



LAUREA

"Mä odotin et siin istuu joku kiree poliisimies haastattelemas mua
- Mut sithän se oli aika lepposa tilanne"

Palvelun laatu ensikertalaislausuntoasiakkaiden
kokemana Kriminaalihuoltolaitoksessa



Nikkilä, Minna

2010 Vantaa

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila

”Mä odotin et siin istuu joku kiree poliisimies
haastattelemas mua - Mut sithän se oli aika
lepposa tilanne”

Palvelun laatu ensikertalaislausuntoasiakkaiden
kokemana Kriminaalihuoltolaitoksessa

Minna Nikkilä
Rikosseuraamusala
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2010

Minna Nikkilä

”Mä odotin et siin istuu joku kiree poliisimies haastattelemas mua - mut sithän se oli aika lepposa tilanne”

Palvelun laatu ensikertalaislausuntoasiakkaiden kokemana Kriminaalihuoltolaitoksessa

Vuosi 2010 Sivumäärä 71

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen tutkielma, jossa tutkin ensikertalaislausuntoasiakkaiden kokemaa palvelun laatua eräässä entisen Kriminaalihuoltolaitoksen (nykyinen Yhdyskuntaseuraamustoimisto) toimistossa. Tutkielman tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa lausuntotyöstä ja tuoda esiin sen mahdollisia kehittämistarpeita asiakkaiden näkökulmasta katsottuna. Toivon, että tutkielmasta saatavaa tietoa voidaan hyödyntää lausuntotyössä ja sen kehittämisessä tulevaisuudessa.

Tutkielmani aineisto on hankittu teemahaastatteluin 17.11.2009-27.1.2010 välisenä aikana. Haastattelin kahdeksaa soveltuvuus selvitys- ja kahta henkilötutkinta-asiakasta. Tutkielmani teoreettinen viitekehys muodostuu organisaatio- ja työntekijätason teknisestä ja työntekijätason toiminnallisesta laadusta. Organisaatiotason teknisen laadun mittareita olivat palvelun saavutettavuus, siitä tiedottaminen sekä työvälineiden ja tilojen taso. Työntekijätason tekninen laatu muodostui lakien ja ohjeiden hallinnasta, ammattitaidosta ja haastattelumenetelmän hallitsemisesta. Työntekijätason toiminnallinen laatu sisälsi vuorovaikutuksen, asiakkaiden kohtelun ja kunnioituksen, neuvonnan ja tuen sekä ajan ja paneutumisen. Aineisto analysoitiin teemoittelun avulla.

Saatujen tulosten mukaan palvelun laatu koettiin pääosin erittäin hyvänä. Erityisesti haastateltavat mainitsivat vuorovaikutuksen sekä asiakkaiden kohtelun ja kunnioituksen toteutuneen asioinnin aikana. Yleisesti ottaen haastateltavien ennakkokäsitykset Kriminaalihuoltolaitoksesta muuttuivat myönteisimmiksi tapaamisen jälkeen ja heille jäi hyvä kuva asioinnistaan Kriminaalihuoltolaitoksen toimistolla.

Erityisiä kehittämistarpeita palvelun laadusta ei löytynyt. Haastateltavat toivoivat kuitenkin muun muassa opastuksen parantamista toimistolle ja epäillyn rikoksen nimikkeeseen mainitsemista soveltuvuus selvityskutsussa. Myös päihdelomakkeen täyttämisen haastateltavat kokivat hankalana.

Asiasanat: Palvelun laatu, soveltuvuus selvitys, henkilötutkinta, yhdyskuntaseuraamustyö

Minna Nikkilä

“ So I thought there’d be a really uptight policeman interviewing me - but it turned out to be quite a relaxed situation”

Service quality in the Criminal Sanctions Agency experienced by first time statement clients

Year	2010	Pages	71
------	------	-------	----

The purpose of this qualitative thesis was to find out how first time statement clients experience service quality in a Criminal Sanctions Agency office. The objective of the thesis was to provide new information on statement work and express any need of improvement from clients' point of view. Hopefully, this thesis can be used to improve statement work in the future.

The data of the thesis was acquired by means of thematic interviews between 17.11.2009-27.1.2010. Eight suitability evaluation and two person investigation clients were interviewed. The theoretical frame of reference of the thesis consists of the technical competence on both organisational and employee level and also the quality of employee activity. The indicators of the technical quality of the organisation were service availability, information availability, and the level of equipment and facilities. The employees' technical competence consisted of mastery of laws and instructions, professional skills and mastery of interviewing method. The quality of employee activity included communication skills and client-orientedness with respectful advice and support and also time and effort. The data was thematically categorised.

The results show that service quality was largely seen as very good. The interviewees were especially pleased with the quality of communication and how they were treated and respected. All in all, the interviewees' opinions of the Criminal Sanctions Agency improved after the meeting and they were left with a good impression of how their affairs were handled at the office.

In terms of service quality, no particular need of improvement was found. However, the interviewees requested better guidance to the office and the mentioning of the name of the crime in the invitation to the suitability evaluation. They also found filling in the form concerning intoxicant abuse difficult.

Keywords: Quality of service, suitability evaluation, person investigation, sentences

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Rikosseuraamuslaitos	8
2.1	Kriminaalihuoltolaitos ja yhdyskuntaseuraamukset	9
2.1.1	Henkilötutkinta	9
2.1.2	Soveltuvuus selvitys	11
3	Palvelun laatu	13
3.1	Palvelun laatu sosiaalialalla	14
4	Palvelu teknisen ja toiminnallisen laadun kautta	15
4.1	Organisaatiotason tekninen laatu	16
4.1.1	Palvelun saavutettavuus	16
4.1.2	Palvelusta tiedottaminen	17
4.1.3	Työvälineiden ja tilojen taso	18
4.2	Työntekijätason tekninen laatu	19
4.2.1	Lakien ja ohjeiden tuntemus	19
4.2.2	Ammattitaito	20
4.2.3	Haastattelumenetelmän hallinta	21
4.3	Työntekijätason toiminnallinen laatu	22
4.3.1	Vuorovaikutus	22
4.3.2	Kohtelu ja kunnioitus	24
4.3.3	Neuvonta ja tuki	25
4.3.4	Aika ja paneutuminen	26
5	Asiakaspalaute	27
6	Tutkimuskysymykset	28
7	Aineiston keruumenetelmä	29
8	Haastattelujen hankinta	30
9	Aineiston käsittely ja analysointi	31
10	Haastateltavien kuvaus	32
11	Tutkimustulokset	32
11.1	Organisaatiotason tekninen laatu	33
11.1.1	Palvelun saavutettavuus	33
11.1.2	Palvelusta tiedottaminen	35
11.1.3	Työvälineiden ja tilojen taso	38
11.2	Työntekijätason tekninen laatu	40
11.2.1	Lakien ja ohjeiden tuntemus	40
11.2.2	Ammattitaito	42
11.2.3	Haastattelumenetelmän hallinta	43
11.3	Työntekijätason toiminnallinen laatu	44
11.3.1	Vuorovaikutus	44

11.3.2	Kohtelu ja kunnioitus	46
11.3.3	Neuvonta ja tuki	48
11.3.4	Aika ja paneutuminen	49
11.4	Kehittämissuhteet	50
12	Johtopäätökset	52
12.1	Organisaatiotason tekninen laatu.....	52
12.2	Työntekijätason tekninen laatu.....	54
12.3	Työntekijätason toiminnallinen laatu	57
13	Tutkimuksen eettisyys ja luottamus	61
14	Pohdinta	62
	Lähteet	65
	Liitteet	69
	Liite 1. Kutsu osallistua tutkimukseen.....	69
	Liite 2. Teemahaastattelurunko	70

1 Johdanto

Opinnäytetyöni käsittelee ensikertalaisten lausuntoasiakkaiden kokemaa palvelun laatua eräässä entisen Kriminaalihuoltolaitoksen (nyk. Yhdyskuntaseuraamustoimisto) toimistossa. Lausuntoasiakkaat ovat henkilöitä, joista (vielä tutkielmani teon aikana) Kriminaalihuoltolaitos on tehnyt soveltuvuusselvityksen tai henkilötutkinnan. Soveltuvuusselvityksessä arvioidaan henkilön edellytyksiä suoriutua yhdyskuntapalvelusta. Henkilötutkinnassa otetaan kantaa siihen, tarvitseeko alle 21-vuotiaana rikokseen syyllistynyt nuori valvontaa, mikäli hänet tuomitaan ehdolliseen vankeusrangaistukseen.

Suurin osa Kriminaalihuoltolaitoksen (Khl) ensikertalaisista lausuntoasiakkaista tulee niin sanotun normaalin elämän kontekstista viranomaiskontrollin piiriin rikosepäilyn takia. Useille heistä Kriminaalihuoltolaitos on saattanut ennen asiakkuutta olla täysin tuntematon toimija. Olen usein itse lausuntoja asiakkaista tehneenä kohdannut asiakkaan hämmennyksen ja epä-tietoisuuden Khl:n roolista ja lausuntotapaamisen tarkoituksesta. Tätä tukee myös Rautniemen tutkimus, jossa usea hänen haastattelemissa soveltuvuusselvityksessä olleista asiakkaista kertoi, ettei ollut tietoinen siitä, miksi soveltuvuusselvitys tehtiin (Rautniemi 2009: 48).

Kokemukseni mukaan soveltuvuusselvityisasiakkaat eivät usein myöskään ole tietoisia yhdyskuntapalvelusta käytännössä tai siitä, mihin sen suorittajan tulee sitoutua. Tämän lisäksi nuorille käsite ehdollisesta vankeusrangaistuksesta on usein epäselvä. Suurin osa heistä kertoo ymmärtävänsä ehdollisen vankeusrangaistuksen merkityksen, mutta toisaalta harva heistä on kuullutkaan koeajasta, jonka pituus on oikeastaan koko ehdollisen vankeusrangaistuksen ydin.

Palvelun laatu asiakkaiden kokemana on lisäksi vähän tutkittu aihe Kriminaalihuoltolaitoksessa, lukuun ottamatta Aunion & Karjalaisen opinnäytetyötä: Palvelun laatu Kriminaalihuoltolaitoksen Vantaan aluetoimistossa asiakkaiden kokemana (2005). Näin ollen koin mielenkiintoisena tutkia ensikertalaisasiakkaiden kokemuksia palvelun laadusta organisaation taholta, joka on saattanut olla heille asiakkuuden alkaessa täysin vieras.

Toisaalta ensimmäinen kontakti organisaatioon on usein se tärkein ja positiivisen tai negatiivisen vaikutelman luoja. Positiivinen ja hyvä vaikutelma organisaatiosta edesauttaa mahdollisen pidemmän asiakassuhteen muodostumisessa. Arvioidessaan asiakkaan soveltuvuutta yhdyskuntapalveluun tai nuoren tarvetta valvonnalle, käyttävät Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijät merkittävää julkista valtaa (Rautniemi 2009: 52). Mielestäni palvelun laatu ja sen seuraaminen on tämän vuoksi erityisen tärkeää viranomaisen kohdalla, sillä asiakkaan mielikuvat yhdestä viranomaisesta vaikuttavat helposti mielikuviin myös toisesta viranomaisesta. Mikäli työntekijä saavuttaa asiakassuhteessa asiakkaan luottamuksen, voi työntekijä toimia sillanrakentajana muita viranomaisia kohtaan ja edesauttaa näin positiivisen mielikuvan syntymistä

viranomaisista (Järvinen 2007: 59). Tämän lisäksi vallankäytön oikeus korostaa velvollisuutta tutkia ja kehittää palvelun laatua.

Laatuajattelu onkin tullut vahvasti 2000-luvulla business-maailmasta myös sosiaali- ja terveystieteille ja julkishallintoon. On huomattu, että laadulla on väliä, vaikka organisaatio olisikin ainoa kyseisiä palveluja tarjoava toimija. Hyvä palvelun laatu vahvistaa asiakassuhteita ja tekee asiointista molemmille osapuolille helpompaa ja miellyttävämpää. Se vaatii kuitenkin aktiivista seurantaa ja halua sen kehittämiseen.

2 Rikosseuraamuslaitos

Rikosseuraamusvirasto, Vankeinhoitolaitos sekä Kriminaalihoitolaitos yhdistyivät vuoden 2010 alusta uudeksi Rikosseuraamuslaitokseksi (Rikosseuraamuslaitoksen Internet-sivut, a). Suomi on jaettu kolmeen rikosseuraamusalueeseen vankimäärän ja väestönkehityksen perusteella. Rikosseuraamusalueilla on yhteensä 29 vankilaa, 16 yhdyskuntaseuraamustoimistoa (ent. Kriminaalihoitolaitoksen toimistot), terveydenhuoltoyksikkö, keskushallinto ja kolme arviointikeskusta, yksi jokaisella rikosseuraamusalueella. (Uusi nimi, uusi organisaatio: 2, 6.) Toukokuun 2010 alussa lausuntotyö, tuomittujen arviointi ja sen pohjalta tehtävä rangaistusajan suunnittelu siirtyi Suomen kolmen uuden arviointikeskuksen tehtäväksi (Rikosseuraamuslaitoksen Internet-sivut, a).

Organisaatiouudistuksen tarkoituksena on yhtenäistää toimintoja ja tehostaa vankeusrangaistusten ja yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanoa ja vähentää päällekkäistä hallintoa. Näin voidaan varmistaa helpommin esimerkiksi tuomittujen yhdenvertainen kohtelu koko maassa ja pyrkiä turvaamaan heille katkeamaton tuki rangaistusta suoritettaessa. Jatkossa toiminnan painopistettä on myös tarkoitus siirtää vankeusrangaistuksista avoseuraamuksiin. (Rikosseuraamuslaitoksen Internet-sivut, a).

Kriminaalipolitiikan tavoitteena on taata turvallinen yhteiskunta ja vähentää rikollisuudesta ja sen kontrollista aiheutuvia kustannuksia. Erityisesti väkivalta- ja uusintarikollisuutta pyritään vähentämään oikeusministeriön hallinnonalalla. Rikosseuraamuslaitos pyrkii vähentämään tuomittujen uusintarikollisuutta muun muassa kehittämällä niitä tuomittujen valmiuksia, joita rikoksettoman elämän elämisessä tarvitaan (Rikosseuraamuslaitoksen tulossopimus vuodelle 2010: 3), kuten elämänhallintaa ja sijoittumista yhteiskuntaan (Uusi nimi, uusi organisaatio: 3). Tarkoituksena on, että seuraamusten vaikuttavuutta ja taloudellista tehokkuutta pystytään arvioimaan. (Rikosseuraamuslaitoksen tulossopimus vuodelle 2010: 3.)

Olen aloittanut opinnäytetyöni tekemisen keväällä 2009 ja myös suurin osa työni aineistosta on hankittu vuoden 2009 puolella. Tästä johtuen käsittelen organisaatiota vielä vanhan mallin mukaisesti käyttämällä Kriminaalihoitolaitos -termiä. Esittelen seuraavassa muun muassa

Kriminaalihuoltolaitoksen arvoja ja työn lähtökohtia, sillä nämä ovat olleet "voimassa" aineistoa hankkiessani ja tutkielmaa tehdessäni. Toisaalta, arvot ja tehtävät (muun muassa uusintarikollisuuden ehkäisy) tuskin radikaalisti muuttuvat organisaatiomuutoksesta huolimatta.

2.1 Kriminaalihuoltolaitos ja yhdyskuntaseuraamukset

Kriminaalihuoltolaitos (Khl) huolehtii yhdyskuntaseuraamuksista eli vapaudessa toimeenpantavista rangaistuksista. Kriminaalihuoltolaitoksen toimintaa ohjaavat lainsäädännön ja kansainvälisesti hyväksytyjen Suomea velvoittavien sopimusten, kuten Euroopan neuvoston suositus (No R 92 16) ja YK:n yhdyskuntaseuraamuksia koskevien Tokion sääntöjen (Yhdyskuntaseuraamustyön kehittämisen linjaukset 2006: 10) lisäksi arvot ja periaatteet. Khl:n arvoihin kuuluvat ihmisarvon kunnioittaminen ja oikeudenmukaisuus. Työn pohjana on käsitys siitä, että yksilön on mahdollista muuttua ja kasvaa. Tuloksellisuuden, yksilöllisyyden, yksilön vastuun sekä ammatillisuuden periaatteet ohjaavat Khl:n työntekijöiden työtä. (Vankeinhoitolaitoksen ja Kriminaalihuoltoyhdistyksen periaateohjelma sekä lähiajan toimintalinjat 1999: 3, 4.)

Kriminaalihuoltolaitoksen tavoitteena on yhdessä Vankeinhoitolaitoksen kanssa ylläpitää seuraamusten täytäntöönpanojärjestelmää ja näin huolehtia omalta osaltaan yhteiskunnan turvallisuudesta. Tavoitteena on myös uusintarikollisuuden vähentäminen ja siihen vaikuttavan syrjäytymiskehityksen pysäyttäminen. Kriminaalihuoltolaitokselle tulevat rangaistusten täytäntöönpanot toteutetaan niin, että ne ovat kaikille osapuolille turvallisia. Lisäksi tavoitteena on tukea rikosentekijän valmiuksia selviytyä yhteiskunnassa ja tukea hänen hyvinvointiaan, jolloin hänen mahdollisuutensa rikoksettomaan elämään paranevat. (Rikosseuraamusalan vuosikertomus 2008: 3.)

Yleisin Kriminaalihuoltolaitoksen täytäntöönpanemista yhdyskuntaseuraamuksista on yhdyskuntapalvelu (YKP). Tämän lisäksi Kriminaalihuoltolaitos huolehtii ehdonalaisesti vapautuneiden valvonnasta (EAV), ehdollisesti rangaistujen nuorten valvonnasta (ERN) ja 15-17 -vuotiaille tuomittavasta nuorisorangaistuksesta (NR). (Rikosseuraamusalan vuosikertomus 2008: 3, 8.) Näiden lisäksi Kriminaalihuoltolaitos tekee asiantuntijalausuntoja syyttäjän pyynnöstä tuomioistuimille, näitä ovat henkilötutkinnat ja soveltuvuus selvitykset (Rikosseuraamusalan vuosikertomus 2006: 18).

2.1.1 Henkilötutkinta

Rangaistavaan tekoon 15-20-vuotiaana syyllistyneestä nuoresta laaditaan henkilötutkinta, jollei rikoksesta väistämättä seuraa sakkorangaistus (Rikosseuraamuslaitoksen Internet-sivut, b). Useimmiten lausuntopyynnöt nuorista saapuvat syyttäjäviranomaiselta, mutta joskus myös poliisilta tai käräjäoikeudelta. Pääasiallinen tietolähde henkilötutkintaan on nuoren haastat-

telu. Haastattelun lisäksi voidaan hyödyntää poliisilta saatavia tietoja avoimista rikosasioista sekä nuorta koskevaa rikosrekisteriotetta. (Rikosseuraamusalan asiakaskunta, työprosessit ja kuntouttaminen 2008: 9.) Henkilötutkinnassa käydään läpi nuoren elämäntilannetta ja otetaan kantaa ehdolliseen rangaistukseen liitettävän valvonnan tarpeellisuuteen (Rikosseuraamuslaitoksen Internet-sivut, b). Koska nuoriin sovelletaan lievempää rangaistusasteikkoa kuin aikuisiin ja koska nuori voidaan myös jättää tuomitsematta rangaistukseen, on henkilötutkinnan tarkoituksena olla oikeuden apuna sen harkitessa rangaistuksen laatua (Kangaspunta, 2002). Nuori voidaan tuomita valvontaan ehdollisen vankeusrangaistuksen tehosteeksi. Henkilötutkinnassa arvioidaan lisäksi erilaisten seuraamusvaihtoehtojen vaikutusta nuoren tilanteeseen. (Rikosseuraamuslaitoksen Internet-sivut, b.) Jo lausuntovaiheessa nuoren rikoksetonta elämäntapaa voidaan edistää, sillä nuoren elämäntilanne saattaa olla hyvin ongelmallinen ja hän saattaa olla pitkällisen tuen tarpeessa. Kyse voi nuorten kohdallaan ollakin ainutkertaisesta mahdollisuudesta saada apua ongelmiinsa, jota he eivät ole itse kyenneet tai osanneet hankkia. (Rikosseuraamusalan asiakaskunta...2008: 7.)

Nuori määrätään valvontaan, mikäli sen katsotaan edesauttavan nuoren sosiaalista selviytymistä ja ehkäisevän uusia rikoksia. Valvontojen järjestäminen on Kriminaalihuoltolaitoksen vastuulla. Kriminaalihuoltolaitoksen virkamiehen lisäksi valvojana voi toimia myös yksityisvalvoja Rikosseuraamusviraston ohjauksessa. Valvonnan alussa tilanearvioinnin pohjalta laaditaan yhdessä nuoren kanssa valvontasuunnitelma, jossa määritellään valvonnan tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Valvonnan aikana nuoren kanssa on tarkoitus käsitellä eri teemoja esimerkiksi keskustelun ja tehtävien avulla. Valvontaan voi myös sisältyä yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa. (Rikosseuraamuslaitoksen Internet-sivut, b.)

Kriminaalihuoltolaitos tekee henkilötutkinnat täysi-ikäisistä ja kunnan sosiaalitoimi alaikäisistä nuorista. Joidenkin kuntien sosiaalitoimissa henkilötutkintoja tekevät erityiset tiimit, jotka ovat perehtyneet nuorten asioihin. Kuitenkin useimpien kuntien sosiaalitoimissa henkilötutkintoja tehdään osana muuta toimintaa. Tällöin henkilötutkintoja ei välttämättä tule samalle työntekijälle tehtäväksi tasaiseen tahtiin, jolloin rutiinia hyvässä mielessä ei pääse syntymään henkilötutkintojen osalta. Kriminaalihuoltolaitokselta onkin odotettu asiassa ohjausta ja neuvontaa enemmän kuin sillä on ollut mahdollista järjestää. Myös poliisin yhteydenotot Khl:een ovat lisääntyneet, johtuen valvottavien nuorten tilanteen vaikeutumisesta huumeiden osalta ja nuorten tekemän rikollisuuden vakavoitumisesta. (Rikoksettomaan elämänhallintaan 2001: 93.)

Henkilötutkinnan laatimiseksi sovittu tapaaminen nuoren kanssa on välttämätöntä lausunnon laatimiseksi, mutta tapaaminen ja sen aikana käytävä keskustelu voi myös toimia myönteisenä väliintulona nuoren tilanteeseen. Tapaamisen aikana voidaan kartoittaa nuoren tuen tarvetta, sopia sen järjestämisestä ja ohjeistaa nuorta oikeudenkäyntiä varten. Toisaalta jos rikos on ollut enemmänkin hairahdus nuoren puolelta, voi henkilötutkinnan tyylinen kokonaiselämänti-

lanteen selvittäminen olla nuorelle kiusallista ja haitallista. Tällaisia seikkoja voimassa oleva lainsäädäntö ei ota huomioon. Voimassaolevissa säännöksissä ei myöskään määritellä sitä, millaisia tietoja henkilötutkinnassa on oltava. Tämän lisäksi säännökset henkilötutkinta-asiakirjan muodosta ovat vähäiset, eikä tietosuojaa koskevia säännöksiä ole ollenkaan. (Hallituksen esitys...2009: 15.)

