassa valvotussa koevapaudessa. Palveluohjaaja voisi olla mukana valvottua koevapautta suunniteltaessa. Palveluohjaajan kanssa tehtävän työn voisi sisällyttää valvotun koevapauden toimintavoitteeseen ja palveluohjaajan olisi mahdollista olla mukana valvottuun koevapauteen kuuluvilla valvontakäynneillä yhdessä tuomitun kanssa. Näin suhde palveluohjaajan muodostuisi jo rangaistusaikana jatkuen läpi rangaistusprosessin vapauttamiseen asti sekä sen jälkeen. Palveluohjaaja voisi astua mukaan myös vapauttamissuunnitelmaa laadittaessa.

Rikosseuraamusalalla vastuu- tai omatyöntekijäkäytännöstä on tulossa myös valvonnan puolella osa työkäytäntöä. Lähityössä vuorovaikutus on keskeisessä roolissa ja jokainen ihmissuhdetyötä tekevä, alasta tai työtehtävästä riippumatta, voi hyödyntää tutkimustuloksia omassa työssään. Vuorovaikutus on myös olennainen osa turvallisuutta, jonka merkitystä ei voi väheksyä.

Rikostaustaisten asiakkaiden lisäksi näen palveluohjauksen hyödynnettävyyden erityisesti laitososuhteissa eläneiden ja täysi-ikäisyyttä lähestyvien nuorten parissa. Näillä nuorilla on taustallaan vaikeita elämäkokemuksia, nuoresta iästään huolimatta monitahoisia ongelmia ja tarvetta useiden palveluntuottajien palveluihin sekä elämän varrella kertyneitä pettymyksiä viranomaistoimintaan. Erityisesti he tarvitsevat tukea oman toimijuuden ja itsenäisen elämän vahvistamiseen sekä kokemuksia itsestä osaavana, aikaansaavana ja arvokkaana. He tarvitsevat elämäänsä jatkuvuutta ja pysyvyyttä, jota henkilökohtaiseen ja luottamukselliseen suhteeseen perustuva palveluohjaus voi tarjota.

Lähteet

- Arnkil, T & Seikkula, T. 2014. ”Nehän kuunteli meitä!”. Dialogeja monissa suhteissa. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes Print-Suomen yliopistopaino.
- Eriksson, E & Arnkil, T. 2012. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. 8 painos. Stakes. Oppaita 60. Tampere: Juvenes Print - Tampereen yliopistopaino.
- Hartoneva, A., Mohell, U., Pajuoja J. & Vartia, M. 2015. Yhdyskuntaseuraamukset ja vankeus. Tallinna: Tietosanoma.
- Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15 uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.
- Hyttinen, L. 2001. Yhteisellä matkalla. Palveluohjeuksen mallia hakemassa. Kuntoutussäätiö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hyypä, M-T. 2002. Elinvoimaa yhteisöstä. Sosiaalinen pääoma ja terveys. PS-kustannus. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Jauhiainen, R. & Eskola, M. 1994. Ryhmäilmiö. Perustietoa ryhmän käytöstä ja ryhmätyöstä sosiaalityöhön sovellettuna. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima.
- Peräkylä, A. 1997. vartijan näkökulma. Tutkimus vanginvartijan työhön liittyvästä tulkintakehyksestä. 2. täydennetty painos. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino.
- Rauhala, H. 2011. Palveluohjaus. Työmalli huumeita käyttävien asiakkaiden kanssa työskentelellyin. Omaiset Huumetyön tukena ry. Helsinki: PicaScript.
- Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tampere: Tammer-Paino.
- Suominen, S. 2002. Henkilökohtainen palveluohjaus. Case management mielenterveystyössä. Omaiset mielenterveystyön tukena, Uudenmaan yhdistys ry. Kokemäki: Satakunnan Painotuote.
- Suominen, S & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset.
- Tenhovirta, S. 2014. Pääkaupunkiseudun maalinnoitukset rikosseuraamusasiakkaiden työkohteena. Kritis, Kriminaalihuollon tukisäätiö. Kriminaalihuollon tukisäätiön monisteita 1/ 2014.
- Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 9. uudistettu laitos. Tammi. Hansaprint Oy. Vantaa 2012.
- Ahola-Anttonen, P. 2012. Voimaantumista edistäviä tekijöitä kuntouttavassa työtoiminnassa. http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20120871/urn_nbn_fi_uef-20120871.pdf Viitattu 4.8.2016.
- Hyttinen, L. 2005. Palveluohjaus mielenterveystyössä - toimintatutkimus Casetti-projektista freireläisessä viitekehyksessä. Marginalisaatiokysymysten sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Helsingin yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=1352d4ca-f6dd-4de3-a8a3-8d775cc6e4dc> Viitattu 4.8.2016