Vuonna 2008 oikeusministeriössä onkin valmisteltu yhdessä Rikosseuraamusviraston ja Kriminaalihuoltolaitoksen kanssa henkilötutkinnan ja ehdollisen vankeuden valvontaa koskevien säännösten uudistamista. Tarkoituksena on korvata vanhentuneet säännökset lailla. Tällöin rikoksesta epäillyn nuoren tilanteen selvittäminen koostuisi kahdesta selvityksestä, joista sosiaalitoimi tekisi sosiaaliselvityksen ja Kriminaalihuoltolaitos seuraamusselvityksen. Khl:n vastuulle jäisi siis seuraamuksen vaikuttavuuden arviointi nuoren sosiaalisen selviytymisen edistämiseksi. Valvonnan tarkoituksena olisi kuitenkin yhä estää nuorta tekemästä rikoksia ja tukea hänen selviytymistään. (Rikosseuraamusalan vuosikertomus 2008: 14.)

2.1.2 Soveltuvuus selvitys

Soveltuvuus selvitys on oikeudelle tehtävä lausunto, jossa Khl:n työntekijä arvioi asiakkaan edellytyksiä suoriutua yhdyskuntapalvelusta, mikäli hänet tuomitaan ehdottomaan vankeusrangaistukseen. Enintään kahdeksan kuukauden ehdoton vankeusrangaistus on mahdollista suorittaa yhdyskuntapalveluna. Yhdyskuntapalvelua voidaan tuomita 20-200 tuntia, mutta myös ehdollisen vankeusrangaistuksen oheisseuraamukseksi, tällöin kuitenkin enintään 90 tuntia. Yhdyskuntapalvelua suoritetaan palvelupaikalla yleensä kahdesti viikossa kolmesta neljään tuntia kerrallaan. Yhdyskuntapalvelun ajan tuomitun on mahdollista asua kotonaan ja säilyttää opiskelu- tai työpaikkansa. (Yhdyskuntapalvelu 2004.)

Pääasiassa syyttäjä pyytää soveltuvuus selvitystä syytetystä Kriminaalihuoltolaitokselta, mutta mikäli syyttäjä ei lausuntoa pyydä, voi myös syytetty tai tämän asiamies pyytää lausunnon laatimista ottamalla yhteyttä Kriminaalihuoltolaitokseen (Yhdyskuntapalvelu 2004). Kun soveltuvuus selvityspyyntö saapuu toimistolle, lähetetään syytetylle välittömästi kutsu haastatteluun sekä yhdyskuntapalvelua käsittelevä esite. Kutsuun voidaan laittaa myös muuta materiaalia mukaan. (Soveltuvuus selvityksen laatiminen 2007: 3), Lisämateriaalina voi olla esimerkiksi kyselylomake päihteidenkäytöstä, joka asiakkaan on tarkoitus täyttää ja tuoda mukaan tapaamiseen.

Tuomioistuimien arvioi siis soveltuvuus selvityksen perusteella syytetyn edellytyksiä suoriutua yhdyskuntapalvelusta. Soveltuvuus selvitystapaamisessa ja siinä tehtävässä haastattelussa Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijä arvioi syytetyn valmiuksia suoriutua yhdyskuntapalvelun suorittajan velvollisuuksista. Soveltuvuus selvityksessä annetaan mahdollisimman todenmukainen kuva syytetyn mahdollisuuksista suoriutua yhdyskuntapalvelusta, jotta yhdyskuntapalvelua ei

tuomittaisi niille, joilla ei ole tosiasiallisia valmiuksia suoriutua palvelusta. Tämä on tärkeää rangaistuksen uskottavuuden ja palvelupaikkojen säilymisen kannalta. Soveltuvuusselvitys ei kuitenkaan ole edellytys sille, että tuomioistuin voi tuomita yhdyskuntapalvelua, vaan tuomioistuin voi myös itse ottaa kantaa syytetyn soveltuvuuteen. Kuitenkin silloin, kun yhdyskuntapalvelua tuomitaan ilman soveltuvuus selvitystä, syytetty ei välttämättä saa tarpeeksi tietoa yhdyskuntapalvelun säännöistä ja suorittajan velvollisuuksista, jolloin edellytykset suoriutua rangaistuksesta voivat olla heikommat. (Soveltuvuus selvityksen laatiminen 2007: 1, 2.)

Soveltuvuus selvityksen laadintaa varten selvitetään muun muassa syytetyn motivoituneisuutta suorittaa yhdyskuntapalvelua, hänen työkokemustaan ja päihteiden käytön todennäköistä vaikutusta palvelusta suoriutumiseen. Tavallisin syy kielteisen lausunnon kirjoittamiseen, on asiakkaan hallitsematon päihteidenkäyttö. Jo lausuntotapaamisessa on joidenkin asiakkaiden kanssa tarpeellista suunnitella erilaisia tukitoimia, jotka parantavat henkilön mahdollisuuksia suoriutua hänelle mahdollisesti tuomittavasta yhdyskuntapalvelusta. Tukitoimet ovat usein erilaisia päihdehuollon tukitoimia. Asiakas on myös mahdollista ohjata laitoshoitoon yhdyskuntapalvelun suorittamisen aikana. Tämän avulla pyritään varmistamaan suorittamattomien tuntien loppuun suorittaminen hoidon päätyttyä. Muita mahdollisia yhdyskuntapalveluun liitettävissä tukitoimia ovat erilaiset uusintarikollisuutta vähentämään pyrkivät ohjelmat. (Päihdekuntoutus ja yhdyskuntaseuraamukset: 4.)

Soveltuvuus selvitykseen laitettavat tiedot syytetystä ja hänen tilanteestaan tulee olla olennaisia ja riittävästi varmennettuja (Soveltuvuus selvityksen laatiminen 2007: 2). Asiakkaalta saatuja tietoja voidaan varmistaa muun muassa työvoima- ja sosiaalivirastosta sekä päihdehuollosta (Rikosseuraamusalan asiakaskunta...2008: 16). Myös epävarmuustekijöiden arviointi on usein keskeistä punnittaessa syytetyn soveltuvuutta yhdyskuntapalveluun. Lausunnotsa ei kuitenkaan oteta kantaa rikosten uusimisriskiin, seuraamuksen valintaan tai sen vaikutukseen syytetyn elämäntilanteeseen. Mahdolliset syytetyille aiemmin tuomitut yhdyskuntapalvelut on kuitenkin syytä tuoda lausunnossa esiin. Lausunnon ollessa valmis, lähetetään se syyttäjälle. (Soveltuvuus selvityksen laatiminen 2007: 2.)

Yhtenä edellytyksenä yhdyskuntapalvelun tuomitsemiselle on syytetyn suostumus siihen. Kun syytetyltä pyydetään allekirjoitusta suostumus -asiakirjaan, tulee hänelle selvittää suostumuksen merkitys, yhdyskuntapalvelun yleiset ehdot, vankeusrangaistusta korvaavan seuraamuksen tarkoitus ja luonne, palvelun suorittajan asema palvelupaikalla ja lainvoimaa vailla olevan yhdyskuntapalvelurangaistuksen suorittamismahdollisuus. Kriminaalihuoltolaitoksella on myös oikeus saada muilta viranomaisilta tietoja asiakkaasta salassapitosäännösten estämättä, silloin kun ne liittyvät rangaistuksen täytäntöönpanoon tai muuhun siihen kuuluvan tehtävän hoitamiseen. Asiakkaan suostumusta tietojen saantiin ei tarvita silloin, kun tietoja saadaan muilta viranomaisilta. Asiakkaan kirjallinen suostumus tarvitaan erikseen kuitenkin silloin, kun tietoja pyydetään muilta kun valtion tai kuntien viranomaisilta. Asiakkaalle tulee

selvittää tiedonsaantioikeus, jota varten tietojärjestelmässä on allekirjoitettava lomake. (Soveltuvuusselvityksen laatiminen 2007: 4-5, 8.)

Soveltuvuusselvitysten on myös täytettävä asiantuntijalausunnolle asetetut laatuvaatimukset. Soveltuvuusselvityksen laatiminen -käsikirjan mukaan hyvää laatua voi olla se, että syytetty pitää lausuntoa ja sen perusteluja oikeudenmukaisina tai se, että tuomioistuin on siihen tyytyväinen. Jotta lausunnot olisivat laadukkaita, tulee huomio kiinnittää niiden laatimisprosessiin. Siinä keskeistä on asiakaslähtöisyys, asiakkaan motivaation vahvistaminen, työskentelyn vuorovaikutuksellisuus ja asiakkaan tilanteen arviointi. (Soveltuvuusselvityksen laatiminen 2007: 2.)

Toimistoilla tulisikin olla dokumentoitu laadunvarmistuksen toimintamalli, jonka avulla ylläpidetään soveltuvuusselvitystyön osaamista ja sen kehittämistä. Mallin mukaisesti asioita tulisi käsitellä yhteisesti, jonka avulla varmistetaan yhtenäinen tulkinta ja yhteisten laatukriteerien ja standardien tuntemus. Arviointi ja palaute ovat myös osa laadun turvaamista ja lausuntoja tekevillä työntekijöillä tulisikin olla mahdollisuus ohjaukseen ja vertaistukeen. (Soveltuvuusselvityksen laatiminen 2007: 2.)

3 Palvelun laatu

Tutkin asiakkaiden kokemaa palvelun laatua työn teknisen ja toiminnallisen laadun kautta. Sekä palvelun laatua Kriminaalihoitolaitoksessa tutkineet Kristiina Aunio ja Anneli Karjalainen että Tarja Kauppila Sosiaalityön laadun parantaminen tietotekniikan avulla - projektista, ovat käyttäneet työn teknistä ja toiminnallista laatua työnsä teoreettisena viitekehyksenä (Aunio & Karjalainen 2005, Kauppila 2001).

Sosiaali- ja terveydenhuollon laatusanaston mukaan laatukriteerit ovat ominaisuuksia, jotka on valittu laadun määrittämisen perusteeksi. Laatukriteeriksi tulisi valita ominaisuus, jota pystytään mittaamaan, tällaisia ovat esimerkiksi asiakastiedotteen antaminen ja jonotusajan pituus. (Sosiaali- ja terveydenhuollon sanastot 1997: 71.)

Christian Grönroos on määritellyt palvelun seuraavasti:

”Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palvelun tarjoajan järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään.” (Grönroos 1998: 52.)

Palveluihin sisältyy siis usein, vaikkakaan ei aina, vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Palvelun laatua tutkitaan usein koetun palvelun laadun käsitteen kautta sekä pal-

velun kokonaislaadun mallin avulla. Lähestymistapa on usein pohjana laatua koskevissa tutkimuksissa. Jotta tiedettäisiin, kuinka asiakkaat kokevat palvelujen laadun, tarvitaan siihen palvelun laadun malli. Kun ymmärretään, kuinka asiakkaat palveluja arvioivat, voidaan määrittää kuinka nämä arviot syntyvät ja miten niihin voidaan vaikuttaa. (Grönroos 1998: 52, 60.)

Grönroos on määritellyt asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla olevan kaksi ulottuvuutta, tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus (Grönroos 2001: 100). Organisaation palveluajatus pohjautuu sen toiminta-ajatukseen. Palveluajatus taas kertoo minkä asiakaskunnan ongelmia organisaatio pyrkii ratkaisemaan, millä resursseilla ja millä tavalla. Palveluajatus siis määrittää teknisen ja toiminnallisen laadun kriteerit, jotka ohjaavat toiminnan kehitystä. (Grönroos 1987: 12.)

Palveluja tuotettaessa henkilöstö on keskeisessä asemassa. Asiakkaiden kokemaan palvelun kokonaislaatuun vaikuttavat ratkaisevasti henkilöstön kyky käyttää toimintajärjestelmiä ja työvälineitä, heidän tieto- ja taitotasonsa, asenne työtä ja asiakkaita kohtaan sekä kyky toimia nopeasti sekä joustavasti. Palvelukokemuksen kannalta on tärkeää, millaiseksi asiakkaan kontakti organisaatioon muodostuu. Kaikissa palveluissa ei esimerkiksi esiinny ollenkaan asiakaskontaktia, vaan palvelu tapahtuu esimerkiksi kirjeitse. (Grönroos 1987: 13, 30.)

3.1 Palvelun laatu sosiaalialalla

Monien julkishallinnollisten organisaatioiden työtä määrittävät lait ja asetukset, jotka organisaation on otettava huomioon. Kuitenkin organisaatioilla on mahdollisuus tiettyjen rajojen sisällä määrittää millä tavoin ne pyrkivät toteuttamaan niille kuuluvat tehtävät. (Grönroos 1987: 12.)

Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa - selvityksen mukaan suomalaisissa organisaatioissa ollaan laadunhallinnassa vielä alkutaipaleella. Heikoimmin kehittyntä laadunhallinta on asiakkaiden osallistumisessa. (Outinen, Mäki, Siikander & Liukko 2001: 11.) Asiakasta kuitenkin tarvitaan määrittelemään palvelun laatu sosiaali- ja terveysalalla. Asiakkaiden mielipiteiden huomioiminen palvelun laadussa on tärkeää käytännöllisesti sekä yhteiskunnan arvojen mukaan, sillä osallistuminen on yksi demokratian pääperiaatteista. (Outinen, Holma & Lempiäinen 1994: 35.)

Asiakkuus voi sosiaali- ja terveydenhuollossa syntyä ilman asiakkaan tahtoa. Tämän takia työntekijöiltä edellytetäänkin kykyä tunnistaa asiakkaiden sekä tilanteiden erilaisuus ja työntekijöiden tulee olla valmiita muuttamaan toimintatapojaan. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999: 12.) Hyvinvointipalveluorganisaatioissa on usein toimintoja, jotka on toteutettava asiakkaan tahdosta riippumatta. Kuitenkin tällaisissa tilanteissa voidaan

pyrkiä yhdistämään organisaation ja asiakkaan edut, jotta palvelusta tulisi molempien edut huomioiva kokonaisuus. (Jalava & Virtanen 1996: 44.)

Asiakkaan subjektiivutta on alettu korostamaan sosiaalihuollossa ja asiakas nähdään yhteisen työskentelyn osapuolena. Asiakkaan roolin vaikuttavuus palveluun on noussut esiin laatukselustelussa. Palveluilta edellytetään tämän takia tasavertaista suhtautumista asiakkaisiin ja kumppanuuteen perustuvaa toimintatapaa. Palvelun sisällön ja laadun kannalta tarkasteltuna, palvelu ei siis ole vain tuottajan valmistamaa, vaan se perustuu yhteiseen ja vastavuoroiseen prosessiin. (Kananoja 1997: 116.)

Jotta sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiossa saavutettaisiin hyvä laatu, vaatii se henkilökunnan sitoutumista laadukkaaseen työhön. Tähän vaikuttaa henkilöstön hyvinvointi, joka on tärkeää etenkin talouden ollessa tiukalla. Henkilöstön hyvinvointi yhdessä terveyden, tyytyväisyyden ja turvallisen työskentely-ympäristön kanssa ovat edellytyksiä hyvälle laadulle. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999: 18.)

Kriminaalihoitolaitoksessa laadukkaassa työskentelyssä keskeistä on se, että asiakas on tietoinen häntä koskevien tietojen sisällöstä, joita kirjoitetaan lausuntoon ja asiakastietojärjestelmään. Teksti ei saa olla leimaavaa, vaan sen pitää olla asiallista. Erityistä huolellisuutta on noudatettava myös asiakkaan terveydentilaa koskevien seikkojen kirjaamisen yhteydessä. (Soveltuvuusselvityksen laatiminen 2007: 7.)

Yhdyskuntaseuraamustyön on tarkoitus olla uusintarikollisuuteen vaikuttavaa (Kriminaalihoitolaitos: 2). Koen, että lausuntotapaamisissa hyvään laatuun pyrkiminen on tärkeää, jotta asiakkaaseen saataisiin muodostettua mahdollisimman hyvä kontakti jo ennen mahdollista yhdyskuntapalvelua tai valvontaa. Hyvä kontakti ja hyvät kokemukset Kriminaalihoitolaitoksesta jo lausuntovaiheessa tekevät myös mahdollisesta myöhemmästä asiakkuudesta vahvemman ja sitouttaa asiakasta paremmin työskentelyyn.

4 Palvelu teknisen ja toiminnallisen laadun kautta

Tekninen eli lopputulosulottuvuus on yksi ulottuvuus asiakkaan kokemasta palvelun laadusta. Se vastaa kysymykseen *mitä* asiakas saa vuorovaikutuksessa organisaation kanssa. Asiakas pysyy arvioimaan palvelun teknistä laatua objektiivisemmin kuin toiminnallista laatua, joka on se tapa, jolla tekninen laatu asiakkaalle toimitetaan. (Grönroos 2001: 100.) Grönroosin mukaan palvelun prosessiulottuvuus eli toiminnallinen laatu vastaa kysymykseen *miten* asiakas saa palvelun. Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa siis teknisen laadun lisäksi tapa, jolla se toimitetaan asiakkaalle. Toiminnallinen laatu koetaan aina subjektiivisesti. (Grönroos 1987: 36; Grönroos 2001: 101.)

Hyvän laadun edellytyksenä on yleensä palveluprosessin lopputuloksen tekninen laatu, sen pitää olla hyväksyttävää. Hyväksyttävä taso taas riippuu muun muassa asiakkaiden tarpeista ja odotuksista. Lopputuloksen ollessa riittävän hyvä, vähenee teknisen laadun merkitys. Kuitenkin teknisen laadun heiketessä, heikkenee asiakkaan kokema kokonaislaatuakin. (Grönroos 2001: 104.) Esimerkiksi yrityksen hoitaessa reklamaation tyydyttävien tulosten, on prosessi ollut teknisesti laadukas. Jos käsittely on kuitenkin ollut epäkohteliasta ja hidasta, on sen toiminnallinen laatu alhainen. (Grönroos 2001: 100-102.)

Tekniseen palvelun laatuun kuuluvat siis fyysiset palvelutuotteet, kuten asiakkaan saama kirje tai muu asiakkuuteen liittyvä kirjallinen tuotos. Teknisen laadun varmistaminen edellyttää henkilökunnan koulutusta ja ammattitaitoa. Lisäksi tekniseen laatuun liittyvät muut fyysiset tekijät, kuten toimiston sijainti ja toimitilat laitteineen. Toiminnalliseen laatuun liittyvät organisaation palvelukulttuuri eli henkilöstön työskentelytavat, asenteet, palvelualttius, luottamuksen herättäminen ja yleensäkin sitoutuminen laadukkaaseen palveluun. (Kokko 2000.)

4.1 Organisaatiotason tekninen laatu

Palvelun laatua teknisen ja toiminnallisen laadun kautta tutkineet Kauppila sekä Aunio & Karjalainen ovat tutkimuksissaan käyttäneet organisaatiotason teknisen laadun laatumittareina palvelujen saavutettavuutta (Aunio & Karjalainen saatavuutta), palveluista tiedottamista sekä työvälineiden ja tilojen tasoa (Aunio & Karjalainen 2005: 11-13, Kauppila 2001: 7).

Omassa tutkielmassani käytän samoja laatukriteerejä Aunion & Karjalaisen sekä Kauppilan kanssa. Palvelujen saavutettavuuden valitsin omaan tutkielmaani yhdeksi laatukriteeriksi palvelujen saatavuuden sijasta. Palvelujen saatavuudella tarkoitetaan ylipäättänsä palvelujen olemassaoloa ja sitä kenelle niitä tarjotaan, ketkä niitä pääsevät käyttämään. Saavutettavuus liittyy enemmän fyysisiin seikkoihin, kuten siihen miten hyvin asiakas pystyy käyttämään palveluja välimatkan, kulkuyhteyksien tai ajankohdan kannalta. (Outinen ym. 1994: 27.) Koska Khl:n asiakkaaksi ei tulla omasta tahdosta, vaan asiakkuus alkaa tietyin lakiperustein, on mielestäni hyödyllisempää tutkia palvelun saavutettavuutta, eli sitä kuinka kutsussa ollut aika on asiakkaalle sopinut tai olivatko kulkuyhteydet toimistoon tai muuhun sovittuun tapaamispaikkaan tarpeeksi hyvät.

4.1.1 Palvelun saavutettavuus

Palvelun saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, miten hyvin asiakas pystyy käyttämään palveluita. Palvelun saavutettavuuteen liittyvät muun muassa seuraavat seikat: aukioloajat, aika-aulut, toimiston tai palvelupisteen sijainti, välimatkat, kulkuyhteydet ja parkkipaikat sekä taloudelliset mahdollisuudet. (Grönroos 1987: 68; Outinen ym. 1994: 27, 38.) Asiakkaat kokevat saavutettavuuden olevan siis sitä, että palvelun tuottaja, yksikön sijainti ja sen toiminta-

ajat, työntekijät sekä toimintajärjestelmä on organisoitu siten, että palvelu on helposti saatavilla ja asiakkaiden vaatimuksiin voidaan suhtautua joustavasti (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999: 85). Kun saavutettavuus on hyvä, palvelut ovat saatavissa kohtuullisen nopeasti ja henkilökunta on tavoitettavissa. Asiakkaat odottavat myös häiriöttömyyttä, sujuvuutta ja sovittujen aikojen pitämistä. Huonoa laatua on turhaan odottelu ja juoksuttaminen virastosta toiseen. (Outinen ym. 1994: 37, 40.) Vuonna 2008 tehdyn kuntalaistutkimuksen mukaan kuntalaisten tyytyväisyys palveluihin on selkeässä yhteydessä niiden saavutettavuuteen. Helposti saavutettavissa olevat palvelut koetaan yleensä myös hyvin hoidettuina. (Hanna Kaukopuro-Klemetti 2009.)

4.1.2 Palvelusta tiedottaminen

Asiakkaan kokemus sosiaali- tai terveydenhuollon organisaatiosta alkaa ensimmäisestä yhteydenotosta. Tämä ensivaikutelma voi määrätä tulevan asiakassuhteen suunnan kielteiseksi tai myönteiseksi. Asiakkaille laatuun liittyviä tekijöitä ovat etukäteisaineiston saaminen, tieto organisaatiosta ja sen toiminnasta sekä omien asioiden etenemisestä. (Outinen ym. 1994: 40, 48.)

Vuoden 2009 Sosiaalibarometrissa todetaan, että kuntalaisten tulee saada riittävästi tietoa siitä, mistä minkäkin palvelun saa. Tiedotuksen rooli ylipäätään korostuu silloin, kun palveluissa tai niiden järjestämisessä tapahtuu muutoksia. Osa ihmisistä saattaa jäädä tarvitsemiensa palvelujen ulkopuolelle vähäisen tiedottamisen takia. (Eronen, Londén, Perälähti, Silta-niemi & Särkelä 2009: 158.) Palvelun ulkopuolelle jäännin vaaraa, muusta kuin asiakkaan omasta syystä, ei juuri Kriminaalihuoltolaitoksen asiakkuudessa ole, sillä Khl ottaa itse yhteyttä lausuntoasiakkaisiin. Kuitenkin tiedottamisen ja sen laadun merkitys tulee huomata myös Khl:n puolella. Erityisesti lausuntokutsujen sisältö on tärkeä, sillä mikäli asiakkaalla ei ole aikaisempaa tietoa Khl:sta tai lausunnon tarkoituksesta, eikä hän saa siitä riittävän selkeää kuvaa kutsusta, saattaa asiakas jättää saapumatta lausuntotapaamiseen. Tämä taas voi huonontaa asiakkaan asemaa.

Yhdeksi olennaisimmista laatupiirteistä on selvityksissä osoittautunut tiedon saanti. Tiedon saamiseen liittyy muun muassa henkilökunnan kyky antaa asiakkaille tietoa sellaisistakin asioista, joista asiakkaat eivät itse osaa kysyä. Asiakkaat eivät esimerkiksi ilman riittävää tiedon saantia voi vaikuttaa tehtäviin päätöksiin. (Outinen ym. 1994: 39-40, 48.) Hankalia tilanteita ovat myös ne, joissa asiakas uskoo tietävänsä jonkin asian, eikä sen takia kysy siitä, vaikka todellisuudessa tieto voikin olla väärä (Lahikainen 2000: 276). Asiakkaan odotuksiin palvelua kohtaan vaikuttaakin siis organisaation viestintä (Grönroos 1987: 38).

Asiakas arvioi myös tapoja, joilla hänelle välitetään tietoa, tällaisia ovat esimerkiksi opasteiden selkeys ja tiedotteiden ymmärrettävyys (Outinen ym. 1994: 38-39, 49). Mikäli organisaati-

tio ei tiedota palveluistaan, se kertoo välinpitämättömyydestä ja mielenkiinnon puutteesta asiakkaita kohtaan, jolloin asiakkaiden epävarmuus kasvaa (Grönroos 1987: 38). Julkisten palvelujen viestinnällä ei tarvitse houkuttaa asiakkaita, vaan sen tarkoitus on valistaa, neuvoa ja opastaa asiakkaita (Rissanen 2005: 49). Organisaatiokuvaa voidaan selventää asiakkaille keskittymällä enemmän tiedotteisiin ja kiinnittämällä huomiota esimerkiksi ilmoituksiin ja lomakkeisiin sekä niiden painoasuun (Grönroos 1987: 83). Viestinnän avulla, kuten esitteillä ja tiedottamisella, voidaan vaikuttaa asiakkaan kuvaan organisaatiosta ja muuttaa sitä todellisuutta vastaavaksi (Outinen ym. 1994: 49).

On ensiarvoisen tärkeää, että kutsu niin henkilötutkintaan kuin soveltuvuusselvitykseen on ymmärrettävä ja informatiivinen, jotta mahdollisimman moni kutsutuista saapuu paikalle. Aina kuitenkin osa kutsutuista jättää syystä tai toisesta saapumatta tapaamiseen ja heidän edellytyksiään yhdyskuntapalveluun tai tarvettaan valvonnalle ei näin ollen pystytä arvioimaan. Tulematta jättämisen syitä ovat muun muassa se, ettei kutsu tavoita henkilöä, henkilö välttelee viranomaiskontakteja tai se, että henkilö ei ymmärrä mistä asiassa on kyse (Rautniemi 2009: 53). Tämän vuoksi kutsun tulee olla sellainen, että ainakaan sen epäselkeyden vuoksi ihmiset eivät jättäisi saapumatta paikalle.

4.1.3 Työvälineiden ja tilojen taso

Työtilojen fyysiset tilat ja työskentelyvälineet vaikuttavat osaltaan laatukokemukseen. Osa fyysisistä työvälineistä on välttämättömiä työn teknisen laadun kannalta ja toiset välineet vaikuttavat taas työn hyvään toiminnalliseen laatuun. Tällaisia työvälineitä ovat muun muassa kaikki tuolit, pöydät, tietokoneet, dokumentit. (Grönroos 1987: 75.) Asiakkaat kiinnittävät huomionsa tilojen viihtyisyyteen ja soveltuvuuteen itselleen, he myös olettavat laitteiden ja välineiden toimivan moitteetta. Fyysisestä ympäristöstä ja erityisesti odotustiloista aistii työyhteisön ilmapiirin. Selkeät opasteet, siisteys, rauhallisuus, viihtyisyys ja miellyttävät värit antavat kuvan asiakkaiden arvostuksesta. Hyvä fyysinen ympäristö on kodikas, turvallinen, meluton ja ilma on raikasta sekä yksityisyyden säilyttäminen mahdollista. Yksityisyyden säilyttämisen kannalta tärkeitä ovat lisäksi hyvä äänieristys ja näkösuojaa antavat väliseinät. (Outinen ym. 1994: 39, 41, 68.)

Se, miten asiakas kokee muiden asiakkaiden läsnäolon vaikuttaa myös asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. Liian monen muun asiakkaan samanaikainen mukanaolo voi vaarantaa ja heikentää palvelun laatua. Muiden asiakkaiden mukanaolo voi ilmetä muun muassa jonoina tai yksityisyyden vaarantumisena. (Grönroos 1987: 69–70.)

4.2 Työntekijätason tekninen laatu

Kauppila sekä Aunio & Karjalainen ovat tutkimuksissaan käyttäneet työntekijätason teknisen laadun kriteereinä työntekijöiden lakien ja ohjeiden tuntemusta, ammattitaitoa ja työmenetelmien tuntemusta (Aunio & Karjalainen 2005: 14-15, Kauppila 2001: 7). Työmenetelmillä Aunio ja Karjalainen ovat työssään käsittäneet työntekijän keinot vaikuttaa asiakkaiden uusintarikollisuuteen palveluohjauksen, yhteistyöhankkeiden, ryhmien ja kurssien avulla. Asiakkaiden rikosmyönteisiin asenteisiin työntekijät voivat vaikuttaa keskustelujen, tehtävien ja harjoitusten avulla. (Aunio & Karjalainen 2005: 15-16.)

Lausuntoasiakkuus sinällään toimii jo interventiona asiakkaan tilanteeseen (Hallituksen esitys...2009: 15). Koska lausuntoasiakkuudessa asiakasta kuitenkin tavataan yhdestä kahteen kertaan ja asiakasta vasta epäillään rikoksesta, ei lausuntoasiakkuudessa työskentelyn ydin ole vielä pitkänjänteisessä vaikuttamistyössä. Sen sijaan haastattelu ja sen tekniikan hallinta on lausuntoasiakkuuden perusta. Tämän takia tutkielmassani tutkin työntekijätason teknistä laatua työntekijöiden lakien ja ohjeiden tuntemuksen, ammattitaidon ja haastattelumenetelmän hallitsemisen kautta.

4.2.1 Lakien ja ohjeiden tuntemus

Asetuksessa yhdyskuntapalvelusta todetaan, että syytetylle on kysyttävä hänen suostumustaan yhdyskuntapalveluun, selitettävä yhdyskuntapalvelun sisältö ja seuraukset, joita palveluehtojen rikkomisesta seuraa (Asetus yhdyskuntapalvelusta 28.12.1990/1259: 3). Käytännössä työntekijän tulee siis käsitellä asiakkaan kanssa yhdyskuntapalvelun suorittajan velvollisuudet, sanktio mahdollisuudet ja se, että suorittamattomat tunnit voidaan viime kädessä muuntaa vankeudeksi, mikäli suorittaja törkeästi rikkoo velvollisuuksiaan. Asiakkaan tulisi myös olla tietoinen sopivasta käyttäytymisestä palvelupaikalla ja siitä, kuinka hänen tulee toimia, jos hän haluaa suorittaa lainvoimaa vailla olevan yhdyskuntapalvelurangaistuksen. (Soveltevuusselvityksen laatiminen 2007: 5.)

Myös henkilötutkintoja tehtäessä työntekijän täytyy tietää mitä tietoja lausunnon laatimiseksi tarvitaan. Lisäksi hänen tulee pystyä selvittämään nuorelle, mitä ehdollinen vankeusrangaistus ja valvonta tarkoittavat. Henkilötutkinnassa työntekijän tarkoituksena on lisäksi opastaa nuorta muun muassa oikeudenkäyntiin liittyvissä asioissa, kuten esimerkiksi avustajan hankkimisessa (Kainuun Internet-sivut). Nuoren tulee myös olla tietoinen siitä, että valvojan antamia ohjeita ja neuvoja on noudatettava ja hänelle pitää kertoa muun muassa yhteystietojen muuttumisesta (Kangaspunta 2002: 23).

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden kohdalla on erityisen tärkeää se, miten asiakas saa tietoa itsemääräämisoikeudestaan, valitusten ja muistutuksien tekemisestä, oikeudesta tar-

kastaa itseään koskevat tiedot ja kirjallisesta suostumuksesta itseään koskevien tietojen antamiseen organisaatiosta toiseen. Nämä asiat ovat kirjattuna lakiin ja ovat tärkeitä asiakkaan oikeudellisen aseman kannalta. Outisen ym. (2001) tekemän kyselyn mukaan johtajista vain yksi kolmesta raportoi asiakasta informoitavan näistä oikeuksistaan heidän organisaatiossaan. Toisaalta laki edellyttää informointia silloin, kun asiakas sitä pyytää. Laadukkaaseen työhön voisi kuitenkin ajatella kuuluvan asiakkaan aktiivisen informoinnin hänen oikeuksistaan. (Outinen ym. 2001: 14.)

4.2.2 Ammattitaito

Rakenteellisia, henkilöstöön liittyviä laatutekijöitä ovat henkilöstön riittävä määrä, käytännön osaaminen ja korkeatasoinen ammattitaito. Asiakkaat arvioivat henkilökunnan pätevyyttä muun muassa ammattitaidon, teknisen osaamisen ja koulutuksen kautta. Näihin liittyvät vastuullisuus, luotettavuus ja kyvykyys ja varma, nopea toimiminen. Työntekijöillä oletetaan olevan taitoa toteuttaa auttamisprosessia ja kommunikoida asiakkaiden kanssa. Ammattitaito on asiakkaiden mukaan siis sitä, että työntekijät omaavat tiedot ja taidot, jotka ovat tarpeellisia asiakkaiden ongelmien ammattitaitoiseen ratkaisemiseen. (Outinen ym. 1994: 39, 43.)

Ammattitaitoon kuuluu myös se, että työntekijä osaa kertoa asioista asiakkaalle asiakkaan ymmärtämällä tavalla. Yhteisen kielen tulee olla ymmärrettävää. Virastoissa käytetään paljon ammattikieltä, joka usein on ympäripyöreää (Pohjola 1997: 183) ja jota asiakkaiden voi olla vaikea ymmärtää. Henkilökuntaa on oltava riittävästi ja heillä tulee olla asianmukainen koulutus sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa. Työntekijöillä tulee myös olla mahdollisuudet täydennyskoulutukseen ja työnohjaukseen. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999: 17.)

Oman alansa asiantuntijuus kuuluu ammatillisuuteen. Asiantuntijuutta eivät kuitenkaan takaa riittävä koulutus tai usean vuoden työkokemus, vaikka näitä tarvitaankin asiantuntijuuden kasvamisessa. Asiantuntijuuteen liittyy myös taito oppia kokemuksista ja halu kehittää itseään. Kokemukset itsessään eivät kasvata työntekijän pätevyyttä, mikäli tämä ei halua tai osaa reflektoida kokemuksiaan ja oppia niistä mitään uutta. Dreyfusin & Dreyfusin (1986) mukaan asiantuntijuus on asteittain aloittelijasta lopulta pätevään osaajaan kehittyvää. Kuitenkin näin ajateltuna asiantuntijuuden nähdään paranevan koulutuksen ja kokemusvuosien mukaan. Todellisuudessa vasta aloittaneellakin työntekijällä voi olla tietoa ja taitoa, jota jo pitkän uran tehnyt työntekijä voisi hyödyntää. Aloittelija voi myös mieltää vuorovaikutuksen helpoksi sellaisessa tilanteessa, jonka kokeneempi työntekijä kokee hankalaksi. Laine (2001) toteaa yksilön valmiuksien ja ammatillisten taipumusten sekä pyrkimysten kehittyvän ja muuntuvan ammatillisessa kasvussa. Osa tätä ammatillista kasvua on ammatti-identiteetti, jolla tarkoitetaan ominaisuuksia ja piirteitä, joista työntekijän samaistuminen kohteeseensa ilmenee. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002: 57-59, 61.)

Särkelän (2001) mukaan sosiaalialalla työskentelevällä on oltava ihmissuhdetyön ammattitaito, jonka avulla työntekijä pystyy luomaan asiakkaisiin suhteen, jonka pohjalta asiakkaan ongelmia voidaan käsitellä ja hänen itseluottamustaan, omanarvontuntoaan ja yrittämisen ja elämisen halua voidaan lisätä (Särkelä 2001: 28). Työskenteleminen sosiaali- ja terveysalalla vaatii laaja-alaista osaamista ja kyky yhdistellä tätä osaamista kuuluukin asiantuntijuuteen. Kehittynyt asiantuntija pystyy jäsentämään ja yhdistelemään erilaisia tietokokonaisuuksia laajemmin ja nopeammin kuin asiantuntija, jolta puuttuu tarvittava osaaminen ja tieto. Sosiaalialalla myös asiakkaan kanssa voi jakaa asiantuntijuutta, hänellä on paljon tietoa omasta elämästään ja vuorovaikutuksessa kohtaavatkin sekä asiakkaan että työntekijän asiantuntijuus. Asiakkaan asiantuntijuus on yhtä lailla tärkeää huomioida yhdessä hänen voimavarojensa ja tarpeidensa lisäksi. Tilanteessa työntekijällä on kuitenkin ammatillinen vastuu ja se osaaminen, joka mahdollistaa ammatillisen kohtaamisen. (Vilén ym. 2002: 58-59.)

4.2.3 Haastattelumenetelmän hallinta

Haastattelun avulla saadaan nopeasti tietoa, edellyttäen kuitenkin, ettei se muistuta ristikuulustelua (Lahikainen 2000: 275). Työntekijällä tulee olla taito haastatella asiakasta niin, että hän voi luoda tähän työtä eteenpäinvievän ja sitä tukevan suhteen (Särkelä 2001: 31). Haastattelussa kysely ja kuuntelu vuorottelevat ja parhaimmassa tapauksessa ajallisesti työntekijä on enemmän kuulolla, kuin itse puhumassa. Kysymisen avulla voidaan saada henkilön mielenkiinto asiaa kohtaan heräämään ja lisätä hänen motivaatiotaan vuorovaikutukseen. Kysymisen avulla saadaan selville henkilön tärkeinä pitämiä asioita sekä asenteita, näkemyksiä ja tarpeita. Kysymystekniikat ja sanavalinnat ovat taasen tärkeitä, sillä niiden avulla voidaan saada selvennettyä asioita ja ne vaikuttavat olennaisesti myös tilanteen ilmapiiriin. Sen vuoksi tarkoituksenmukaisinta olisi kysyä kysymyksiä, joihin ei ole selvää valmista vastausta saatavilla. Kysymysten tarkoituksena on näin ollen lähinnä laajentaa näkemyksiä ja viedä keskustelua eteenpäin. Hyödyllistä onkin käyttää avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja ei voi vastata vain "kyllä" tai "ei". Niiden avulla voidaan pyrkiä monipuolisiin ratkaisuihin ja erilaisten näkökantojen tutkimiseen. Samalla voidaan hahmottaa, että ongelmiin on useimmiten useampia ratkaisuvaihtoehtoja kuin vain yksi. Yhteistyö mahdollistuu käytettäessä avoimia kysymyksiä, sillä voimme laajentaa ajatteluamme toisten ihmisten mielipiteillä ja näkökulmilla. (Silvennoinen 2004: 30, 124, 126.)

Kannustavalla ja positiivisella tavalla aloitetut kysymykset luovat vahvan perustan keskustelun ja kuuntelemisen jatkolle. Kyselemisessä on kuitenkin se vaara, että niiden tarkoituksiperät voidaan ymmärtää väärin, mikäli se alkaa esimerkiksi vaikuttaa enemmän kuulustelulta tai oman edun tavoittelemiselta. (Silvennoinen 2004: 124.) Toisaalta haastattelun tehtävänä ei Lahikaisen (2000: 275) mukaan ole kuitenkaan tietojen kysyminen sinänsä, vaan jokainen kysymys toimii interventiona, jonka avulla asiakas voi itse reflektoida kokemuksiaan ja päämää-

riään ilman painostusta tai syyllistämistä. Nämä ovat hyviä tilaisuuksia myös uusien toiminta- ja ajattelumallien luomiseen. (Lahikainen 2000: 275.)

Haastattelu ja havainnointi kuuluvat arviointiin yhdessä yksilön voimavarojen ja tämän näkemysten näkemisen ja kuulemisen kanssa. Yhdessä asiakkaan kanssa käsitelty tieto on tärkeää ja asiakkaalla tulee olla mahdollisuus omaan näkemykseensä tilanteesta ja sen säilyttämiseen, silloin kun hän niin haluaa. Todellisuuden tarkentaminen on tärkeää ja ihmisen omaa todellisuutta on kunnioitettava, vaikka se olisikin väärentynyttä. Todellisuuden tarkastelu toisen, ulkopuolisen ihmisen kanssa on hyödyllistä, vaikkei ihminen itse edes ymmärtäisi, miksi todellisuutta, niin kuin hän sen kokee, tulisi muuttaa. Haastattelussa ja keskustelussa on se apu, että toinen ihminen voi tiedon lisäksi antaa uusia näkökulmia, joiden avulla elämäntilannettaan voi tarkastella. Näiden uusien näkökulmien pohjalta voidaan keskustella yhdessä niistä mahdollisuuksista, joissa yksilö voi hyödyntää omaa osaamistaan. Ihminen saattaa kuitenkin huomata vaikeiden elämäkokemusten positiiviset merkitykset vasta pitkän ajan kuluttua. (Vilén ym. 2002: 54-55.)

4.3 Työntekijätason toiminnallinen laatu

Kauppila (2001: 8) sekä Aunio ja Karjalainen (2005: 16-19) ovat käyttäneet työntekijätason toiminnallisen laadun kriteereinä työntekijöiden vuorovaikutusta, asiakkaan kohtelua, tukea ja kannustusta, ammattietiikkaa, neuvontaa ja ohjausta sekä aikaa ja paneutumista. Käytän omassa tutkimuksessani työntekijätason toiminnallisen laadun kriteereinä vuorovaikutusta, asiakkaan kohtelua ja kunnioitusta, neuvontaa ja tukea sekä aikaa ja paneutumista.

Omaan tutkielmaani en ottanut laadun kriteeriksi ammattietiikkaa, koska se ensinnäkin on termi, jota asiakkaiden voi olla vaikea käsittää ja arvioida. Sosiaalityöntekijän tulee ammattieettisten ohjeiden mukaan muun muassa kehittää ja ylläpitää taitojaan, toimia puolueettomasti, säilyttää luottamukselliset tiedot asianmukaisesti, perustella ratkaisujensa syyt ja kohdella asiakkaitaan myötätuntoisesti (Sosiaalityön eettiset säännöt). Kaikkia kyseisiä asioita asiakkaat eivät pysty lausuntotapaamisen perusteella arvioimaan ja toisaalta ihmisarvon kunnioitus ja asiakkaiden kohtelu ovat erikseen laadun mittareina tutkimuksessani.

4.3.1 Vuorovaikutus

Vilén ym. (2002: 19) ovat todenneet Himbergiin & Jauhaiseen (2000) viitaten vuorovaikutuksen olevan ihmistenvälistä, jatkuvaa ja tilannesidonnaista tulkintaprosessia, jonka aikana luodaan yhteyttä toisiin, vaikutetaan heihin, viestitetään tärkeitä asioita heille ja saadaan palautetta omasta toiminnasta. Vuorovaikutus on siis kaksisuuntainen vaikuttamissuhde, jossa osapuolet vaikuttavat toisiinsa (Vilén ym. 2002: 19).

Vuorovaikutuksesta ei voida puhua silloin kun vain toisella osapuolella on mahdollisuus puhua tai muuten vaikuttaa tilanteessa. Vuorovaikutuksessa kumpikin osapuoli on aktiivinen toimija samanaikaisesti ja omaa toimintaa pyritään mukauttamaan erilaisissa tilanteissa toisen osapuolen viestintään. Ihmisten olisikin vaikea vaikuttaa toisiinsa millään tavoin ilman vuorovaikutustaitoja. (Silvennoinen 2004: 15, 30.)

Vuorovaikutustaitoja pidetään usein itsestänselvyytenä ja ne koetaan usein epämääräisenä ammattipätevyyden taitoalueena tai jopa toissijaisena ammattitaitona (Vilén ym. 2002: 21). Vuorovaikutuksen täydellinen hallitseminen ei ole mahdollista kenellekään (Silvennoinen 2004: 34). Vuorovaikutustaidot tulisi kuitenkin nähdä taitona, joita voi kehittää ja joita voi oppia. Ammatillisen vuorovaikutuksen takana on tietoa ja oppimista, joka voi olla vaikuttamista, tiedon hankkimista, jakamista ja asioiden eteenpäinviemistä. (Vilén 2002: 21.) Oppiminen edellyttää kuitenkin halua ymmärtää omaa ja toisten käyttäytymistä, luottamuksen rakentamista, erilaisuuden kunnioittamista ja kuuntelutaidon kehittämistä (Silvennoinen 2004: 34).

Ammatillinen vuorovaikutus voi toisaalta olla myös tiedottamista, opettamista ja neuvomista, jolloin työntekijän rooli voi olla aktiivisempi ja ohjaavampi suhteessa asiakkaaseen. Oleellista on, että asiakas tuntee voimiensa lisääntyvän vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutus voi paikata asiakkaan omassa verkostossa olevia puutteita, jonka johdosta asiakas ei esimerkiksi voi keskustella erinäisistä asioista. Kontaktien puuttuminen on yleistynyt, sillä yhteisöllisyys ja laajempi suvunvälinen vuorovaikutus on vähentynyt. Ihmisillä saattaakin olla vain yksi läheinen perheenjäsen, työkaverit tai viranomaiset, joille huolia pystytään purkamaan. (Vilén ym. 2002: 21-22.)

Konkreettista tietoa vuorovaikutuksesta ja sen menetelmistä tulisi olla ammatillisella vuorovaikuttajalla, jonka avulla hän voi kerätä oppimiskokemuksia, harjoitella asiantuntijuutta ja kehittää sitä taidokseen ja luoda vuorovaikutuksen rakentamiseksi konkreettisia menetelmiä. Vuorovaikuttajana kehittyminen on tärkeää ja siinä suuressa roolissa onkin opitun asian reflektointi. (Vilén ym. 2002: 61.)

Tutkimuksen mukaan asiakkaat arvostavat vuorovaikutuksen laatua ja pitävät sitä tärkeänä (Pohjola 1997: 168). Hyvä vuorovaikutus parantaa myös asiakkaan toimintakykyä. Hyvin toimiva vuorovaikutus erottaa hyvän ja huonon kohtaamisen palvelun tarjoajan kanssa. (Valokivi 2002: 181.) Aroista ja henkilökohtaisista asioista puhuminen on usein vaikeaa ja asiakasta tulisikin rohkaista siihen ja varmentaa tilanteen luottamuksellisuutta. Asiakkaalle ei tällaisissa tilanteissa tulisi esittää puhumisvaatimusta. (Lahikainen 2000: 272.)

Asiakkaan ja julkisten palvelujen tuottajan välillä voi usein olla luottamuspulaa ja jännitettä. Rungas ja avoin vuorovaikutus edistää kuitenkin palvelun laatua. (Rissanen 2005: 49, 97.) Vuo-

rovaikutukseen liittyvät laadun elementit ovat erittäin tärkeitä asiakkaille. Tällaisia elementtejä ovat muun muassa kuuntelu, ystävällisyys, kunnioittava käyttäytyminen ja empaattisuus. Vuorovaikutustilanteissa on eroja esimerkiksi kohteliaisuussäännöissä ja itsensä esittelemisessä sekä sinuttelun ja teitittelyn käytössä. (Outinen ym. 1994: 39, 69.) Työntekijän vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä työskentelysuhteen muodostamisessa ja ylläpitämisessä ja työntekijän aitous, empaattisuus ja asiakkaan kunnioittaminen ovat merkityksellisiä työskentelysuhteen jatkamisen kannalta (Ahokas 2004: 215).