- Hänninen, K. 2007. Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes. Valopaino Oy. Helsinki 2007. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1> Viitattu 3.8.2016
- Karjalainen, J & Viljanen, O.2009. Arki kuntoon - lainrikkojien tuen tarve. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Valopaino. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79864/f184822f-8e87-42d5-97af-537af161af63.pdf?sequence=1> Viitattu 8.10.2016
- Laine, M. 2014. Kriminologia ja rankaisun sosiologia. Rikosseuraamusalan koulutuskeskus. Acta Poentica 1/2014. 2. uudistettu laitos. Tietosanoma Oy. Dukatava, Riika.
- Linderborg, H., Suonio, M. & Lassila, T. 2014. Sosiaalityö ja sosiaalinen tuki rikosseuraamusalalla. Rikosseuraamusalan julkaisuja 1/2014. Rikosseuraamuslaitos. http://www rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/NdFcArAZr/RISE_1_2014_Sosiaalityo_ja_sosiaalinen_tuki_280214web_versio1.3.pdf Viitattu 3.9.2016
- Linderborg, H., Blomster, P., Muiluvoori M-L., Tyni, S. & Laurila, T.2015. Yhtenäinen organisaatio - yhtenäinen laatu? Tutkimus vankeuden ja yhdyskuntaseuraamusten laatutekijöistä. Rikosseuraamuslaitos. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 2/2015. http://www rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/UjCnlXVyx/RISE_2_2015_YhtOrganisaatioYhtLaatuWEB_26102015_sisluettelo.pdf Viitattu 25.9.2016
- Muiluvoori, M., Blomster, P., Laurila, T., Lavikkala, R.,Linderborg, H & Tyni, S. 2016. Rikosseuraamuslaitoksen tilastoja 2015. Rikosseuraamuslaitos .Ajankohtaista. Julkaisuja. Tilastollinen vuosikirja.http://www rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-tilastollisenvuosikirja/tE4LLWEpz/RISE_vuosikirja_2015_WEB.pdf Viitattu 19.8.2016
- Piipponen, M. 2012.palveluohjaus mielenterveystyössä. Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia palveluohjauksesta. Pro - gradu tutkielma. Itä- Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Sosiaalityö. <http://docplayer.fi/8957483-Palveluohjaus-mielenterveystyossa-mielenterveyskuntoutujien-kokemuksia-palveluohjauksesta.html>. Viitattu 4.8.2016
- Tuusa, M. 2005. Sosiaalityö ja työllistäminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien ja aktivointi- ja työllistämispalveluissa. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=596ad5e0-facd-45cc-94a1-8e688b1f1851>. Viitattu 5.4.2016
- Vesander, U. 2016. Yhdyskuntaseuraamusten tunnettuuden ongelma: hyvät uutiset eivät kiinnosta. Kontra. Rikosseuraamusalan henkilöstölehti 1/2016, 16. vuosikerta. Rikosseuraamuslaitos, 3-7.
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen,P & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki 2011. <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>. Viitattu 3.8.2016
- Kriminaalihuollon tukisäätiö a. Etusivu. <http://www.krits.fi/>. Viitattu 4.4.2016
- Kriminaalihuollon tukisäätiö b. Säätiö. Säätiön arvot. http://www.krits.fi/fin/saatio/saation_arvot/ Viitattu 4.4.2016
- Kriminaalihuollon tukisäätiö c. Hankkeet. Maalinnoitus-hanke. Toiminta ja tavoite. http://www.krits.fi/fin/hankkeet/maalinnoitus-hanke/toiminta_ja_tavoitteet/ Viitattu 4.4.2016
- Kriminaalihuollon tukisäätiö d. Hankkeet. Maalinnoitus-hanke. <http://www.krits.fi/fin/hankkeet/maalinnoitus-hanke/> Viitattu 4.4.2016

Kriminaalihuollon tukisäätiö e. Hankkeet. Maalinnoitus-hanke. Esiselvitystyö ja raportti. http://www.kritsi.fi/fin/hankkeet/maalinnoitus-hanke/esiselvitystyö_ja_raportti/ Viitattu 4.4.2016

Kriminaalihuollon tukisäätiö f. Palvelut. Kritsin palvelutoiminta. Säätiön palvelut. <http://www.kritsi.fi/fin/palvelut/>

Luonto hyvinvoinnin lähteenä- suomalainen Green Care. <https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/hankkeet/greencare/voimaa/greencare.pdf>. Viitattu 5.4.2016

Mielenterveyden keskusliitto. Vertaistoiminta. <http://mtkl.fi/palvelut/vertaistoiminta/>. Viitattu 7.4.2016

Rikosseuraamuslaitos 2016a. Ajankohtaista. Mediatiedotteet. Tiedotearkisto. <http://www.rikosseuraamus.fi/fin/index/ajankohtaista/tiedotteet/jauutiset/2016/04/avoimemmatrikosseuraamuksetovatkustannuksiltaanhalvempiajauusi-misriskinnakokulmastavaikuttavampia.html>. Viitattu 15.4.2016