Työntekijän käyttämä kieli voi olla ammattislangia tai asiakkaan ymmärtämää niin sanottua normaalia puhetta. Sanattomalla viestinnällä kuten eleillä tai fyysisellä välimatkalla voidaan taas ilmaista hyväksyntää tai paheksuntaa tietynlaista käyttäytymistä kohtaan. Työntekijän tehtävänä on kuitenkin joka tapauksessa motivoida asiakasta ja näin tukea palvelun jatkuvuutta. (Outinen ym. 1994: 39, 69.)

4.3.2 Kohtelu ja kunnioitus

Laadukkaassa yksikössä asiakkaan ystävällinen ja yksilöllinen kohtelu on itsestään selvyys (Outinen, Haverinen, Maaniittu, Mäkelä & Mäntysaari 1996: 15). Asiakas huomioidaan ja häntä kohdellaan tasavertaisena, häntä tervehditään ja hänelle puhutaan ystävällisesti (Kannisto & Kannisto 2008: 13). Asiakkaan kohtelu on tärkeää asiakassuhteessa, sillä tällä tavoin on mahdollista tuottaa asiakkaalle merkityksellisiä kokemuksia hänen selviytymisensä kannalta (Metteri 2004: 133). Asiakkaalle jää hyvä mieli palvelusta, kun häntä kuunnellaan ja hänet huomioidaan tasavertaisena kumppanina (Kannisto & Kannisto 2008: 170). Huonon kohtelun kokemusta asiakkaalle tuottavat muun muassa se, ettei asiakas saa ollenkaan positiivista palautetta tai että tapaamisessa huomio kiinnitetään vain asiakkaan elämäntilanteen ongelmiin (Valokivi 2002: 180).

Asiakkaan kunnioittaminen merkitsee sitä, että työntekijä vastaanottaa asiakassuhteessa esiintyvät tunteet ja eettiset sisällöt sekä vastaa niihin. Tämän lisäksi asiakkaan kunnioitukseen kuuluvat asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja muiden ihmisoikeuksien kunnioittaminen ja toteuttaminen. Asiakkaan työntekijältä saama kunnioitus on sitä voimavaraistavampi, mitä vähemmän asiakas saa kunnioitusta arkipäivän toimintaympäristössään. Syrjäytyneet tai syrjäytymisvaarassa elävät asiakkaat kokevat usein epäkunnioittavia asenteita. Työntekijän asiakkaalle osoittama myönteinen suhtautuminen muistuttaa täten asiakasta myös toisenlaisen suhtautumistavan olemassaolosta. (Lahikainen 2000: 258, 276, 277.)

Työntekijän kunnioitus asiakasta kohtaan tulee esiin työntekijän eleistä ja ilmeistä, puhuteltavasta ja siitä kuinka hän ottaa asiakkaan vastaan. Tärkeää on siis nimenomaan se, kuinka työntekijä esittää asiansa. Kunnioitus tai sen puute huokuu ilmi, kun asiakas kohdataan. Mikäli asiakasta taas vuorovaikutuksessa loukataan, hänen itsetuntoaan halveksutaan tai hänen

subjektiuttaan muilla tavoin heikennetään, vähennetään samalla muutostyön edellytyksiä, väheksymällä juuri häntä, joka ainoana voi muutoksensa toteuttaa. Särkelä (2001: 29, 32, 42) viittaa Leimaniin (1991) todetessaan, että kunnioituksen pohjalta toimiva asiakassuhde tuottaa erilaista tietoa kuin hallintapyrkimykseen pohjautuva suhde. Tämän takia asiakkaan sisäinen maailma voikin tulla vain siinä määrin työntekijän sekä asiakkaan yhteiseen tietoisuuteen, kuin työntekijän kärsivällisyys, kunnioitus ja myötäeläminen antavat myöten. (Särkelä 2001: 29, 32, 42.)

Kun työntekijä osoittaa kunnioitusta asiakastaan kohtaan, mahdollistaa tämä luottamuksen syntymisen työntekijään. Jokainen ihminen kaipaa kunnioittamista toisilta ihmisiltä. Mikäli ihminen kokee, ettei hänen mielipiteitään ja tarpeitaan kunnioiteta, vuorovaikutus muuttuu lamaannuttavaksi, epärakentavaksi ja paikallaan junaavaksi. Työntekijä voi osoittaa asiakkaalle kunnioitusta ja hyväksyä asiakkaan ongelmiaan, vaikkei hyväksyisikään tämän tekoja. Tasavertaisuus ja tasa-arvo ovat myös tärkeitä pidettyjä arvoja sosiaali- ja terveydenhuollon alalla työskenneltäessä. Tasavertaisuuden voidaan ajatella olevan asiakkaan ja työntekijän välistä työkumppanuutta, sillä osapuolia sitoo yhteen usein sama tavoite työskentelylle ja kummallakin osapuolella on osaamista ja tietoa, jota tavoitteen saavuttamiseen vaaditaan. (Vilén ym. 2002: 34, 48-49.)

Asiakkaat eivät aina saa ihmisarvon kokemuksen antavaa kunnioitusta palvelujärjestelmässä. Tällainen kunnioituksen puute vie pohjaa myös onnistuneiden toimenpiteiden vaikuttavuudelta. Asiakastyötä tekevien ammattilaisten tulisi huolehtia siitä, että kielteistenkin ratkaisujen perustelut selvitetään asiakkaalle riittävän tarkasti. Näin voidaan osoittaa kunnioitusta asiakasta kohtaan sellaisissakin tilanteissa, joissa ei voida toimia asiakkaan haluamalla tavalla. (Metteri 2004: 143.)

4.3.3 Neuvonta ja tuki

Asiakkaan neuvominen voidaan käsittää vuorovaikutukseksi, jossa asiakas on vain kohteena, kuitenkin usein neuvomisen takana on työntekijän ja asiakkaan välistä dialogista keskustelua eri vaihtoehtoista. (Järvinen 2007: 64). Valokiven (2002) mukaan hyvään asiakas-työntekijä suhteeseen kuuluu asiakkaan kuuleminen, hänen rohkaisu ja tukeminen ja jopa työntekijän innostuneisuus. Tämän lisäksi asiakkaalle annetaan tietoa eri vaihtoehtoista ja selvitetään hänen vaihtoehtojaan pakottamatta asiakasta kuitenkaan mihinkään. Annetun tiedon perusteella, asiakas voi itse tehdä päätöksensä. Yhteiset keskustelut ovat tärkeitä asiakas-työntekijä suhteen rakentumiselle ja niissä myös työntekijä sanoo mielipiteensä ääneen. (Valokivi 2002: 174-175.) Ohjaus- ja neuvontatyössä ensimmäinen interventio on jo asiakkaan kuunteleminen. Jos asiakas vaatii saada työntekijältä neuvoja, tulisi työntekijän antaa hänelle useita eri vaihtoehtoja, joista asiakas voi valita mielestään parhaimman. Työhön, jossa

työntekijä ohjaa ja neuvoo asiakasta täytyy kuulua humanistinen ammattikäytäntö, eikä työntekijä saa käyttää valtaa suhteessa asiakkaaseensa. (Lahikainen 2000: 258, 271, 275.)

Asiakkaan tulisi saada tukea silloin, kun hänen omat voimavaransa eivät riitä. Mikäli asiakas ei saa riittävästi tukea, ongelmat vaikeutuvat ja samalla tuen tarve lisääntyy. Tuki saattaa kuitenkin jopa lisätä ongelmallista toimintaa, jos se ei tue asiakkaan omatoimisuutta vaan lisää hänen passiivisuuttaan. Asiakasta tulisiikin tukea käyttämään omia voimavarojaan. (Särkelä 2001: 64.)

Ihmisten sosiaalisesta vuorovaikutuksesta hakemat tarpeet ovat vivahteiltaan hieman erilaisia riippuen kulttuurista. Kuitenkin silloin, kun ihminen kohtaa ongelmia tai kriisejä, jotka horjuttavat hänen tunne-elämäänsä tai kokemusta hyvinvoinnista ja elämänhallinnasta, korostuu vuorovaikutuksesta saatavan tuen tarve. Ihmiset tarvitsevat erilaista tukea, toiset kaipaavat kuuntelevaa ja hiljaista empatiaa, toiset taas suurempaa rohkaisua ja kannustusta sekä esimerkkejä muiden ihmisten tavoista selviytyä samanlaisesta ongelmasta. Myös pelkkä päivittäisistä toiminnoista suoriutuminen voi antaa uskoa ja toivoa ihmiselle, jolla on vaikea elämäntilanne. (Vilén ym. 2002: 39-40, 57.)

4.3.4 Aika ja paneutuminen

Asiakslähtöisyys on sitä, että työntekijä antaa asiakkaalle aikaa, huomiota ja kunnioitusta (Lahikainen 2000: 258). Asiakasta tulee palvella keskittyen, antamatta muiden asiakkaiden, tehtävien tai kollegojen keskeyttää tilannetta (Kannisto & Kannisto 2008: 13). Jos työntekijällä tai asiakkaalla on kiire tai he ovat kärsimättömiä, heikentää se aina työn tuloksellisuutta. Paneutuminen asiakkaan tilanteeseen ja hänen aktiivinen kuuntelemisensa on huomion antamista. Työntekijän kiirehtiminen asiakastilanteessa viestii siitä, että asiakkaan asia ei ole tärkeä ja että työntekijällä on muuta paljon tärkeämpää tekemistä kuin asiakkaan kuuntelu. Tapaamiskertojen ja -keston määrää tärkeämpää on se, kuinka hyvin käytössä oleva aika käytetään asiakkaan hyödyksi. (Lahikainen 2000: 258, 268.) Asiointikokemukseen vaikuttavat ennen kaikkea työntekijän tapa kohdata asiakas, asiakkaan valintojen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä paneutuminen asiakkaan tilanteeseen. Asioiden käsittelyyn ja hoitamiseen asiakkaan kanssa on varattava riittävästi aikaa, jotta asiakkaat voivat itse rauhassa päättää omista asioistaan. (Valokivi 2002: 170, 181.)

Vilén ym. (2002: 26) viittaavat O'Farrelliin (2001) korostaessaan, että kohdatessa asiakas, on tärkeää ottaa huomioon aikarajoite sekä se millaisen asian johdosta hänet kohdataan. Myös asiakkaan olisi hyvä olla tietoinen käytettävissä olevasta ajasta, koska tällöin asiakas pystyy nostamaan esille hänelle tärkeimmät seikat. Lyhyissä kohtaamisissa asiakkaan kanssa jo kuulukuksi tuleminen voi synnyttää kokemuksen yhteydestä työntekijän kanssa. Toisaalta asiakas voi ahdistua, mikäli annettu tieto on liian asiantuntijakeskeistä ja se on annettu liian nopeas-

ti. Jotta tieto tukisi yksilön elämäntilannetta, tulisi tiedon antajan pystyä arvioimaan asiakkaan kyky vastaanottaa ja käsitellä tietoa. (Vilén ym. 2002: 26, 46, 54.)

5 Asiakaspalaute

Laadunhallinnassa keskeistä on asiakas ja hänen kuuntelemisensa. Asiakas voi antaa palautetta ja arvioida kokemuksiaan saamastaan kohtelusta tai koko prosessin kulusta pitkin asiakkuutta. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999: 13.) Asiakas on asiantuntija palvelun laadun ja tuloksellisuuden arvioinnissa. Asiakkailta ei kuitenkaan aikaisemmin ole sosiaali- ja terveydenhuollossa kysytty tarpeeksi heidän tarpeistaan ja kokemuksistaan. (Outinen, ym. 1996: 12.)

Asiakkaiden huomioon ottaminen ja heidän näkökulmiensa kuuleminen on erityisen tärkeää julkisissa palveluissa, koska asiakkaat eivät useinkaan voi valinnoillaan tai käyttäytymisellään vaikuttaa palvelujen kehittämiseen. Asiakkaat ovat usein myös pakkotilanteessa palveluita käyttäessään, eikä palveluntarjoajaa voi valita. (Malminen 1986: 31-32.) Kun asiakkaat saavat valita mieleisensä palveluntarjoajan, täytyy palveluntarjoajien ottaa asiakkaat mahdollisimman hyvin huomioon, jotta he pärjäisivät kilpailussa. Laatuajattelun edistämisen kannalta kilpailu on tärkeää, se myös tehostaa toimintaa enemmän kuin sisäinen koulutus, palkinnot tai tulosjohtaminen. (Hautamäki 1997: 105.)

Asiakaspalautteen hankkiminen palvelun toiminnasta merkitsee toiminnan vastavuoroisuutta. Palautteen tulisi kuulua järjestelmällisesti julkisten palvelujen toteuttamiseen. Toimet, joihin sisältyy vastentahtoisuutta tai jotka eivät täysin perustu vapaaehtoisuuteen, asettavat haasteen myös palautteen keräämiselle. Vastentahtoisuutta sisältävien toimien palautekysymykset ovat saaneet vain vähän huomiota sosiaalipalveluiden laatukseskustelussa. (Kananonja 1997: 117, 120-121.)

Yksilötasoista asiakaspalautetta on vähätelty sen vuoksi, ettei se ole tilastollisesti yleistettävissä. Kysymys on kuitenkin enemmän tiettyjen ilmiöiden esiin nostamisesta, lisäksi asiakaspalaute perustuu yksilöllisyyteen, jolloin jokainen mielipide on tärkeä. Haastattelupalautteissa tulee esiin se, mitä asiakkaat työntekijältä odottavat, muun muassa ystävällisyyttä, hymyä ja kättelyä. Asiakkaiden suhde työntekijään tai työntekijöihin siis korostuu, ei asiakkaan suhde organisaatioon. Palautetutkimusten keskeinen haaste onkin saada palvelusuhde eli vuorovaikutuksen piirteet esiin. (Pohjola 1997: 177-179, 183.)

Asiakaspalautteen hankinnan takana on aina kuitenkin jokin tiedonintressi, miksi palautetta halutaan asiakkailta kerätä. Tiedonintressejä voivat esimerkiksi olla halu lisätä ymmärrystä tiedon avulla, tukea tiedon avulla hallintoa tai vahvistaa käytäntöjä. Voidaan haluta vahvistaa organisaation positiivista kuvaa, legitimoida toimintatapa tai olla aidosti kiinnostuneita asiak-

kaiden mielipiteistä. Eettisyyden kannalta tulee tietää ja pystyä perustelemaan, miksi palautetta hankitaan. Se vaatii sitä, että asiakkaiden näkemyksistä ollaan aidosti kiinnostuttu. Toisaalta asiakkaat voivat eettisessä yhteistoiminnassa, jossa he ovat osallisia ja jossa vuorovaikutus on tasaveroista, antaa työntekijälle palautetta prosessin aikana, tällöin erillisiä kyselyitä ei enää tarvita. Tällöin haaste on työtapojen kehittämisessä sellaisiksi, että asiakkaiden näkemykset tulevat esille työskentelyn aikana. (Pohjola 1997: 170-171.)

Hyvä yhteistyö asiakkaiden ja muiden työntekijöiden kanssa on edellytys hyvän palvelun tuottamiselle, asiakkaan tarpeiden tyydyttämiselle sekä asiakkuuksista huolehtimiselle. Palveluiden hallittu ja jatkuva kehittäminen on osa hyvää yhteistyötä. Muutokset työtavoissa vaativat työyhteisöltä uuden oppimista ja toisaalta tarpeettomasta poisoppimista. Hyvä palvelu jää usein vanhojen toimintarutiinien alle. Työyhteisön tulee omaksua sellaiset arvot ja toimintatavat, että se kykenee itsenäisesti oppimaan omasta ja asiakkaiden toiminnasta sekä reagoimaan asiakkaiden vaatimaan muutoshasteeseen. (Rissanen 2006: 96.)

Tulokset voidaan ottaa myös huomioon niin, että resurssija suunnataan mahdollisuuksien mukaan asioiden korjaamiseen, jotka ovat asiakkailta saadun tiedon perusteella vähiten onnistuneita. Ihanteellista olisi, jos tuloksista voitaisiin keskustella säännöllisesti palaverissa. Tällöin syyllisten etsimisen välttämiseksi kannattaa esiin nostaa myös positiivisia kokemuksia. Johdon tehtävänä on tehdä selväksi, että asiakaspalaute on luonnollinen osa työtä toiminnan parantamiseksi. Parhaimmillaan palautteesta tulee luonnollinen osa toimintaa ja työntekijöiden herkkyyttä asiakkaiden näkökulmille paranee. (Salmela 1997: 75-77.)

6 Tutkimuskysymykset

Tutkielmani on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkielma. Kvalitatiivisessa tutkielmassa pyritään paljastamaan ja löytämään olemassa olevia tosiasioita. Tutkielman kohdejoukko, joilta haastattelumateriaali saadaan, on laadullisessa tutkielmassa valittu harkintaa käyttäen ja tutkielmassa käytetään metodeja, joissa tutkittavien näkökulma pääsee esille, esimerkiksi ryhmä- ja teemahaastattelut. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997: 161, 165.) Tutkielmani on hypoteesiton, enkä ole asettanut minkäänlaisia arvailuja sen tuloksista.

Opinnäytetyössäni tutkin erään Kriminaalihuoltolaitoksen toimiston lausuntoasiakkaiden kokemuksia palvelun laadusta. Lausuntoasiakkaista kohderyhmänäni ovat ensi kertaa Khl:n asiakkaana olevat asiakkaat. Rajaukseni mukaan, asiakas on ensikertalainen, mikäli hänestä ei löydy aikaisempia tietoja Kriminaalihuoltolaitoksen asiakastietojärjestelmästä (Tyyne). Tutkin teemahaastattelun avulla koettua palvelun laatua lausuntotyössä.

Toivon, että tutkielmasta saatua tietoa voidaan hyödyntää asiakastyön kehittämiseen ja että erityisesti kriminaalihuoltotyöntekijät päivittäisessä työssään, kohdatessaan ensi kertaa asi-

akkaiksi tulevia lausuntoasiakkaita, voisivat käyttää tutkielmasta saatavaa tietoa hyväkseen ja näin parantaa asiakastyön ja yhdyskuntaseuraamustyön laatua.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Millaisena ensikertalaiset lausuntoasiakkaat kokevat Kriminaalihuoltolaitoksen työn laadun?

Ensimmäisen tutkimuskysymykseni avulla on tarkoitus tutkia kuinka asiakkaat kokevat Kriminaalihuoltolaitoksen palvelun teknisen laadun organisaatio- ja työntekijätasoilla sekä toiminnallisen laadun työntekijätasolla. Tutkielmassani organisaatiotason tekninen laatu tarkoittaa palvelun saavutettavuutta, siitä tiedottamista sekä työvälineitä ja tiloja. Työntekijätason tekninen laatu käsittää työntekijöiden lakien ja ohjeiden tuntemuksen, ammattitaidon sekä haastattelumenetelmän hallitsemisen. Työntekijätason toiminnallinen laatu sisältää vuorovaikutuksen, asiakkaan kunnioittamisen ja kohtelun, neuvonnan ja tuen sekä ajan ja paneutumisen.

2. Millaisia kehittämistarpeita lausuntotyölle nousee asiakkaiden kokemusten perusteella?

Toisen tutkimuskysymykseni avulla on tarkoitus tutkia sitä, missä palvelun laatuun vaikuttavissa osatekijöissä on kehitettävää asiakkaiden kokemusten perusteella ja millaisia nämä kehittämistarpeet ovat.

7 Aineiston keruumenetelmä

Tutkielmani aineisto koostuu kymmenestä teemahaastattelusta. Koska tutkielmassani tutkitaan asiakkaiden omia kokemuksia ja näkemyksiä, on teemahaastattelu oivallinen tapa tuottaa tätä tietoa. Haastattelussa ei menetelmänä myöskään ole sitä riskiä, että haastateltavan huono kirjoitustaito kaventaisi saatuja vastauksia, kuten on kirjallisesti kerättävässä aineistossa. Teemahaastattelu sopi tutkielmaani parhaiten, sillä se on strukturoidun ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa haastattelun aihe ja teemat ovat tiedossa, mutta kysymyksillä ei ole määrättyä järjestystä (Hirsjärvi ym. 1997: 204.) Teemahaastattelussa pyritään siis jokaisen haastateltavan kanssa käymään jokainen teema läpi, mutta myös haastateltavien vapaalle puheelle annetaan tilaa. Haastattelijalla ei tulisi olla tarkkoja kysymyksiä ylhäällä haastattelutilanteessa, vaan tarvittaessa vain yleiset teemat, niin että haastattelija voi keskittyä haastateltavan puheeseen ja itse vuorovaikutus tilanteeseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, a.) Teemahaastattelussa pystytään myös esimerkiksi kyselylomaketta tai strukturoitua haastattelua paremmin varmistaa haastateltavalta, että hänen kertomansa on ymmärretty oikein. Lisä- ja tarkentavien kysymysten esittäminen on helppoa.

Tein haastatteluja varten itselleni teemahaastattelurungon (Liite 2), joka pohjautuu teoreettiseen viitekehukseeni. Runko muodostui tutkielmani laatumittareista, jonka lisäksi olin lisännyt niihin muutaman alakohdan, jotta muistin mitä asioita halusin haastateltavilta kysyä. Haastattelujen alussa keräsin haastateltavilta taustatiedot eli sukupuolen, iän ja lausuntolajin. Lisäksi kysyin haastateltavilta, onko heillä koskaan aiemmin ollut asiakkuutta Kriminaalihoitolaitokseen. Olin toki jo varmistanut sen, että asiakastietojärjestelmän mukaan haastateltava oli ensikertalainen. Kysyin kuitenkin mielenkiinnosta sitä, onko heillä aikaisempaa kokemusta Khl:lla asioinnista, sillä tämä saattaisi kuitenkin vaikuttaa jollain tavoin asiakkaan vastauksiin.

8 Haastattelujen hankinta

Toukokuussa 2009 aloin suunnittelemaan opinnäytetyöni tekemistä, sillä tuntui luontevalta tehdä opinnäytetyö työpaikalleni Kriminaalihoitolaitoksen toimistolle. Idean saatua ja sen kehittelyn jälkeen, hain tutkielmalleni 3.8.2009 tutkimuslupaa silloisesta Rikosseuraamusvirastosta. Luvan tutkielmani tekoon ja haastattelujen hankintaan sain 19.8.2009. Koko opinnäytetyöprosessin ajan sain siihen ohjausta ja tukea työyhteisöltäni.

Tutkimusluvan saatua ja teemahaastattelurungon tehtyäni, tein esitteen tutkielmastani jaettavaksi asiakkaille (Liite 1). Seurasin tulevia lausuntopyyntöjä ja tarkistin asiakkaiden ”ensikertalaisuutta” eli sitä, oliko heistä nähtävillä aikaisempia tietoja tai asiakkuuksia asiakastietojärjestelmässämme. Tiedot poistuvat järjestelmästä, mikäli uutta asiakkuutta ei ole syntynyt reilun kahden vuoden kuluttua tuomiotietojen kirjaamisesta, sillä tietoihin harvemmin sisältyy sellaista materiaalia, jonka pidempään säilyttäminen olisi perusteltua (Rikosseuraamusalan asiakaskunta...2008: 19).

Olin jakanut jokaiselle työntekijälle esitteen tutkielmastani sekä suostumuspaperin, jonka allekirjoitettuaan asiakkaat suostuivat haastateltavikseni. Nämä paperit työntekijät lähettivät asiakkaille soveltuvuusselvitys- tai henkilötutkintakutsun mukana. Tutkimuslupaa hakiessani yhtenä ehtona oli se, etten haastattelisi tutkielmaani varten asiakkaita, joista teen itse lausunnon. Ensikertalaisasiakkaan saapuessa toimistolle hänestä lausunnon tekevä työntekijä tiedusteli asiakkaan halukkuutta osallistua tutkielmahaastatteluuni. Mikäli asiakas oli halukas osallistumaan haastatteluun, sovin heidän kanssaan suoraan toimistolla tai puhelimitse haastatteluajan. Osan haastatteluista tein heti lausuntohaastattelun jälkeen toimistolla.

Asiakkaat suhtautuivat tutkielmaan positiivisesti, eikä monikaan kieltäytynyt haastattelusta. Haastateltavat valikoituivat tutkielmaani siis lausuntopyyntöjen tulojärjestyksen ja toisaalta asiakkaiden suostumuksen mukaan. Pääsääntöisesti kaikille ensikertalaisasiakkaalle lähetettiin tietoa tutkielmasta ja mahdollisuudesta osallistua haastatteluun, inhimillisiä unohduksia lukuun ottamatta.

9 Aineiston käsittely ja analysointi

Litteroin haastattelut tammi-maaliskuun 2010 välisenä aikana. Litteroitua aineistoa tuli yhteensä 36 A4-arkkia. Jätin litteroimatta huokaukset, hiljaisuudet ja naurut. Yhden haastattelun jälkeen kävi ilmi, ettei haastattelu ollutkaan tullut nauhalle teknisten ongelmien takia. Tein kyseisestä haastattelusta kuitenkin muistiinpanot heti haastattelun jälkeen.

Litteroinnin jälkeen annoin jokaiselle haastattelulle oman värin, jonka avulla tunnistin analysoinnin jatkuttua, kenen haastattelusta oli kyse ja toisaalta erotin haastattelut toisistaan. Tämän jälkeen jaottelin aineiston teemoittain, esimerkiksi kohtiin, joissa haastateltavat puhuivat ennakkomateriaalista, vuorovaikutuksesta tai kehittämisideoistaan. Kun aineisto oli lajiteltu teemoittain, laajensin kutakin teemaa ja muodostin teemoihin eri tyyppisiä, joita haastateltavien puheesta nousi esiin.

Analysointi tapahtui siis teemoittelua hyväksikäyttäen, sillä se on luonteva tapa analysoida esimerkiksi juuri teemahaastatteluin saatua aineistoa. Aineiston litteroinnin jälkeen se järjestetään teemoittain, jossa jokaisen teeman alle kootaan aineistosta ne kohdat, joissa kyseisestä teemasta puhutaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, b.) Teemoittelussa saadusta aineistosta etsitään ja erotellaan tutkimuskysymysten kannalta olennaiset aiheet. Jotta teemoittelu onnistuisi, se vaatii teorian ja empirian vuorovaikutusta, niiden lomittumista toisiinsa. Aineistosta saadaan esille vastauksia ja tuloksia tutkimuskysymyksiin teemoittelun avulla. Teemoittelua voi myös jatkaa pidemmälle muodostamalla aineistosta yleisimpiä tyyppisiä. Saaduista vastauksista voidaan näin muodostaa tietyn tilanteen tyypillisin kuvaus. (Eskola & Suoranta 1998: 174-181.)

Eskola & Suoranta (1998: 181-182) jatkavat kertoen, että olemassa on ainakin kolme erilaista tapaa muodostaa tyyppisiä. Ensimmäinen tapa on autenttinen, sisältäen yhden vastauksen esimerkiksi laajemmasta aineiston osasta. Toiseksi voidaan tehdä yhdistelty, yleinen tyyppi, jossa on osasia eri vastauksista, jotka kuitenkin toistuvat useissa eri vastauksissa. Kolmanneksi voidaan tehdä tyyppi, jossa jotkut esitetyt asiat ovat esiintyneet ehkä vain yhdessä aineiston vastauksista. Tähän tyyppiin otetaan kuitenkin mahdollisimman paljon eri asioita, jolloin tyyppi on kokonaisuudessaan mahdollinen vaikkakaan ei todennäköinen. (Eskola & Suoranta 1998: 182.) Paitsi edellä mainitulla tavalla tyypillisimpiä seikkoja tekstistä etsien, voidaan tyypittelyä käyttää myös aineiston erikoisuuksien, yksittäisten seikkojen esiin tuomiseen ja analysoimiseen. Kun aineistosta on saatu erilaiset tyyppikuvaukset, voidaan niiden avulla helposti nähdä millaisia erilaisia tyyppisiä aineistosta voidaan muodostaa ja mitä keskinäisiä eroja näillä tyypeillä on. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, c.)

Koska tutkielmassani tutkitaan subjektiivisia kokemuksia, muotoutuivat teemat eri laatumittareista, joita haastateltavat olivat kommentoineet. Järjestelin kaikki teemoihin liittyneet

vastaukset omien alateemojensa alle. Sen jälkeen poistin sitaatit, jotka eivät mielestäni tuoneet aiheeseen mitään uutta. Jäljelle jäivät siis mielestäni tutkittavaa teemaa parhaiten kuvaavat ja siitä jotakin poikkeavaa kertovat sitaatit.

10 Haastateltavien kuvaus

Toteutin kymmenen teemahaastattelua 17.11.2009 - 27.1.2010 välisenä aikana. Haastatteluista lyhyin kesti 17 minuuttia ja pisin 70 minuuttia. Kahdeksasta haastateltavasta oli Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijä tehnyt soveltuvuusselvityksen ja kahdesta oli tehty henkilötutkinta. Haastateltavistani yksi oli nainen ja loput miehiä. Haastatteluista kuusi toteutettiin silloisen Kriminaalihuoltolaitoksen toimistolla, kaksi sivutoimipisteessä ja yksi asuntolassa, jossa haastateltava asui. Nuorin haastateltava oli 19-vuotias ja vanhin 61-vuotias. Kaikki haastateltavat yhtä lukuun ottamatta, olivat täysin ensikertalaisia asiakkuudessaan. Yhdellä haastateltavalla oli ollut asiakkuuksia Kriminaalihuoltolaitokseen ja hän oli myös suorittanut aiemmin yhdyskuntapalvelua. Hänen viimeisin asiakkuutensa oli kuitenkin useamman vuoden takaa ja tiedot hänestä olivat jo arkistoituneet. Hän siis soveltui tutkielmaani ensikertalaisena. Osaa haastateltavista haastattelin heti lausuntotapaamisen jälkeen ja osaa muutaman viikon sisällä tapaamisesta, riippuen aikataulujen sopivuudesta minun ja haastateltavan välillä.

11 Tutkimustulokset

Seuraavaksi esittelen sitaattien avulla haastateltavien kokemuksia heidän saamastaan palvelusta ja asioinnistaan Kriminaalihuoltolaitoksen kanssa. Sitatit ovat näytteitä aineistosta, jonka pohjalta olen tehnyt tutkielmani johtopäätökset. Olen pyrkinyt tuomaan esille sitaatteja, jotka kuvaavat mahdollisimman hyvin käsiteltävää aihetta tai jossa haastateltava on sanonut aiheesta jotakin poikkeavaa.

Sitaatteihin merkitsin itseni tunnisteella M (minä) ja haastateltavat tunnisteella H (haastateltava). Olen muuttanut tai jättänyt sitaateista pois kohdat, joiden avulla sitaatin voisi yhdistää tiettyyn henkilöön. Olen myös numeroinut haastateltavani numeroilla yhdestä yhdeksään. Kahteen sitaattiin olen haastateltavaksi merkinnyt X:n, sillä näiden kahden sitaatin numerointi olisi saattanut vaarantaa henkilöiden anonymiteetin säilymisen. Haastateltavien numerointi ei ole yhtenäinen haastattelujen tekojärjestyksen kanssa.

Koska yksi haastatteluista ei teknisen vian vuoksi tullut nauhalle, en ole käyttänyt kyseisen haastateltavan suoria sitaatteja, jotka olisivat olleet vain ulkomuistini varassa. Näin ollen, vaikka haastatteluja on ollut kymmenen, on sitaateissani käytetty vain yhdeksän muun haastateltavan kertomaa. Nauhoittamattoman haastattelun aineistoa olen kuitenkin käyttänyt ja ottanut huomioon Johtopäätökset -kappaleessa.

Hakusulkeiden, [], sisälle olen kirjoittanut selvennykseksi sanan tai sanoja, joita sitaatissa tarkoitetaan. Kaksi ajatusviivaa, - -, tarkoittavat, että olen joko poistanut sanan tai lauseen sitaatin välistä. Näin olen toiminut esimerkiksi tilanteissa, joissa poistettu osa ei ole ollut merkittävä tutkittavan asian kannalta. Muita muokkauksia tai korjauksia en ole sitaatteihin tehnyt.

11.1 Organisaatiotason tekninen laatu

11.1.1 Palvelun saavutettavuus

Seuraavaksi käsittelen asiakkaiden näkemyksiä tilojen sijainnista, joissa lausuntohaastattelut heistä on tehty, kulkuyhteyksistä sinne, aikatauluista ja ovipuhelimesta, joka tosin on käytössä vain toimiston ulko-ovella. Haastateltavien lausuntotapaamisia oli toimiston lisäksi järjestetty yhdessä sivutoimipisteessä. Toimiston ja sivutoimipisteen sijainnit koettiin hyvinä, mutta toimiston ulko-oven koettiin olevan vaikeasti löydettävissä ja avuksi olisikin kaivattu selkeämpiä opasteita tai karttaa.

Yksi haastateltavista koki, että myös tässä asiassa asiakkaiden tulisi itse ottaa selvää asiasta, mikäli tapaamispaikan sijainti jää ennakkomateriaalissa epäselväksi:

H: No ihan tänne on helppo tulla et, et siinä ei oo mitään ongelmaa - - jos vaan vähänki käyttää järkee ja kattoo netistä ni hyvin helposti löytää ja sitten kun saa puhelinnumeron sieltä ni voi soittaa. Et kyl sitä niinku jos vähän näkee vaan vaivaa ni kyllä tänne ihan helposti löytää.

(Haastateltava 2)

Useat asiakkaista toivoivat kuitenkin opastuksen toimiston ulko-ovelle olevan selkeämpi, sillä ulko-ovelle oli vaikea löytää ilman apua:

H: Ois mun puolesta ollu ehkä helpompi silleen löytää jos ois luku jossain pihalla jollain vähän isommalla tekstillä tai ton pääkadun varrella tai jossain rakennuksessa tai jossain seinässä.

(Haastateltava 4)

H: Tota mä voin rehellisesti sanoo, et mä en ois osannu tulla tohon alaovelle. Kaveri neuvo ku se on käyny täällä, sano et hän oli itekin joutunu ettii, se tulee niin jännästi tohon sisäpihalle ja sitten se on kulmassa, et se oli joutunu ettii kans sillon ekal kerral.

(Haastateltava 1)

Kaksi haastateltavista totesi huonon opastuksen voivan johtaa myöhästymiseen, mikäli aikaa ei olisi varannut riittävästi. Myöhästyminen taas lisää pelkoa huonon ensivaikutelman antamisesta ja sen vaikutuksesta työntekijän arvioon asiakkaasta lausunnossa. Toisaalta erityisesti viranomaisorganisaatiolta saatetaan odottaa selkeämpiä ja tarkempia ohjeita paikan päälle:

H: Et tavallaan ois kyl odottanut et ois jossain niis lapuissa luku et se on takapiha - - Jos olis ollu vähän vaan aikaa ni mä olisin saattanu myöhästyy tai joutain, joka silleen antaa myöskin huonon kuvan heti, tai itte yritän aina olla ajoissa.

(Haastateltava 5)

H: No itseasias tos sais olla enemmän [opastusta], mä soitin tänne näin mä olin tossa alhaalla, no onneks mä olin etuajassa silleen et [toimiston osoite] sit mä katoitin tosta a ja b rappu et mä en tienny et se tulee tuolt takaata et melkein et sisäpihan kautta ja sit ovikellost sisään. Se vois olla ehkä semmonen, et ohjais paremmin sen silleen et siin lukis esimerkis näis papereis mitkä mulle tuli kotiin - - et melkee viel laittais siihen et se on sisäpihan kautta se kulku sinne. Se ois selkeempi.

(Haastateltava 8)

Ovi puhelimen käytöstä asiakkailla ei juuri ollut mitään erityistä mainittavaa, tosin yksi haastateltava koki ovipuhelimessa olevan tekstin [Kriminaalihuoltolaitos] olevan liian pienellä fontilla. Hän koki kuitenkin yksityisyyden kannalta kulkemisen takaovesta olevan parempi vaihtoehto:

H: No tää on hyvä keskellä kaupunkia, mutta kumminkin tuolta takaoven kautta kulku, että ihan parempi tällanen kun joku virastotalo. Ja ettei oo sisäänkäynti ihan tossa pääkadun puolella. Se oli niin pienellä se teksti [ovipuhelimessa], onneks mulla oli silloin silmälasit että mä näin sen, jos ei olis ollu ni sit se ois ollu vähän hakuammuntaa.

(Haastateltava 7)

Kulkuyhteydet toimistolle ja sivutoimipisteisiin koettiin yleisesti hyvinä, vain yksi haastateltavista koki yleisillä kulkuneuvoilla kulkemisen haastattelupaikalle hankalana linjojen epäsäännöllisyyden vuoksi, mutta hänkin oli loppuen lopuksi tyytyväinen sijaintiin:

H: Joudun kulkemaan yleisillä kulkuneuvoilla ja sen takia tänne on nyt vähän hankala tulla, kyllä nyt pääsin jotenkuten. Toi bussi on sellanen kauppakyyti,

kaksiviikkoa sitten meni toista reittiä ja nyt poimi matkustajia matkalta ja sen takia myöhästyin. Kyllä tää toimii ihan hyvin.

(Haastateltava 9)

Asiakkaille lähetettävässä kutsussa on lausuntohaastattelulle varattu päivämäärä sekä aika. Varattu aika on nopeimmillaan seitsemän vuorokauden päässä kutsun lähettämisestä. Varatus-
ta ajasta asiakkailla ei juuri ollut kommentteja, useimmat totesivat ajan sopineen heille tai sitä oli tarvittaessa pystytty muuttamaan. Kutsussa kehoitetaan asiakasta ottamaan yhteyttä, mikäli varattu aika ei hänelle sovi. Varattua aikaa pystytään lähes aina muuttamaan.

11.1.2 Palvelusta tiedottaminen

Palvelusta tiedottaminen tarkoittaa haastateltavien saamaa ennakkomateriaalia lausuntotapaamiseen liittyen. Kymmenestä haastateltavasta yksi otti itse yhteyttä Kriminaalihuoltolaitokseen ennen kutsun saamista. Kuitenkin myös hänelle lähetettiin kirjallinen kutsu lausuntohaastatteluun. Yhdeksään muuhun yhteydenotto tapahtui Khl:n aloitteesta, heistä kahdeksalle lähetettiin kutsu lausuntohaastatteluun ja yksi tavoitettiin asian tiimoilta puhelimitse asian kiireellisyyden vuoksi. Toinen haastatelluista henkilötutkinta asiakkaista, jolle kutsu lausuntoon lähetettiin kirjallisesti, soitti Khl:n ennen lausuntohaastattelua saadakseen lisätietoa asiasta. Hän oli ainoa haastateltavista, joka kertoi olleensa kutsun ja vielä puhelunkin jälkeen epävarma saapumisestaan lausuntotapaamiseen.

Kymmenestä haastateltavasta kaksi osasi odottaa kutsua lausuntohaastatteluun, muille kutsu tuli yllättäen. Toisen haastateltavan oikeudenkäyntiä siirrettiin, jotta hänestä ehdittiin tehdä lausunto. Toinen kertoi osanneensa odottaa kutsua soveltuvuusselvitykseen aikaisempien tuomioidensa johdosta.

Asiakkaalle lähetettävässä ennakkomateriaalissa on kutsu toimistolle, jossa on lausuntohaastattelua varten varattu päivämäärä ja aika. Tämän lisäksi mukaan tulisi liittää esite yhdyskuntapalvelusta tai nuorten kohdalla esite valvonnasta, myös päihteidenkäyttökysely on mahdollista liittää kutsuun. Vain kaksi soveltuvuusselvitys asiakasta kertoi hankkineensa asiasta lisätietoa Internetistä kutsun saatuaan. He eivät kuitenkaan kokeneet, että ennakkomateriaaliin tulisi tehdä muutoksia:

H: Mä kävin netissä katsomassa sitä vähän tarkemmin sieltä löyty vähän niinkun mitä yhdyskuntapalvelu tarkoittaa.

M: Eli etit tietoa yhdyskuntapalvelusta?

H: Joo et minkälaisia töitä.

M: Voisko sitä [ennakkomateriaalia] kehittää jotenkin?

H: Ei oikeestaan ku se asia tulee täällä paikan päällä selväksi, ne puuttuvat osat eli siin [ennakkomateriaalissa] oli ne tarpeelliset tiedot siinä vaiheessa.
(Haastateltava 1)

Pääosin haastateltavat pitivät saamaansa ennakkomateriaalia hyvänä sellaisenaan. Useat heistä kokivat, että ennakkomateriaalin tulee olla lyhyt, jotta sen jaksaa lukea kokonaan. Yhden asiakkaan mielestä on myös asiakkaan omalla vastuulla ottaa selvää asioista, jotka ovat mahdollisesti jääneet epäselväksi ennakkomateriaalin saamisen jälkeen:

H: Kylhän se [ennakkomateriaali] niin suoralukeista on että... Tän sä joudut deleteoimaan, et jos sitä ei ymmärrä ni sit kannattaa mennä kielikurssille. Ja niinku sanoin ni netistä - - löytyy kyllä ihan kaikki jos haluaa vaan vähänkään omia asioita eteenpäin viedä ja kiinnostaa, ni sieltä löytyy.
(Haastateltava 2)

Asiakkaalle lähetettävässä soveltuvuus selvityskutsussa kerrotaan, että asiakkaan ”epäillään syyllistyneen rikokseen, josta saattaa seurata ehdoton vankeusrangaistus”. Tämän jälkeen kerrotaan lyhyesti yhdyskuntapalvelun tuomitsemisen ehdoista. Epäiltyä rikos nimikettä ei soveltuvuus selvityskutsussa kuitenkaan mainita, toisin kuin henkilötutkintakutsussa. Eräs haastateltavista koki tämän huonona, sillä hän ei osannut yhdistää kutsua mihinkään tapahtuneeseen:

H: Siin [ennakkomateriaalissa] oli esitietoo Kriminaalihuollon toiminnasta - - mut siin ei niinku missään vaihees mainittu et niinku sitä rikosta minkä takia mua haettiin. Et se mua niinkun vähän ihmetytti, et ei mul ollu hajuukaan et mistä mua syytettiin.
(Haastateltava 3)

Kirjeitse tapahtuva yhteydenotto oli useimpien mielestä paras tapa, sillä asiakkaat kokivat, ettei heitä olisi välttämättä tavoitettu esimerkiksi puhelimitse tapaamiseen. Kirje koettiin myös konkreettisena ja herättävänä. Kuitenkin yhden puhelimitse tavoitetun asiakkaan mielestä juuri puhelimitse tapahtuva yhteydenotto oli kirjallista parempi, sillä puhelimesta keskusteltaessa sai aiheesta heti lisätietoa näin halutessaan:

H: Puhelimitse on mun mielestä ehkä jopa parempi [yhteydenottotapa]. Kirjallisenä sä saat rajallisen määrän infoo kumminkin. Puhelimitse sul on paljon parempi, mulla ainakin.

M: Kysyitsä sitten siinä puhelun aikana enemmän?

H: Kysyin joo et missä tää sijaitsee ja mistä täs on niinku kyse.

(Haastateltava 4)

Ennakkomateriaalissa eniten kritiikkiä aiheutti päihteidenkäyttölomake. Lomake on keskimäärin kolme sivua pitkä ja siinä tiedustellaan laaja-alaisesti päihteidenkäytöstä ja sen vaikutuksista muihin elämän osa-alueisiin. Lomakkeen lähettäminen kutsukirjeen mukana on vaihtelevaa, riippuen työntekijän tottumuksesta. Lomakkeen saaneet haastateltavat kokivat kuitenkin siihen olevan hankala vastata, sillä lomakkeessa on pääosin valmiiksi annetut vaihtoehdot, joista asiakkaan tulee valita omaa päihteidenkäyttöä parhaiten kuvaava vaihtoehto. Osa haastateltavista koki hankalana tällä tavoin kertoa päihteidenkäytöstään tai päihteidenkäyttöhistoriastaan:

H: Siin kysyttiin tätä päihteidenkäyttöä - - et siinä [lomakkeessa] ois tavallaan ehkä hyvä ollu sellanen kohta jossa ois voinu selittää sitä omaa elämäntilannettaan paremmin.

M: Oisko ollu parempi jos monistetta ei ois ollu?

H: No ei sekään ois ollu, ei sitä varmaan ton paremmin pysty tekemään, et kyl kaikki asiat selvis sitten siinä haastattelujutussa. Et noi on vaikeita noi tomoset ympyröivät kysymykset, kun niihin ei oikeestaan voi, eikä niis oo paljoo tilaa oikeestaan käydä selittämään sitä, eikä halua eikä tarvettakaan. - - Ehkä se ois ollu silleen parempi, et ne kysymykset olis kysyty siinä, kun se etä ois ollu tommonen painettu lappu.

M: Niin et se olis tapahtunu keskustelun kautta?

H: Joo kyllä, näin se varmaan ois ollu parempi, mun kohalla se ois ollu parempi, jollekin muulle toi on ehkä parempi ratkasu.

(Haastateltava 5)

Eräs haastateltava koki, että päihdelomakkeeseen ei tarvitse vastata rehellisesti, jolloin se antaa valheellisen kuvan asiakkaan päihteidenkäytöstä. Toisaalta myös keskustelussa työntekijän kanssa asiakas voi kertoa epärehellisesti päihteidenkäytöstään. Kuitenkin haastateltava saattaa kokea, että lomakkeessa on helpompi valehdella kuin suorassa keskustelussa työntekijän kanssa:

M: Koitko, että se ennakkomateriaali oli riittävä tai pitäiskö sitä jotenkin muuttaa?

H: Siis mun mielest se oli hölmöä et kysyttiin paljon sä käytät alkoholia

M: Niin eli se moniste?

H: Niin et se oli tossa noin, et sen ois voinu tehdä siellä [toimistolla] periaattees, kyl ne tietysti liittyy siihen yhdyskuntapalvelukseen, oli se ihan hyvä.

M: Täytitsä sen sit kumminkin?

H: Täytin, mä sain sen nopee sitten täytetty, ois voinu itekin kertoa. Eihän se paperi mitään kerro, siin voi huijata ihan helposti.

(Haastateltava 6)

Useat, vain alkoholia käyttävät asiakkaat, tekevät suuren eron alkoholin ja huumeiden välille myös moraalisesti, sillä huumeiden käyttäminen ei ole laillista. Tämän takia niiden käsitteleminen samassa yhteydessä lomakkeella saattaa olla hämmentävää, kuten yhdelle haastateltavalle. Pelko mahdollisesti väärin tulkittavasta vastauksesta lomakkeella vaikeuttaa siihen vastaamista:

H: Joku kysymys siinä lomakkeessa oli vähän. .siin oli pantu huumeet ja alkoholi samaan ni jotenkin mä niitä huumeita vierastin, ni se niinkun vähän hämmenssi.

M: Voiko pelkää että siinä tulee jokin vastaus jota ei ihan tarkota?

H: Juu juu just. Siel oli kaks semmosta outoo, missä tuli vähän niinkun että mitäs tää nyt, jos mä vastaan näin tai näin ni ei saa niinku. .et silloin ku keskustellaan kahen kesken ni se asia tulee niinkun selväks.