Rikosseuraamuslaitos. 2016b. Rikosseuraamuslaitoksen työjärjestys. http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/risenasiakirjoja/6A3ihjUk/Risen_työjärjestys_2016-04-15.pdf Viitattu 16.4.2016

Rikosseuraamuslaitos 2016c. Arvot ja strategia. http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/risenasiakirjoja/6A3hglF5q/Risen_strategia_2011-2020.pdf Viitattu 22.4.2016

Rikosseuraamuslaitos 2011d. Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011-2020. http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/risenasiakirjoja/6A3hglF5q/Risen_strategia_2011-2020.pdf Viitattu 16.4.2016

Rikosseuraamuslaitos 2015e. Seuraamukset & säännökset. Yhdyskuntaseuraamukset. <http://www.rikosseuraamus.fi/fin/index/seuraamukset/yhdyskuntaseuraamukset.html>. Viitattu 16.4.2016

Rikosseuraamuslaitos 2016f. Organisaatio. <http://www.rikosseuraamus.fi/fin/index/rikosseuraamuslaitos/organisaatio.html> Viitattu 22.4.2016

Rikosseuraamuslaitos 2015g. Seuraamukset & säännökset. Yhdyskuntaseuraamukset. Yhdyskuntapalvelu. Palvelun suorittaminen. <http://www.rikosseuraamus.fi/fin/index/seuraamukset/yhdyskuntaseuraamukset/yhdyskuntapalvelu/palvelun suorittaminen.html> Viitattu 30.9.2016

Suominen, S. Palveluohjaaja. Asiakkaan tuki ja tulkki. 2010. Omaiset mielenterveystyön tukena, Uudenmaan yhdistys. <https://www.thl.fi/documents/470564/817072/palveluohjaus+Asiakkaan+tuki.pdf/7a473163-a85a-41e1-af00-11079fbbe921> Viitattu 5.3.2016

Kuviot

Kuvio 1: Palveluohjaus yhdyskuntaseuraamusprosessin eri vaiheissa.....	61
--	----

Liitteet

Liite 1: Suostumus haastatteluun osallistumisesta.....	68
Liite 2: Haastattelukysymykset.....	69

Liite 1: Suostumus haastatteluun osallistumisesta

Suostumus haastatteluun osallistumisesta

Opinnäytetyö kuuluu osana Rikosseuraamusalan koulutusohjelmaa Laurea Ammattikorkeakoulussa.

Minä _____ suostun siihen, että minua haastatellaan Erja Nopasen lopputyöhön ja haastattelussa antamiani tietoja käytetään opinnäytetyön loppuraportoinnissa.

Tiedän ja ymmärrän, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja voin keskeyttää haastattelun tai perua antamieni tietojen käyttämisen opinnäytetyössä milloin tahansa. Suostun siihen, että haastattelu nauhoitetaan ja nauhoitteet hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Jos perun osallistumiseni, haastattelumateriaali hävitetään välittömästi, eikä sitä käytetä opinnäytetyöhön. Minulle on kerrottu opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet sekä mihin haastattelussa antamiani tietoja käytetään. Haastattelussa kertomani asiat ovat luottamuksellisia ja antamiani tietoja käytetään opinnäytetyössä siten, ettei yksityisyyden suojaani vaarannu. Opinnäytetyössä ei mainita nimeä, eikä mitään sellaisia tietoa, mistä minut voisi tunnistaa. Tiedän, että minulla on mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä osallistumisestani haastatteluun ja antamieni tietojen käyttämisestä opinnäytetyössä.

Haastatteluun osallistuvan allekirjoitus:

Aika ja paikka

Allekirjoitus

Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus:

Aika ja paikka

Alekirjoitus

Liite 2: Haastattelukysymykset

KYSYMYKSET

Taustatietoja

Ikä, palveluksen kesto, suoritettujen palvelustuntien määrä

1. Millainen merkitys työ- ja palveluohjaajalla on ollut sinulle suorittaessasi tätä yhdyskunta-palvelua (yleisesti)?
2. Miten kuvailisit palveluohjaajan merkitystä sinulle asioidessasi verkoston kanssa?
3. Miten palveluohjaus on vaikuttanut arjenhallintaasi ja toimintakykyysi?
4. Mitä hyötyä palveluohjauksesta on sinulle ollut tulevaisuuttasi ajatellen (jatkokolut)?
5. Mikä on ollut merkityksellisintä/tärkeintä sinulle palveluohjauksessa?
6. Miten olet pystynyt vaikuttamaan sinua koskeviin asioihin suorittaessasi tätä yhdyskuntapalvelua?
7. Jos sinulla on aikaisempaa kokemusta yhdyskuntapalvelusta, miten aiemmat yhdyskuntapalvelut eroavat maalinnoitushankkeessa suorittamastasi yhdyskuntapalvelusta?
8. Mitä olisit toivonut enemmän, oliko jotain liikaa ja mistä olisit kokenut olevan sinulle hyötyä palveluohjauksesta ajatellen? Kehittämisehdotuksiasi.