(Haastateltava 7)

11.1.3 Työvälineiden ja tilojen taso

Haastatteluissa haastateltavien kanssa käsiteltiin lähinnä tilojen fyysisiä ominaisuuksia, kuten viihtyvyyttä ja rauhallisuutta sekä toisten asiakkaiden kohtaamista ja yksityisyyden säilymistä asioiden aikana. Kaikki haastateltavista kokivat pystyneensä säilyttämään yksityisyytensä asioidessaan Khl:n luona. Toisaalta yksi haastateltava totesi kuitenkin, että sille ei voi mitään jos joku ulkopuolinen sattuisi jotain kuulemaan:

H: Tää on Kriminaalihoitolaitos ni täällä käsitellään niitä asioita mitkä tähän kuuluukin, että jos joku nyt sattuu jotain kuulemaan, ni sille ei vaan voi mitään. Se täytyy ottaa huomioon, että täällä hoidellaan niitä asioita.

(Haastateltava 2)

Yksi haastateltavista oli miettinyt ennalta sitä, törmääkö hän toimistolla mahdollisesti ihmisiin, joihin hän ei toivo törmäävänsä. Hän koki asioiden olevan kuitenkin turvallista ja uskoi myös työntekijöiden pitävän kiinni vaitiolovelvollisuudestaan:

H: No vähän mä sitä mietin et jos täällä on samaan aikaan muita asiakkaita, että törmääkö täällä mahdollisesti joihinkin ihmisiin, joita ei halua nähä, mut toisaalta mulla ei niitä täälläpäin niitä ihmisiä oikeestaan ole. - - Kyl mä tän niinku tän yleisesti ni ihan turvallisesti koen olon ja pystyn ihan luottavaisesti täällä puhua asioista ja tiedän että teillä on vaitiolovelvollisuus ja mitä seuraa jos sen rikkoo ja miks te rikkosittekaan sitä.

(Haastateltava 5)

Toinen haastateltava koki voivansa menettää yksityisyytensä, mikäli hän olisi törmännyt muihin asiakkaisiin toimistolla, mutta kun näin ei tapahtunut, pystyi hän säilyttämään yksityisyytensäkin. Hänelle siis jo toiseen asiakkaaseen törmääminen olisi merkinnyt yksityisyyden menettämistä:

H: Tietysti tos tuli mieleen katella että tuleeko ketään vastaan, kävihän se mielessä, mut nyt pysty [säilyttämään yksityisyyden] ku ei törmänny kehenkään muuhun asiakkaaseen.

(Haastateltava 7)

Neljä haastateltavista oli sitä mieltä, ettei heitä olisi haitannut törmätä muihin asiakkaisiin. Tällöin saattaa olla kyse siitä, että asiakkuutta ei koeta leimaavana tai muuten hävettävänä. Osalle haastateltavista asiakkuus ei taas ole sen ihmeellisempi kuin asiakkuus esimerkiksi sosiaalitoimeen ja tuttavapiirissä voi olla muitakin, jotka käyvät Khl:ssa. Yksi haastateltavista koki, että vaikka hänen tekonsa onkin hävettävä, ei hänellä ole ihmisenä mitään salattavaa, jonka takia yksityisyyttä olisi erityisesti suojattava:

H: Ei mitään minulle ainakaan, ei mitään hävettävää tai hävettävää on kyllä paljonkin, mutta ei mitään salattavaa.

(Haastateltava 9)

Fyysisiä tiloja haastateltavat pitivät poikkeuksetta asiallisina. Osa haastateltavista koki myönteisenä, etteivät tilat olleet kovin toimistomaiset. Tilojen kodikkuus ja "epävirallisuus" lienee myös rentouttavan asiakkaiden oloa ja vähentää jännitystä:

H: Kyllä mun mielestä palvelee [tarkoitusta], ihan asialliset ja viihtysät, ei oo niinkun sellanen toimisto, semmonen niinkun virallinen.

(Haastateltava 7)

Kuitenkin eräs haastateltavista totesi sivutoimipisteen tilojen voivan olla leimaavat, sillä huone on ennen toiminut poliisin kuulusteluhuoneena. Huoneen ulkopuolelta myös näkee huoneeseen sisälle. Samassa tilassa on myös muiden palveluntarjoajien työntekijöitä koko ajan paikalla, jotka tuntevat Khl:n työntekijät. Tällöin myös nämä muiden palveluntarjoajien työntekijät pystyvät yhdistämään asiakkaan Kriminaalihuoltolaitoksen asiakkaaksi.

H: Näähän on ihan normaalit toimistotilat, et mun mielest ihan jees. Täähän on nykyään aika hiljanen paikkaki. Täähän on poliisin koppi tää mis me ollaan, monelle voi olla vaikee tulla, jos joku näkee tai jotain vastaavaa. Mun kohal se nyt ei oo niin väliks. - - No kylhä periaattees täs on mahollisuus leimautuu, ne jotka tietää kenen koppi tää on ja sit jos täs ois ihmisii paljon.

(Haastateltava X, anonymiteetin säilymiseksi, olen jättänyt numeroimatta tämän sitaatin)

Tila on kuitenkin tällä hetkellä siis varsin hiljainen, kuten haastateltava totesi. Kuitenkin jo historiansa takia tila voi olla leimaava, mikäli muut työntekijät tai ihmiset näkevät henkilön asioivan huoneessa. Toisaalta voidaan ajatella, että samanlainen leimautuminen on mahdollista asioidessa missä tahansa Khl:n toimistossa tai sivutoimipisteessä.

11.2 Työntekijätason tekninen laatu

11.2.1 Lakien ja ohjeiden tuntemus

Seuraavassa on otteita siitä, kuinka asiakkaat kokevat työntekijän hallinneen yhdyskuntapalvelua ja ehdollista vankeusrangaistusta ja valvontaa koskevat lait ja ohjeet ja kuinka hyvin asiakas on ne ymmärtänyt. Käsittelen ohessa myös sitä, miten asiakkaat ovat ymmärtäneet mahdollisten allekirjoitettavien asiakirjojen tarkoituksen.

Kaikki haastateltavat yhtä lukuun ottamatta kokivat työntekijän hallinneen tarvittavat lait, ohjeet ja säännöt ja osanneen selittää nämä asiakkaalle. Kuitenkin yksi haastateltavista kertoi, ettei yhdyskuntapalvelun sääntöjä oltu käyty hänen kohdallaan ollenkaan läpi soveltuvuusselvitystä tehtäessä. Hänellä ei näin ollen ollut tietoa säännöistä, mutta hän antoi kuitenkin kirjallisesti suostumuksensa yhdyskuntapalveluun. Toisaalta asiakas itse ei kokenut sääntöjen käsittelemättömyyttä kovin merkittävänä. Tämä osoittanee jonkinlaista luottamusta työntekijään ja toisaalta sitä, että yhdyskuntapalvelu millaisine sääntöine tahansa olisi parempi vaihtoehto suhteessa vankilassa suoritettavaan ehdottomaan vankeusrangaistukseen. Haastateltavalla oli kokemus siitä, että hän oli sitoutunut yhdyskuntapalvelun suorittamiseen, vaikkei työntekijän kanssa kuitenkaan käyty läpi, mihin hän konkreettisesti oli sitoutunut:

H: No itseasias ei kyl käsitelty oikeestaan ollenkaan [sääntöjä]. - - Ei mulle mitään kerrottu siit suorittamisesta, et se jäi täysin avoimeks vielä.

M: Eli sä et tunne nyt niinkun yhdyskuntapalvelun sääntöjä?

H: En, en itseasias tunne.

M: Se olis varmaan sitten tai koetko et olis ollu hyvä käydä siinä?

H: No emmä tiedä ku periaattees mul on tuttuja, jotka on ollu yhdyskuntapalvelus ihan muuten ni sitä kautta tiedän suurin piirtein, mun kohalla se ei nyt välttämättä ois ollu tarpeen. Mut varmaan on paljon ihmisii, jotka ois halunnu tietääki sen.

M: Ni selviskö se sitten että mitä sä allekirjotat [suostumus yhdyskuntapalveluun] ja mihin sä sitoudut?

H: Selvis joo. Et jos mä saan yhdyskuntapalveluu tai siis mähän sidoin itseni siihen asiaan. Ei siinä nyt sen kummemmin käyty läpi sitäkään et mihin sidon itteni.

(Haastateltava 3)

Yhdyskuntapalvelun sääntöjä on asiakkaan kanssa hyvä käydä konkreettisesti läpi tilanteittain, jotta asiakas ymmärtää ne ja saa kuvan siitä, millaisissa tilanteissa velvollisuuksien rikkomisesta voi seurata esimerkiksi kirjallinen huomautus. Muutama haastateltavista kehuikin työntekijän tapaa puhua yhdyskuntapalvelun säännöistä suoraan ja ymmärrettävästi:

H: Se kyllä ihan hyvin puhu siit asiasta ja se puhu viel suoraan eikä kierrelly ja kaarrellu, et puhu suoraan, et mitä tapahtuu jos et sä mee tai jos sä meet alkoholinvaiikutuksen alaseina. Et hyvä ku sano suoraan.

(Haastateltava 6)

H: Olis varmaan voinut monimutkasemminkin jotain lakipykälää lähtee selittää. Mun mielest toi oli aika selkee ja sit oli koko ajan et jos on jotain kysyttävää niin kysy. Ei mulle ainakaan mitään epäselvää jäänyt.

(Haastateltava 8)

H: No mun mielestä erittäin hyvin et se oli tosi selkee ja hyvä hänen kanssa käydä se juttu läpi, se meni tosi sujuvasti ja siin ei oikeestaan mikään jäänyt epäselväks.

(Haastateltava 5)

Yleisesti ottaen haastateltavat kokivat, että allekirjoitettavien asiakirjojen merkitys selitettiin heille ymmärrettävästi, eikä mikään jäänyt epäselväksi. Ainoastaan yksi haastateltavista ei muistanut jälkeensä minkä takia hän asiakirjan allekirjoitti, koska hän ei itse kiinnittänyt asiakirjaan juurikaan huomiota:

M: Niin selvisikö miks allekirjotetaan?

H: Emmä nyt muista sitä, joku paperi se oli, en mä kiinnittänyt siihen niin tarkkaa huomiota että mikä se oli.

M: Ei jäänyt epäselvä olo?

H: Ei jäänyt, kyllä tilanne oli selvä juttu.

(Haastateltava 9)

11.2.2 Ammattitaito

Ammattitaidolla tarkoitan käsitystä, jonka asiakkaat ovat työntekijän ammattitaidosta saaneet. Palvelun laatuun vaikuttaa suuresti se, kokevatko asiakkaat voivansa luottaa työntekijään ja siihen, että tämä tietää mitä tekee. Kaikki haastateltavat kokivat työntekijän olleen ammattitaitoinen. Suurimmalle osalle haastateltavista työntekijän ammattitaito oli varmuutta ja sitä, että asiat sujuivat ongelmitta. Seuraavassa muutamia asiakkaiden kommentteja työntekijän ammattitaidosta:

H: Hyvin selkeesti kaikki selvitettiin ja paperit tuli sillee, no onhan se ammattitaitoa, ne tuli ihan nopeesti. Ei ollu mitään häslinkiä - - ne meni niinku sellasella omalla painollaan ihan nappiin. Siis mul ei oo, mitään negatiivista sanottavaa.

(Haastateltava 2)

H: Must se oli ihan mukava nainen. Se on ollu niin kauan siinä et kylhän se nyt osaa tai huomaa et se on ollu siin useamman vuoden, ettei se ollu alottelija, ei mitään huonoo sanottavaa siitä.

(Haastateltava 6)

Kaksi haastateltavaa kuvasi työntekijän ammattitaitoa siten, että heitä ei ahdistanut olla tilanteessa työntekijän kanssa. Useille asiakkaille asiointi viranomaisten kanssa voi olla jännittävä ja ahdistava tilanne. Lausuntotapaamisessa työntekijällä oli siis haastateltavien mukaan ollut ammattitaitoa, jonka avulla hän oli tehnyt tilanteesta ja sen ilmapiiristä rennon ja luontevan, jossa asiakkaiden oli helppo puhua tilanteestaan:

H: Kyl mä uskon et [työntekijän nimi] on ihan ammattilainen ja olikin siis. Kyl me käytiin ne asiat ja pointit ihan vakavissaan läpi. Et kumminkin sillai lämminhenkinen tilanne, et ei ollu semmonen ahdistunu olo kun istuin tässä. - - Mut sillai niinku et mul oli se ennakkokäsitys et se ois hirveen tiukka tilanne, ni ei se sit ollukaan. Et se oli itseasias ihan normaali haastattelu.

(Haastateltava 3)

H: Mä koin silleen sen haastattelutilanteen, että mulla ei ollut tukala olla siinä, ihan mukava jutella siinä ja puhua. Mä en kokenu silleen et mä olin ahdistunu siinä tilanteessa.

(Haastateltava 1)

Yksi haastateltavista koki työntekijän ammattitaidon olevan paitsi varmuutta, myös taitoa tehdä tilanteesta tasa-arvoinen. Hänellä oli tapaamisessa tunne siitä, että työntekijä hyväksyi hänet ihmisenä:

H: Koen, et hän on ammattitaitonen ja se näky silleen, että siinä ei jääny missään kohtaa semmosta oloa, et työntekijä ei niinkun tietäis mitä hän on tekemässä. Eikä mulle myöskään tullu ittele missään vaiheessa sellasta epävarmaa oloa siitä, et nyt on jotenkin sellanen tilanne et kukaan ei tiedä mitä tapahtuu. Et kyl hän hyvin hoiti sen tilanteen - - ja sitten ettei tullu semmosta voimakasta vastakkainasettelua et olis ollu ylhäällä ja alhaalla et se oli hyvin semmosta...et minä oon ok myös niinkun tässä ja työntekijä on ok.

(Haastateltava 5)

11.2.3 Haastattelumenetelmän hallinta

Haastattelumenetelmän hallitsemisesta haastateltavat eivät juuri nostaneet muita aiheita esiin, kuin epäilystä rikoksesta keskustelemisen lausuntotilanteessa. Kokemukseni mukaan epäillyn rikoksen esiin ottaminen ja se, käsitelläänkö sitä syvällisemmin vai ei, riippuu työntekijästä. Asiakkaista täytettävälle työskentelylomakkeelle työntekijän on kuitenkin tarkoitus arvioida muun muassa asiakkaan riskiä syyllistyä uuteen rikokseen ja toisaalta kirjoittaa mitä mieltä asiakas riskin suuruudesta itse on. Epäilystä rikoksesta keskusteleminen auttaa muun muassa tämän arvioimisessa.

Haastateltavat jakaantuivat lähes puoliksi sen mukaan, kokivatko he epäilystä rikoksesta keskustelemisen tarpeellisena vai tarpeettomana asiana. Muutama haastateltavista toi esiin sen, että heille on helpompaa, että kaikki asiaan liittyvä käsitellään työntekijän kanssa samalla. Heitä saattaa helpottaa epäilystä rikoksesta keskusteleminen ja toisaalta se, että he saavat kertoa oman näkemyksensä tapahtuneesta:

H: Kyl sitä [rikosta] ois voitu käsitellä, se on helpompi ku käydään kaikki nää.

(Haastateltava 7)

H: Mä kadun niitä tekoja, mut tota asioist pitää puhuu niinkun ne on. Turha niit on kierrellä ja kaarrella, ei se pakoilu auta yhtään.

(Haastateltava 3)

Seuraava haastateltava totesi olleen hyvä, ettei epäiltyä rikosta käsitelty, sillä se ei hänen mielestään liittynyt siihen, mitkä ovat hänen edellytyksensä suoriutua yhdyskuntapalvelusta:

H: Oikeestaan oli ihan hyvä ettei [käsitelty rikosta]. Miks sitä ois tässä niinkun, enhän mä sen takia täällä ollutkaan, et mä olisin selvittämässä sitä rikosta, vaan mä olin selvittelemässä sitä, et miten mä sovellun yhdyskuntapalveluun. Siinäkin pysyttiin niinkun siinä asiassa.

(Haastateltava 5)

Toisen haastateltavan mielestä oli hyvä, ettei rikosepäilyä käsitelty, sillä häntä ahdistaa rikokset, joihin hänen epäillään syyllistyneen. Haastateltava ei siis kokenut, että keskustelu voisi helpottaa hänen tilannettaan:

H: Oikeestaan hyvä ettei käsitelty, mua muutenkin ahdistaa noi jutut.

(Haastateltava 1)

Eräs haastateltavista koki, että rikoksesta keskusteleminen olisi järkevää vain silloin, kun asioiden kulkuun voitaisiin vielä vaikuttaa. Koska syyllisyys oli hänen kohdallaan hänen käsityksensä mukaan selvää, ei tapahtuneesta hyödyttänyt keskustella työntekijän kanssa. Hän siis koki, että rikoksesta keskusteleminen olisi vain syyllisyyskysymyksen pohtimista, eikä esimerkiksi tekoon johtaneiden syiden analysointia:

H: No täs mun tapaukses oisko siit ollu mitään hyötyä käsitellä sitä, koska ei se ainakaan olis vaikuttanu kumpaankaan suuntaan siinä, se oli niin selkeä asia.

(Haastateltava 8)

11.3 Työntekijätason toiminnallinen laatu

11.3.1 Vuorovaikutus

Kaikki haastateltavat kertoivat vuorovaikutuksen työntekijän kanssa olleen hyvää, yhdelläkään ei ollut mitään negatiivista sanottavaa. Haastateltava, jolla oli jo aikaisempia asiakkuuksia Khl:een, kertoi, että vuorovaikutus on aina ollut kannustavaa ja hän on pystynyt olemaan omana itsenään tapaamisissa. Aikaisempi positiivinen kokemus on helpottanut toimistolle tulemistä nykyisen asiakkuuden johdosta:

H: Mul oli toisaalta hirveen helppo kävellä tänne, koska mä oon tietysti käynyt tääl ennenkin. Mä oon saanu aina hirveen hyvää niinku asiakaspalvelua täällä, ne on ottanu mut ihmisenä ja kukaan ei ollu semmonen niinku tyly tai kylmä tai sellanen. Kaikki on hyvin ystävällisiä ollu ja jelpannu parhaan kykynsä mukaan. - - Ei oo tarvinnu lähteä ovet paukkuen.

M: Miten kuvaillet vuorovaikutusta tällä kertaa?

H: Se oli hirveen hyvä. Mulle annettiin tietoa, mua kuunneltiin, mult kyseltiin hirveen paljon niinku asioita. Mä sain olla oma itteni, mun ei tarttenu mitään kulissia pitää. Se [työntekijä] ei tuntunu semmoselta elämäänsä kyllästyneeltä kaukaiselta ihmiseltä tai koneelta. Me pystyttiin vähän niinku heittää ei nyt herjaks mutta vitsiä tai minä heitin ja sitä ei tuomittu. Mul ei oo tästä laitoksesta mitään negatiivista, päinvastoin, sikshän mä tänne hakeuduinkin. Aina on ollu ovet auki ja on sanottu, että saa soittaa jos tulee jotain kysyttävää tai jos on jotain epäselvää.

(Haastateltava X, anonymiteetin säilymiseksi, olen jättänyt numeroimatta tämän sitaatin)

Haastateltavat kokivat hyvän vuorovaikutuksen olleen muun muassa sitä, että heihin ei suhtauduttu tuomitsevasti, vaan heitä ymmärrettiin. Hyvään vuorovaikutukseen kuului myös tietty rentous ja se, ettei se ollut liian virallista. Tietynlainen rentous salli omana itsenään olemisen, joka myös vähensi tilanteen jännittävyyttä. Tapaaminen oli siis parhaimmillaan normaalia kahden tasa-arvoisen ihmisen välistä vuorovaikutusta:

H: En mä kokenu mitenkään et mä olisin ollu jonkunlaisessa tämmösessä jutussa, et hyvin niinkun aikuinen toiselle aikuiselle, et hän kysyi ja mä vastasin, se meni ihan luontevasti. Ei mulle jääny ollenkaan semmonen olo et tää haastattelu olis menny niin, et nyt toi työntekijä jotenkin käsitti väärin, et ei ollenkaan. Mä tunsin tulevani täysin ymmärretyks.

(Haastateltava 5)

H: Mä ainakin koin myönteiseks, ihan asiallista ja heti pääsi sisälle et ei tullu semmosta virkamiesmäistä, pystyttiin juttelee ihan ja aika vapautuneesti.

(Haastateltava 7)

H: No semmonen mukava, rento. Et ei ollut mitään semmosta et elokuvissa nähään et mennään istuu johonkin koppiin ja kuulustellaan, ei mitään semmosta. Et ihan rento, hyvä meininki.

(Haastateltava 8)

H: Se oli lämminhenkinen vastaanotto, enkä kokenu silleen että tuomittais ihminen semmosella asenteella, et katottais alaspäin. Oikeestaan mä oon tosi positiivisesti yllättynyt tästä käynnistä, kun tää oli mulle oikeesti eka kerta, vähän mua jännitti. Mä oon muutenkin niin kova jännittämään uusia asioita, ni totta kai se jännitti mua. Mutta näköjään ihan turhaan.

(Haastateltava 1)

Yksi haastateltavista koki vuorovaikutuksen olleen tapaamisessa onnistunutta, koska ymmärrys tapaamisessa oli molemminpuolista ja toisaalta tapaamisessa ei ollut mitään haastateltavan mielestä ylimääräistä vaan asia käytiin sujuvasti läpi:

H: Siis ihan hyvin meil meni vuorovaikutus. Me ymmärrettiin täysin toisiamme. Niinkun tää itseasia käsiteltiin ni ei me mitään turhaa lässytelty vaan käytiin faktat läpi. Käytiin historia läpi ja sit tultiin siihen tulokseen et mä oon yhdyskuntapalvelukelponen. Se oli tosi, se meni hemmetin hienosti.

(Haastateltava 3)

Toisaalta yhdelle haastateltavalle vuorovaikutuksesta teki hyvän se, että tapaamisessa puhuttiin muustakin, joka ei suoranaisesti liittynyt asiakkuuteen. Hyvä vuorovaikutus on siis hyvin subjektiivinen kokemus:

H: Se oli helppo, puhuttiin kaikesta mahdollisesta, mikä ei ees liittynyt asiaan. Se oli hirveen mukava.

(Haastateltava 6)

Kaksi haastateltavista mainitsi erikseen, että he saivat nimestä ´Kriminaalihuoltolaitos´ huonon ensivaikutelman. He kertoivat olettaneensa, että kohtelukin voisi olla huonoa, että asiakkaita ei kohdeltaisi niin sanottuina tavallisina ihmisinä vaan "kriminaaleina". Molempien mielikuvat muuttuivat kuitenkin tapaamisen jälkeen ja kaiken kaikkiaan asiointikokemus koettiin mukavana:

H: Et toi sana ´Kriminaalihuolto´ se mua vähän puistattaa. Kuulostaa siltä, et on itekin jokin saamarin pankkirosvo. Kyl mul muuttu silleen ennakkoluulot, et mä odotin ihan erilaista tilannetta, mut se oli aika helppo se haastattelu.

(Haastateltava 3)

H: Mä aattelin et ku tää on tällanen nimi kriminaali tällanen joku huoltolaitos ni se on vähän, siit saa niinku huonon kuvan tai jotain. Luulis et kohdeltais ku kriminaalia tai jotain. - - No ilmapiiri oli tosi mukava ja käytöstavatkin oli ja kaikki tosi hyviä. Tosi mukava kokemus ylipäätänsä. Ihan hyvä että onkin tällanen paikka.

(Haastateltava 4)

11.3.2 Kohtelu ja kunnioitus

Seuraavaksi tarkastelen haastateltavien kokemuksia kunnioituksen ja oikeudenmukaisuuden toteutumisesta tapaamisessa sekä heidän kohtelustaan työntekijän puolelta. Kaikki heistä

kokivat tulleen hyvin kohdelluiksi tapaamisen aikana, sillä heihin ei ollut suhtauduttu alentuvasti. Yhden haastateltavan kohdalla oikeudenmukaisuus toteutui hänen mukaansa paremmin Kriminaalihuoltolaitoksen tapaamisessa kuin oikeudessa, sillä riippumatta siitä, mistä rikoksesta asiakasta epäiltiin, häneen suhtauduttiin ihmisenä kunnioittavasti. Kohtelu oli myös kannustavaa:

M: Onks oikeudenmukaisuus toteutunut?

H: Paremmin kun oikeudessa, siis ihan oikeesti. Tääl otetaan ihminen, vaikka se on tehny mitä nyt on tehnytkään, otetaan ihmisenä vastaan. Kun taas poliisi, tuomioistuin, kaikki nää, ni sut otetaan lähinnä sen numerosarjan mukaan. Se on ihan erilaista touhuu.

M: Nii et se yksilöllisyys puuttuu?

H: Se on paljon raaempaa, kylmempää, välinpitämättömämpää. Tääl niinku kuunnellaan ja niinkun mä sanoin niist asiakirjoistakin, mä oon hommannut niitä. Tääl oltiin heti, et täähän on ihan hyvä, et kannattaa niitä hommata. Tuomioistuimessahan ne vaan kattoo ne läpi, et jaa jaa joo joo ja sit ruvetaan pähkäilee tuomiota. Tai niin se on menny ainakin ennen.

(Haastateltava 2)

Eräs haastateltava kertoi odottaneensa lausuntotapaamisen olevan poliisikuulustelua vastaava tilanne, mutta huomanneensa, että työntekijät ovatkin tavallisia ihmisiä. Haastateltava on rinnastanut Khl:n viranomaiseksi, jonka työntekijöidenkin tulee käyttäytyä "viranomaismaisesti". Tapaamisessa työntekijä oli kuitenkin kohdellut häntä tasavertaisena ja antanut haastateltavalle positiivista palautetta:

H: Siis mun mielestä tosi hyvin [kohdeltiin]. Itseasias mä odotin et siin istuu joku kiree poliisimies haastattelemas mua, et se on enemmänkin poliisikuulustelu. Mut sithän se oli aika lepposa tilanne. Mä tajusin et siel on ihmisiä töissä. Et tota mä itteni mietin niinkun toisellapuolella pöytää ni siin vois äkkii sortuu siihen, et kohtelis alentuvasti vastapuolta. Mut ei mul ollu missään vaihees sellasta, et päinvastoin sain kannustusta siinä haastattelussa. Et jopa niinkun tuli kehuja, kun oon saanu asiat kuntoon, et tuli itellekin ihan hyvä fiilis siitä. Et kaikki ei oo niinkun niin päin seiniä.

(Haastateltava 3)

Yksi haastateltavista koki, että Kriminaalihuoltolaitos on toimijana "asiakkaiden puolella", ikään kuin ajamassa heidän asiaansa. Tunteeseen voi myös vaikuttaa tasa-arvoinen vuorovaikutus ja henkilökemioiden yhteen osuminen työntekijän kanssa, sillä haastateltava uskoi, että vuorovaikutus ei olisi välttämättä ollut yhtä jouhevaa, mikäli työntekijä olisi ollut erilainen:

H: Kyl mä niinkun yleisajatuksen et Kriminaalihuolto..okei et kyl te varmaan niinkun meidän puolella ootte tässä. Mä koin, et mä olin ihan ihminen samalla viivalla siinä, ei tullu ollenkaan semmonen olo et sinä rikollinen. Kyl täskin ois voinu mennä jo heti niinkun sukset ristiin, jos tää ois ollu jotenkin toisenlainen tää tilanne. Mut mulla oli ihan hyvä ja luottavainen olo koko ajan. Mut ois semmonen olo voinut tulla jos ois ollu määrätynlainen työntekijä, emmäkään mikään helppo tapaus ole.

(Haastateltava 5)

Normaaliuden tunne tapaamisen aikana oli monelle haastateltavalle tärkeä. Useat heistä korostivat hyvän kohtelun olleen sitä, että heitä ei kohdeltu rikollisina tai millään tavalla erilaisina, vaan ihan normaaleina ihmisinä:

H: Kyl se mua hyvin kohteli, ei mulle tullu mitään semmosta fiilistä et se olis ylenkatsonu tai mitään. Ihan normaalisti ku normaaleille ihmisille puhutaan, ei se mua niinkun mitenkään ihmeellisemmin. Mä aattelin et siel on varmaan ihan kivoi ihmisii niinkun olikin. Se oli niinkun ois menny ihan minne tahansa melkeen.

(Haastateltava 6)

H: Ihan käsiteltiin tosi niinku ihmisenä, tosi mukavasti ja kohdeltiin hyvin.

(Haastateltava 4)

11.3.3 Neuvonta ja tuki

Tässä käsittelen asiakkaiden näkemyksiä heidän saamastaan neuvonnasta ja tuesta asioidessaan Kriminaalihuoltolaitoksen toimistolla. Erityisiä neuvoja tai tukea kukaan haastateltavista ei kaivannut. Suurin osa heistä oli kuitenkin saanut jonkinlaisia neuvoja tai tietoa mahdollisista tukitoimista liittyen esimerkiksi yhdyskuntapalvelun suorittamiseen. Vaikka haastateltavilla ei ollutkaan sen hetkessä tilanteessa tarvetta erilliselle tuelle, oli useiden mielestä hyvä tietää kuitenkin tukitoimien mahdollisuudesta:

H: Ei ollu mitään semmosta asiaa missä olisin tarvinnu mitään, mut mä sain niinkun sitä tulevaisuutta varten tiedon siitä, että sitten mun on mahdollista saada semmosta tukea jos mä tarvin. Se oli ihan hyvä tietää.

(Haastateltava 5)

Kaksi haastateltavista sai tietoa vielä sovittelun mahdollisuudesta. Tässä työntekijän neuvonta on siis ollut oikeanlaisen palvelun ääreen ohjaamista. Neuvonnasta voidaan ajatella olleen

siis konkreettista apua henkilön tilanteeseen. Haastateltava kuvasi tapaamisen olleen positiivinen myös sen takia, että elämäntilannetta pohdittiin niin laaja-alaisesti:

H: Sain neuvoja. Tukea en tarvinnut oikeestaan, sain neuvoja siihen oikeuskäsittelyyn, et voin ehdottaa sovitteluakin siin asiassa vielä näin loppusuorallakin. Sitä mä en tiennytkään ja siit oli apua. Sinänsä tää on ihan hyvä juttu mun mielestä. Et vähän itekkin pohtii sitä omaa asiaa, ei tuu yleensä mietittyä elämäntilannettaan niin paljon.

(Haastateltava 4)

Eräs haastateltava kertoi pohtineensa työntekijän kanssa tilannettaan ja sitä, jos hänelle ei tuomittaisikaan yhdyskuntapalvelua. Haastateltava koki työntekijän tukeneen häntä lupamalla, että asiakas "pääsee" yhdyskuntapalveluun:

H: Me mietittiin niit mun asioita ja mitä sitten jos mä en pääse siihen yhdyskuntapalvelukseen ja kyl se sit lohdutti siin, et kyl sä pääset sun muuta.

(Haastateltava 6)

11.3.4 Aika ja paneutuminen

Lausuntohaastatteluun käytetyn ajan haastateltavat kokivat riittäväksi. Suurin osa haastateltavista oletti tapaamisen kestävän yhdestä kahteen tuntiin, jonka verran kutsussa kehoitetaan lausuntotapaamiseen varaamaan aikaa. Kenelläkään tapaaminen ei kuitenkaan kestänyt kahta tuntia ja kaikkia haastateltavia tavattiin vain kerran lausunnon johdosta. Haastateltavien mielestä yksi tapaamiskerta oli riittävä, eikä kukaan kokenut tarvetta toiselle tapaamiselle työntekijän kanssa. Haastateltavat huomauttivat olevansa mieluummin kerralla pidemmän aikaa toimistolla, kuin tulevansa useammalle tapaamiselle. Monien mielestä riitti se, että tapaamisen jälkeen työntekijään pystyi vielä olemaan puhelimitse yhteydessä, mikäli sille oli tarvetta.

H: No aika oli juuri sopiva, piti sisällään kaikki tai saatiin siihen sisällytettyä kaikki asiat. Ja käytii suurin piirtein koko elämä läpi siinä.

(Haastateltava 4)

H: No [aika] oli [riittävä] koska, se oli niinkun eka kerta niin kun sanoinkin, eikä sillon tuu heti niitä kysymyksiä. Että siinä se aika riitti kyllä, mutta varmaan tulee jatkossa sitten enemmän.

(Haastateltava 7)

H: No siinä oli aika että yks viiva kaks tuntia mutta se meni alle yhen tunnin meillä oli se keskustelu, että kaikki kysymykset käytiin ainakin hänen mielestä läpi. Ei mullakaan jääny mikään epäselväks. Tietysti kun ensimmäistä kertaa olen tässä niin en osaa sanoa oliko sitten jotakin mikä jäi epäselväks. Hän sanoi että häneen voi ottaa yhteyttä, mutta en tiedä tarviiko mun nyt ottaa mitään yhteyttä.

(Haastateltava 9)

Kaksi haastateltavista koki että yksi tapaaminen oli heidän kohdallaan ollut riittävä, mutta että jollekin asiakkaalle voisi olla hyvä, jos tapaamisia olisi kaksi. Etenkin soveltuvuusselvityksessä asiakkaalle tulee paljon informaatiota yhdyskuntapalvelusta, joten kaikkea tietoa voi olla vaikea käsitellä kerralla:

H: Kyl se mulle oli [hyvä, yksi tapaamiskerta], mutta ehkä jollekin nuoremmalle kollille, jolle on käynyt samalla lailla ni saattaa olla et joutuu ehkä vähän enemmän opastaa. - - Sellanen kaveri, joka vähän silleen kädet tutisten ehkä peloissaan ja varmaan on peloissaan, koska täähän on ihan hirveen karmee paikka ekan kerran tulla sellaselle joka ei oo ikinä ollu, ku se ei tiedä tästä välttämättä yhtään mitään - -. Ettei hae sitä tietoo sieltä [internetistä] ja selvitä itelleen sitä asiaa. Sillon niitä käyntikertoja vois olla hyvä olla kaks tai kolme.

(Haastateltava 2)

H: Mun mielest se on ihan hyvä et se meni näin [yhdessä osassa]. - - ehkä se jollakin ihmisellä vois olla hyvä tehdä parissa osassa. Mä pystyin kyl ottaa vastaan tän kaiken, et ei mulle tullu sellanen olo, et nyt jäi niinkun puolet ymmärtämättä, et tästä ois pitäny kerrata jotain asioita. Sit taas jos jotain selasta on, ni mul on puhelinnumero, et mä voin soittaa ja kysyä. Et kyl tää oli kaiken kaikkiaan ihan positiivinen juttu.

(Haastateltava 5)

11.4 Kehittämisehdotukset

Tässä käsittelen kehitysehdotuksia, joita haastateltavat ovat tuoneet esille haastatteluissa. Suurin osa haastateltavista ei löytänyt lausuntohaastattelusta erityisiä kehittämiskohtia. Osa totesi myös, että kehittämiskohtia on vaikea löytää, koska aikaisempaa kokemusta Kriminaalihuoltolaitoksesta ei ole eikä heillä näin ollen ole mitään vertailukohtaa. Haastatteluissa nousi kuitenkin esiin kohtia, joita voitaisiin kehittää jatkossa, käsittelen niitä tarkemmin Johtopäätökset -kappaleessa.

Muutamalla haastateltavalla oli kuitenkin mielessä konkreettinen seikka, jota voisi kehittää. Eräs haastateltava koki tärkeäksi, että kutsussa soveltuvuus selvitykseen lukisi, mistä rikoksesta asiakasta epäillään. Haastateltava itse koki, että tieto saattaisi motivoida asiakkaita tulemaan tapaamiseen:

H: Mun mielest mikä ois, mä en tiedä onks se mahdollista, mut se ois niinkun mun mielest et minkä taki sut pyydetään sinne, se syy. Se ois niinku hyvä tietää, et esimerkiksi mul ei niinku todellakaa ollu mitään hajuu mistä mua syytetään. - - mut mun mielest siin ois ollu hyvä et sua syytetään tällasest asiast ja mahdollisesti sulle on tällanen tuomio tulossa, joka voidaan muuttaa yhdyskuntapalveluks. Se mun mielest niinku enemmänki motivois tulee tänne. Moni voi ajatella et en mä lähe minnekään.

(Haastateltava 3)

Kaksi haastateltavista toi esiin huolensa organisaatiomuutoksen takia pitenevistä välimatkoista, kun toimistoja vähennetään. En itse nostanut aihetta esiin, joten asia lienee tulleen puheeksi joko lausunnon tehneen työntekijän kanssa tai sitten haastateltavat ovat saaneet tietää organisaatiomuutoksesta muuta kautta. Haastateltavat kokivat, että välimatkat, joiden takia asiakkaat joutuisivat matkustamaan puoli päivää, ovat liian pitkiä:

H: Kaikkien puolesta jos joutuu joskus käymään juttelemas nää paikat vähenee silleen, et jotkut ihmiset joutuu sit käymään kaukana, joillakin voi mennä puol päivää että matkustaa. Mutta nää on näköjään rahasäästöjuttuja, varmaankin. Että ois silleen kaikkien kannalta hyvä, että olis lähellä.

(Haastateltava 1)

H: Mut sitte se puhu se nainen et noit suljetaan ensvuonna noit pisteitä, mutta sitten kummiski jossain täällä voi käydä, se ei oikeen tienny itekään sitä systeemiä et missä täällä, - - mut emmä kyl hirveesti tykkäis [kauemmaksi lähteä], ei se ois kauheen kivaa, ku jos ei oo rahaa, ku ei pääse pummillakaan.

(Haastateltava 6)

Mahdollisia palvelupaikkoja ei aina käydä asiakkaan kanssa erityisesti läpi, vaan työntekijä saattaa vain esimerkiksi mainita voittoa tavoittelemattomat yhdistykset ja seurakunnat mahdollisina palvelupaikkoina. Palvelupaikka pyritään kuitenkin löytämään suorittajalle mahdollisimman läheltä tämän kotia. Yksi haastateltavista koki, että palvelupaikkoja olisi kuitenkin parempi käydä vielä konkreettisemmin läpi:

H: Noita vois tietysti käydä enemmän läpi näitä sijoituspaikkoja, että missä suoritetaan ja sitä puolta niinkun. Sitä niinkun vaan sivuttiin ja mainittiin, et-

tä esimerkiksi niinkun seurakunnat ja tämmöset näin. Et siihen vois niinkun enemmän ja sitten, että millä alueella se on.

(Haastateltava 7)

12 Johtopäätökset

Tässä osiossa tarkastelen lähemmin saatuja tuloksia ja teen niistä johtopäätöksiä, joiden avulla saan vastaukset tutkimuskysymyksiini. Kaiken kaikkiaan haastateltavat kokivat palvelun laadun olleen hyvää, niin teknisellä kuin toiminnallisellakin tasolla. Osioittain pientä parantamisen varaa ja kohtia löytyi, joihin olisi tulevaisuudessa hyvä kiinnittää tarkempaa huomiota. Käsittelen aihealueet samassa järjestyksessä, kuin tutkimustulokset -kappaleessa.

12.1 Organisaatiotason tekninen laatu

Organisaatiotason tekniseen laatuun kuuluivat niin palvelun saavutettavuus, siitä tiedottaminen kuin työvälineiden ja tilojen tasokin. Palvelun saavutettavuuden haastateltavat kokivat hyvänä. Heistä kahdeksan oli käynyt lausuntotapaamisessa toimistolla ja kaksi samassa sivutoimipisteessä. Toimiston sekä sivutoimipisteen sijainti on keskeinen ja se koettiin hyvänä. Kuitenkin toimiston sisäänkäynnin / ulko-oven löytäminen oli lähes jokaiselle toimistolla käyneelle haastateltavalle ollut hankalaa. Haastateltavat toivat esiin sen, että pelkkä ulko-oven etsiminen olisi saattanut johtaa tapaamisesta myöhästymiseen, mikäli heillä ei olisi ollut ylimääräistä aikaa. Tämän takia he kokivatkin olevan hyvä, mikäli ennakkomateriaalissa olisi ollut kartta toimistolle. Toisena vaihtoehtona ehdotettiin näkyvämpiä opasteita ulos. Myös Aunio & Karjalaisen tutkielmassa toimiston sijainti on koettu hyvänä, mutta opastus toimistolle on koettu heikoksi osa-alueeksi (Aunio & Karjalainen: 50). Jatkossa sisäänkäynnin löytämiseen olisikin syytä kiinnittää huomiota. Asiakkuuden ehkä arkaluonteisuudestakin johtuen, on tietysti ymmärrettävää, ettei suoranaisia mainoskylttejä ole tarpeen asettaa ulos. Kuitenkin pienimuotoinen kartta kutsukirjeessä tai sivuhuomautus siitä, että sisäänkäynti tapahtuu sisäpihan kautta, olisi varmasti hyödyllinen.

Aunio & Karjalaisen opinnäytetyössä asiakkaat kokivat ovipuhelimen käytön huonoksi muun muassa huonon kuuluvuuden takia (Aunio & Karjalainen: 51). Omassa tutkielmassani ovipuhelimen käytöstä eikä aikatauluista haastateltavilla juuri ollut huomauttamista. Joko kutsukirjeessä ollut varattu aika oli sopinut haastateltavalle tai varattua aikaa oli saatu joustavasti vaihdettua.

Palvelusta tiedottamisen eli haastattelukutsun ja muun ennakkomateriaalin asiakkaat kokivat pääsääntöisesti hyvänä. Haastateltavat pitivät tärkeänä sitä, että ennakkomateriaali oli lyhyt ja napakka. Kirjeitse tapahtuvaa yhteydenottoa pidettiin parhaana mahdollisena tapana erityisesti asiakkaiden tavoittamisen kannalta. Kutsukirje oli konkreettinen ja herätteli asiakkai-

ta tilanteeseensa. Kirjallisen kutsun saaneista yhdeksästä asiakkaasta vain kaksi kertoi hankineensa asiasta lisätietoa Internetistä, toisella heistä oli aiempi asiakkuus Khl:een ja hän oli aiemmin suorittanut yhdyskuntapalvelua. Näin ollen haastateltavista suurin osa ei kokenut tarvitsevansa kutsun lisäksi muuta lisätietoa lausuntotapaamisesta.

Oman kokemuksen mukaan henkilötutkintaan tulevat asiakkaat tietävät useimmiten vähemmän haastattelun tarkoituksesta verrattuna soveltuvuusselvitysasiakkaisiin. Tämä voi johtua muun muassa siitä, että nuorilla on yleisesti vähemmän tietoa eri viranomaistahoista ja rikosprosessista. Myös nuorten valvonta lienee vähemmän tunnettu seuraamus kuin yhdyskuntapalvelu. Toinen tutkielmaani haastatelluista nuorista kutsuttiin kiireellisyyden johdosta lausuntotapaamiseen puhelimitse ja toiselle lähetettiin kutsukirje. Puhelimitse kutsun saanut nuori, piti yhteydenottotapaa kirjettä kätevämpänä, sillä hän pystyi heti kysymään asiasta lisätietoa. Kutsukirjeen saanut nuori oli ottanut kutsun saatuaan yhteyttä Khl:een kysyäksään lisätietoa henkilötutkinnasta. Hän kertoi tutkielmahaastattelussa epäroineensa saapua lausuntotapaamiseen vielä puhelun jälkeenkin. Koska henkilötutkinta haastateltavia oli vain kaksi, joista vain toiselle lähetettiin kutsu lausuntotapaamiseen kirjallisesti, on vaikea vetää johtopäätöksiä siitä, kuinka ennakkomateriaali palvelee heitä. Kuitenkin nuorilla tuntuu olevan kutsun saatuaan enemmän kysymyksiä asiasta ja epärointiä saapua tapaamiseen.

Kaikille muille haastateltaville lausuntotapaamiseen saapuminen oli ollut itsestään selvyyttä, koska tapaamisen koettiin parantavan heidän omaa tilannettaan, kun lausunto heistä saatiin tehtyä. Kuitenkin eräs haastateltava kritisoi sitä, että asiakkaalle lähetettävässä soveltuvuusselvityskutsussa ei mainita rikosta, johon henkilön epäillään syyllistyneen. Haastateltavan mukaan hän itse ei osannut yhdistää kutsua mihinkään tapahtuneeseen. Hän kuitenkin uskoi, että epäillyn rikoksen mainitseminen motivoisi kutsun saavia henkilöitä saapumaan tapaamiseen. Koska henkilötutkintakutsussa epäilty rikos mainitaan, en näe syytä miksei epäiltyä rikosta voitaisi mainita myös soveltuvuusselvityskutsussa, etenkin, kun rikosnimike mainitaan syyttäjän Kriminaalihuoltolaitokseen lähettämässä soveltuvuusselvityspyynnössä ja rikosnimike on näin ollen työntekijöiden tiedossa. Kutsupohjan muokkausta niin, että rikosnimike mainittaisiin kutsussa, tulisi harkita, mikäli sillä olisi pientäkään vaikutusta siihen, että useampi kutsun saaneista saapuisi tapaamiseen.

Kritiikkiä haastateltavilta tuli lisäksi lähinnä päihteidenkäyttölomakkeesta. Lomake koettiin hankalana täyttää sen rasti ruutuun -mallin takia. Haastateltavat kokivat, etteivät he kyenneet lomakkeen avulla antamaan täysin oikeanlaista kuvaa heidän päihteidenkäytöstään. Lomakkeessa ei ollut tilaa valintansa perustelemiseen ja toisaalta päihteidenkäytön kuvaaminen koettiin hankalana, mikäli nykytilanne poikkesi voimakkaasti menneestä. Kaikkien haastateltavien mukaan lomake kuitenkin käsiteltiin tapaamisessa yhdessä työntekijän kanssa, jolloin he saivat selittää omin sanoin päihteidenkäyttö tilanteensa. Suurin osa haastateltavista koki

kuitenkin paremmaksi sen, että päihteidenkäyttöä käytäisiin läpi vain työntekijän kanssa tapaamisessa.

Työntekijän on tärkeää perustella asiakkaalleen, miksi hän kysyy tiettyjä asioita asiakkaalta ja on niistä kiinnostunut, sillä asiakas tekee joka tapauksessa omat enemmän tai vähemmän oikeat johtopäätöksensä kysymyksistä. Työntekijän tulee siis kertoa asiakkaalleen ajatuksistaan ja suunnitelmistaan, sillä mikäli työntekijä ei näin tee, asiakas ei pysty ohjaamaan saati ymmärtämään tilannetta. Asiakkaan on helpompi antaa tietoja ja vastata työntekijän kysymyksiin, kun hän tietää, minkä takia tietoja tarvitaan. (Särkelä 2001: 78-79.)

Kuitenkin mikäli työntekijä käyttää päihteidenkäyttölomaketta työssään, lienee itse lomakkeesta hyvä keskustella asiakkaan kanssa ja selkiyttää asiakkaalle sitä, miksi lomaketta käytetään. Vaihtoehtoisesti itse lomakkeeseen voitaisiin lisätä teksti, jolla asiakkaille selvitetään, että lomake toimii työntekijän apuna ja päihteidenkäytöstä keskustellaan vielä tapaamisen yhteydessä. Tämä vähentäisi asiakkaiden epävarmuutta lomaketta täytettäessä, sillä he tietäisivät saavansa vielä käydä valintansa läpi työntekijän kanssa.

Kaikki haastateltavat kokivat tilojen fyysiset ominaisuudet hyväksi, eikä mitään erityistä nousut työvälineiden osalta esiin. Muutama haastateltava korosti sitä, että oli mukavaa, kun tilat eivät olleet niin viralliset. Toimiston tilat ovatkin viihtyisät ja niitä on sisustettu. Yksityisyyden haastateltavat kokivat pystyvänsä asioinnissaan säilyttämään. Osalle mahdollisuus törmätä toisiin asiakkaisiin oli samantekevää, toisia ajatus häiritsi.

Eräs haastateltava totesi sivutoimipisteen voivan olla leimaava paikka tavata asiakkaita, sillä huone on ennen toiminut poliisin kuulusteluhuoneena ja se on yleisesti "tunnettu" paikkakunnalla. Tilassa on useita muita huoneita, jotka ovat muiden palveluntarjoajien käytössä. Näiden palveluntarjoajien työntekijät ovat paikalla aina paikan ollessa auki. He ovat myös tietoisia siitä, että Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijät käyttävät tilaa. Tällöin leimaavuus voi syntyä siitä, että ulkopuoliset työntekijät osaavat yhdistää tietyn ihmisen Khl:n asiakkaaksi. Koska työntekijä on usein kuitenkin yksin liikkeellä vieraillessaan sivutoimipisteillä, on työturvallisuuden kannalta ensiarvoisen tärkeää, että tilassa (vaikkakaan ei samassa huoneessa) on myös muita ihmisiä. Lisäksi kyseessä olevaan tarkoitukseen soveltuvia tiloja ei juuri ole tarjolla, joten valinnanvaraa ei ole, vaan on otettava se mitä saadaan.

12.2 Työntekijätason tekninen laatu

Työntekijätason teknisen laadun haastateltavat kokivat hyvänä. Tulos on yhteneväinen Aunio & Karjalaisen tutkielman kanssa, joissa työntekijätason tekninen laatu on yhdestä - viiteen (huonoin - paras) -asteikolla saavuttanut 4,7 keskiarvon (Aunio & Karjalainen 2005: 54).

Yleisesti ottaen haastateltavat kokivat työntekijän hallinneen erilaiset lait, ohjeet ja säännöt, joita soveltuvuusselvitykseen, henkilötutkintaan, yhdyskuntapalveluun tai ehdollisesti rangaistujen nuorten valvontaan kuuluu. Asiat selitettiin niin, että haastateltavat ymmärsivät ne, eikä epäselvyyksiä jäänyt. Haastateltavat kokivat myös hyvänä, että yhdyskuntapalvelun sääntöjä käytiin ymmärrettävästi läpi ja että työntekijä kertoi suoraan, mitä tapahtuu jos suorittaja rikkoo velvollisuuksiaan. Työntekijän tulisikin pyrkiä konkreettisuuteen ja selkeyteen. Asiakkaan edun mukaista on, että hän saa tilanteesta selkeän kuvan. Suoraan puhuminen koetaan rehellisyytenä, jota arvostetaan niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin puolelta. (Särkelä 2001, 42; Järvinen 2007: 59.)

Kuitenkin yksi haastateltava kertoi, ettei yhdyskuntapalvelun sääntöjä oltu soveltuvuusselvityksessä käsitelty lainkaan hänen kanssaan. Hän ei siis tiennyt, millaisia velvollisuuksia yhdyskuntapalvelun suorittajalla on. Haastateltava oli kuitenkin antanut kirjallisen suostumuksensa yhdyskuntapalvelun tuomitsemiseen eli hän suostui siihen, että hänelle voidaan yhdyskuntapalvelua tuomita. Hän allekirjoituksellaan tällöin myös vakuuttaa ymmärtävänsä yhdyskuntapalvelun säännöt ja suorittajan velvollisuudet.

Soveltuvuusselvityksessä on ensiarvoisen tärkeää käydä nämä velvollisuudet ja säännöt asiakkaan kanssa läpi. Haastateltavien joukossa ne olikin tätä yhtä poikkeusta lukuun ottamatta käyty läpi, mutta kuitenkin tällaista yhtäkään poikkeusta ei saisi tulla. Muut haastateltavista kertoivat ymmärtäneensä allekirjoitettavien asiakirjojen tarkoituksen, vaikka eräs haastateltava ei kuitenkaan haastattelu hetkellä muistanut mitä varten oli asiakirjat allekirjoittanut.

Vaarana on, että asiakirjat annetaan asiakkaille rutiininomaisesti allekirjoitettaviksi ja niiden tarkoituksen läpikäyminen riittävän selkeästi unohtuu. Tällöin asiakas vastuutetaan kysymään ja selvittämään itse minkä takia allekirjoitus halutaan, jos tarkoitusta ei ole selkeästi käsitelty. Koska Tietojen saanti- ja luovutusilmoitus -asiakirja on yli yhden A4-pituinen, sisältäen useita lakipykälää, harva asiakas lukee paperin itse alusta loppuun. Asiakkaalle on toki tähän varattava tilaisuus, mutta kuitenkin työntekijän rooli tällöin korostuu ja asiakkaan on voitava luottaa siihen, että työntekijä viranomaisena selvittää asiakirjan sisällön ja tarkoituksen asiakkaalle.

Ammattitaito käsitti sen tuntemuksen, joka haastateltaville oli työntekijän ammattitaidosta syntynyt. Kaikki haastateltavat kokivat työntekijän olleen osaava ja ammattitaitoinen. Tämä näkyi useiden haastateltavien mukaan muun muassa työntekijän varmuudessa hoitaa työtehtäviään, taidossa tehdä tilanteesta tasa-arvoinen sekä siinä, ettei haastateltavia ahdistanut olla tapaamisessa. Koska useille asiakkaille viranomaisten kanssa asioiminen voi olla erityisen jännittävää tai asiakkailta voi olla ahdistus- tai paniikkihäiriö, on työntekijän varmuus ja rauhallisuus tärkeää, jotta tapaamisen ilmapiiri on turvallinen.

Asiakkaan tilannetta helpottaa ja hänen itsetuntoaan parantaa myös se, että työntekijä ymmärtää hänen tilanteensa ja osoittaa hänelle empaattista hyväksyntää. Asiakkaita kohtaan auttavaa on se, että he kokevat tulleen kuulluksi, ymmärretyiksi ja hyväksytyiksi ongelmistaan huolimatta. Näiden tunteiden aiheuttama helpotuksen kokemus ja omanarvontunnon nousu ovat tärkeitä voimavaroja ongelmien ratkaisemisessa. (Särkelä 2001: 72.)

Aunio & Karjalainen ovat käyttäneet tutkielmassaan yhtenä työntekijätason teknisenä palvelun laadun mittarina työmenetelmien hallintaa eli käytännössä palveluohjausta, työskentelysuunnitelman laatimista ja ryhmien vetoa (Aunio & Karjalainen 2005: 15-16). Omassa tutkielmassani työmenetelmäni käsitti haastattelun teknisen hallitsemisen. Jälkeenpäin ajateltuna haastattelumenetelmän hallitseminen saattoi avautua haastateltaville vaikeasti, eikä se juuri synnyttänyt keskustelua. Kuitenkin se, keskusteltiin haastattelutapaamisessa epäilystä rikoksesta ja pitivätkö haastateltavat sitä hyvänä, toi erilaisia näkökulmia haastateltavilta esiin.

Epäilystä rikoksesta puhuminen asiakkaan kanssa lienee suhteellisen yleistä, vaikka kaikki työntekijät eivät asiaa otakaan asiakkaan kanssa esille lausuntovaiheessa. Minna-Kaisa Järvinen totesi lisensiaatintutkimuksessaan (2007: 21), että sosiaalityön tarkoituksena on Kriminaalihuoltolaitoksessa saada asiakas pohtimaan omia asenteitaan, omaa käyttäytymistään ja rikoksia suosivia ajatuksiaan. Asiakkaan rikoksia suosivia puheita ei voi ohittaa (Järvinen 2007: 21) ja toisaalta lausuntoasiakkuus on syntynyt rikosepäilyn takia, jolloin epäilty rikos on asiakkuuden ydin. Näin ollen tapahtunutta on hyödyllistä käsitellä asiakkaan kanssa.

Toisaalta missään ei ole "määrätty", että epäilystä rikoksesta tulisi keskustella. Esimerkiksi soveltuvuusselvityksen laatimisohteissa todetaan vain, että käsiteltävien asioiden määrää voidaan säädellä (Soveltuvuusselvityksen laatiminen 2007: 4). Kuitenkin ´asiantuntijalausunnot Kriminaalihuoltolaitoksessa´ -kirjeessä todetaan asiantuntijalausunnon pohjautuvan laadukkaaseen asiakkaan tilanteen arviointiin. Tämän perustana taas on uusintarikollisuuden riskin ja sen vähentämiseen liittyvien tekijöiden arviointi. (Asiantuntijalausunnot Kriminaalihuoltolaitoksessa 2006: 2.) Myös esimerkiksi rattijuopumukseen syyllistyneiden käyttäytymiseen uskotaan voivan vaikuttaa keskusteluihin ja tavallisesti rikoskäsittelyt onkin koettu myönteisinä (Rikosseuraamusalan asiakaskunta...2008: 15).

Haastateltavat jakaantuivat lähes puoliksi sen mukaan, oliko epäiltyä rikosta käsitelty heidän kanssaan vai ei. Osa koki rikosepäilystä keskustelemisen hyvänä, koska näin kaikki asiaan liittyvä käsiteltiin tapaamisessa läpi. Toiset kokivat, ettei aiheesta kannattanut keskustella, koska se ahdisti, ei kuulunut asiaan tai tapahtunutta ei voinut enää muuttaa. Epäillyn rikostilanteen esiin nouseminen ensimmäisessä tapaamisessa saattaakin saada asiakkaat ahdistuneiksi ja itkuisiksi ja tilanne voi näin ollen olla hyvin tunnepitoinen (Järvinen 2007: 54). Vilénin ym. (2002: 48) mukaan se, kuinka työntekijät ottavat asiakkaalle mahdollisesti vaikeita asioita

puheeksi ja toisaalta se miten työntekijät asiakkaan kertomaan reagoivat, kuuluu työntekijän ammatilliseen arvostelukykyyneen.

Lienee siis erittäin asiakaskohtaista, kuinka he rikosepäilystä keskustelemisen kokevat. Särkelän (2001: 32) mukaan asiakkaat eivät kuitenkaan kaipaa työntekijältä heidän väärin tekojensa hyväksyntää, vaan itsensä hyväksymistä ja ymmärtämistä. Kuitenkin epäilystä rikoksesta keskusteleminen osaltaan auttaisi myös työntekijää uusintarikollisuuden riskin sekä asiakkaan mahdollisten rikosmyönteisten asenteiden ja ajatusten arvioimisessa. Interventiolla lausuntovaiheessa on mahdollista vaikuttaa asiakkaan elämäntilanteeseen sillä tavoin, että se ehkäisisi uusiin rikoksiin syyllistymistä (Rikosseuraamusalan asiakaskunta...2008: 7). Tämä taas auttaa esimerkiksi nuorten kohdalla ottamaan kantaa siihen, tarvitseeko nuori valvontaa. Voidaan siis ajatella rikosepäilystä keskustelemisen avulla saatavan kuitenkin jonkinlaista tietoa asiakkaan suhtautumisesta rikoksiin ja rikollisuuteen ylipäänsä. Uusintarikollisuuden riskin tunnistaminen taas on laadukkaan asiakasarvioinnin ja sitä myötä asiantuntijalausunnon pohja (Asiantuntijalausunnot Kriminaalihuoltolaitoksessa 2006: 2).

12.3 Työntekijätason toiminnallinen laatu

Työntekijätason toiminnallisesta laadusta haastateltavilla ei ollut kuin myönteistä sanottavaa. Kaikki haastateltavat kokivat vuorovaikutuksen työntekijän kanssa olleen hyvää. Mielenkiintoista oli, että useiden haastateltavien mielestä tapaaminen osoittautui positiivisemmaksi kokemukseksi kuin he olivat alun perin odottaneet ja mielikuvat asiakkuudesta sekä Kriminaalihuoltolaitoksesta muuttuivat myönteisimmiksi. Järvisen (2007: 54) mukaan ensimmäinen tapaaminen onkin merkittävä jatkotyöskentelyn kannalta ja erityisesti silloin, jos asiakkaalla on aikaisempia kielteisiä kokemuksia tai ennakkoluuloja Khl:sta.

Viestintätilanne alkaa jo ennen tapaamista ennakkoinnin ja odotusten kautta ja toisaalta viestintäprosessi jatkuu vielä tapaamisen jälkeenkin, kun tapaamisessa syntyneet ja tuotetut merkitykset ja tulkinnat muokkautuvat. Tapaamista edeltävät odotukset ja mielikuvat sekä kokemukset ja aikaisemmat tapahtumat. Viestintätilanteeseen taas vaikuttavat tilannetekijät, asiayhteys ja kulttuuri, johon vuorovaikutus sijoittuu. Nämä kaikki merkitsevät sitä, kuinka tilanteessa viestitään. (Silvennoinen 2004: 19.)

Useat haastateltavista korostivat, että työntekijä ei tuominut heitä "rikollisina", vaan tilanne oli tasa-arvoinen ja heidät hyväksyttiin omina itsenään. Kuitenkin työntekijän ja asiakkaan välisessä asiakastyössä tasavertaisuuden toteuttaminen on haastavaa ja jopa mahdotonta (Järvinen 2007: 36). Objektiiivisesti arvioituna tasa-arvoisuus voikin olla mahdotonta täysin saavuttaa asiakkaan ja työntekijän välisessä työskentelysuhteessa. Kuitenkin se, että useat haastateltavat kokivat heti ensimmäisen tapaamisen olleen tasa-arvoinen, on tärkeä ja hieno saavutus.

Myös se, että työntekijä ymmärsi asiakasta, oli tärkeä seikka vuorovaikutuksen kannalta. Vilén ym. (2002: 27) viittaavat Pearceen (1997), jonka mukaan työntekijällä tulee olla taitoa rakentaa vastavuoroinen suhde asiakkaan kanssa kunnioittamalla tätä ja olemalla empaattinen häntä kohtaan. Tämä johtaa siihen, että asiakas kokee tulleen ymmärretyksi työntekijän puolelta. Asiakkaan kokema ymmärretyksi tulemisen tunne syntyy yhteydessä työntekijään. Yhteys on ajatusten ja tunteiden kohtaamista ja parhaimmillaan ainutlaatuisen tuen saamista. (Vilén ym. 2002: 27, 46.)

Yksi haastateltavista nosti esiin sen, että vuorovaikutus sujui hyvin kyseessä olleen työntekijän kanssa. Vuorovaikutuksessa olisi kuitenkin saattanut tulla ongelmia, mikäli kyseessä olisi ollut toisenlainen työntekijä, sillä asiakas kertoi, ettei hänkään mikään "helppo tapaus ole". Tässä voidaankin kokea työntekijän olleen ammatillisen vuorovaikutuksen "mestari", josta Vilén ym. (2002: 31) kertovat kirjassaan. Tällaisella mestarilla on taitoa ohjata vuorovaikutuksen kulkua omalla asiantuntemuksellaan ja hän tiedostaa, millaisia tekijöitä vuorovaikutustilanteeseen tarvitaan, jotta vuorovaikutus etenee ja sitä saadaan vietyä haluttuun suuntaan (Vilén ym. 2002: 31).

Sama haastateltava toi esiin myös sen, että hän koki ennakkoon Kriminaalihuoltolaitoksen olevan "meidän puolella" eli hän koki Khl:n jonkinlaiseksi liittolaisekseen. Järvisen (2007: 57) tutkimuksessa eräs asiakas taas oli kokenut ennakkoon Kriminaalihuoltolaitoksen olevan "poliisien kanssa yhteistyössä oleva firma". Samaan tapaan eräs haastateltavistani kertoi odottaneensa lausuntotapaamisen olevan kuin poliisikuulustelu. Asiakkailla saattaa siis olla hyvin vastakkaisia ennakko-odotuksia ja -oletuksia Khl:sta. Ne saattavat pohjautua pelkkiin kuulopuheisiin tai aikaisempiin kokemuksiin Khl:sta tai mistä tahansa muusta viranomaisesta. Lisäksi kaksi haastateltavistani mainitsi erikseen, että nimi "Kriminaalihuoltolaitos" vaikutti negatiivisesti heidän ennakko-odotuksiin ja mielikuviin. Nimi antoi haastateltaville tunteen siitä, että he olisivat erityisen rikollisia ja heitä kohdeltaisiin tämän takia eriarvoisina, "kriminaaleina". Tässä mielessä nykyinen nimi, Yhdyskuntaseuraamustoimisto lieneekin olevan parempi ja vähemmän leimaavampi.

Tällaisten ennakkoluulojen murtamisen kannalta onkin tärkeää, että palvelu on jatkuvasti hyvälaatuista. Tällä tavoin myös asiakkaan muita viranomaisia kohtaan tuntemia negatiivisia odotuksia voidaan saada muutettua. Särkelä kuvaakin, että auttamistyössä työntekijöiden tehtävänä on liittoutua asiakkaan ongelmia vastaan yhdessä hänen kanssaan ja että työntekijöiden tulee olla asiakkaan puolella hänen yrittäessään luoda itselleen mieleistä elämää ja voittaa ongelmallinen käyttäytyminen (Särkelä 2001: 32-33).

Myös tunne kuulluksi tulemisesta on osa hyvää vuorovaikutusta ja haastateltavista usea nosti esiin kokemuksen siitä, että työntekijä oli kuunnellut ja kuullut heitä. Vilén ym. (2002: 36) kokevat, että työntekijän ensisijainen tehtävä on kuulla asiakasta ja lähteä hänen lähtökoh-

distaan. Vasta, kun asiakas kokee tullessa kuulluksi voi hänen käsitykseensä omasta tilanteestaan tulla sellaista väljyyttä, jonka pohjalta asiakas pystyy muuttamaan käsitystään tilanteestaan ja hiljalleen myös ajatuksiaan. Kuulluksi tuleminen tunne syntyy silloin, kun asiakkaasta tuntuu, että työntekijä ei vain kuuntele vaan ymmärtää tai edes haluaa ymmärtää, sen mitä asiakas kertoo. Kuulluksi tuleminen sisältää myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden huomioimisen ja mahdollisuuksien mukaan toiveiden kuuntelemisen. (Vilén ym. 2002: 36, 46.)

Särkelän (2001) mukaan parhaimmillaan asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde on kehitysprosessi, jossa molemmat ovat sekä saajina että antajina. Särkelä toteaa kuitenkin, että vain hyvin harvoin tällainen yhteistyösuhde syntyy ensimmäisen tai edes ensimmäisten tapaamisten aikana. (Särkelä 2001: 28.) Työntekijät ovat kuitenkin pystyneet jo ensimmäisen tapaamisen aikana luomaan ilmeisen hyvän vuorovaikutussuhteen tai edes pohjan sille ja muuttaneet näin asiakkaiden odotuksia ja asenteita myönteisempään suuntaan.

Oikeudenmukaisuuden ja hyvän kohtelun ja kunnioituksen koettiin toteutuneen kaikissa tapaamisissa. Erään haastateltavan mukaan oikeus toteutui paremmin Khl:ssa kuin oikeudessa, sillä hänet ja hänen tilanteensa oli otettu yksilöllisesti huomioon. Haastateltavat korostivat myös sitä, että heihin suhtauduttiin kuin kehen tahansa normaaliin ihmiseen ja heitä kannustettiin. Asiakkaan täytyykin tuntea olonsa turvalliseksi ja olla varma siitä, että häntä kunnioitetaan senkin jälkeen, kun hän on kertonut työntekijälle elämänsä vaikeista hetkistä, kuten päihdeongelmasta, rikoksista tai väkivallasta (Vilén ym. 2002: 48).

Kannustuksen tai tuen voimaa ei kannata aliarvioida. Jo pieni positiivisen seikan huomioiminen asiakkaan tilanteessa saattaa antaa tälle voimia tilanteensa hoitoon. Tämä on tärkeää myös silloin, jos asiakkaan tilanne esimerkiksi soveltuvuusselvitystä tehtäessä on vaikea ja hänestä joudutaan kirjoittamaan kielteinen lausunto. Kuitenkin tapaaminen Khl:n kanssa voidaan kokea positiivisena ja asiakkaan mieleen voi jäädä pienikin kannustus.

Vuorovaikutuksellinen tukeminen voi vaatia paljon perehtymistä asiakkaan tilanteeseen, mutta joskus tarvitaan vain hetki empaattista kuuntelua ja rohkaisun sanoja. Vuorovaikutuksellisesti haastavaa on lyhyt kohtaaminen asiakkaan kanssa, mutta tässäkin ajassa voi asiakkaalle antaa tunteen siitä, että asiat hiljalleen edistyvät. Työntekijä tuleekin vuorovaikutuksellisessa tukemisessa pyrkiä tukemaan asiakkaan omia voimavaroja. (Vilén ym. 2002: 24-25.)

Erityistä tuen tai neuvojen tarvetta haastateltavilla ei itsellään ollut. Lähinnä hyödyllisenä tietona koettiin mahdollisuus liittää erilaisia tukitoimia yhdyskuntapalveluun sitä suoritettaessa. Henkilötutkinnassa olleet nuoret kokivat tiedon sovittelun mahdollisuudesta hyödyllisenä. Näin ollen henkilötutkinnan laatimistapaaminen on toiminut interventiona, jossa työntekijä on ohjannut nuoren tämän tarvitseman palvelun piiriin (Rikosseuraamusalan asiakaskunta...2008: 7). Toinen heistä toi esiin myös sen, että oli hyödyllistä käsitellä omaa tilannetta.

taan, sillä normaalisti sitä ei juuri tule pohdittua. Särkelä toteaaakin, että haastattelun avulla työntekijä ei yksin omaan kerää tietoja asiakkaan tilanteesta itselleen, vaan myös asiakkaalleen. Asiakas saa haastattelun avulla selkeämmän kuvan tilanteestaan, jonka avulla hän voi nähdä uusia vaihtoehtoja toiminnalleen. (Särkelä 2001: 77.)

Tuesta keskusteltaessa kertoi yksi haastateltavista työntekijän lohduttaneen häntä soveltuvuusselvitystapaamisessa, lupaamalla asiakkaalle tämän pääsevän yhdyskuntapalveluun. Tunnetason tukeminen eli kuunteleminen, lohduttaminen ja kannustaminen, on tietenkin tärkeää yhdessä sosiaalisen tuen kanssa (Silvennoinen 2004: 64). Kuitenkin yksi hyvän palvelun tunnusmerkeistä on luotettavuus. Asiakkaalle voidaan luvata vain se, mikä voidaan toteuttaa ja tämä edellyttääkin malttia ja toisinaan sen tunnustamista, että asiakkaan tarpeita ei voida täyttää. Rehellinen vastaus asiakkaalle on paras ratkaisu kaikissa tilanteissa. (Kannisto & Kannisto 2008: 14.) Tapaamisessa, jossa asiakas on tilanteestaan ja tulevasta tuomiosta hädissään ja työntekijä kokee, ettei estettä yhdyskuntapalvelun tuomitsemiselle ole, saattaa työntekijälle tulla helposti tarve vakuuttaa asiakas siitä, että tämä voi suorittaa tuomionsa yhdyskuntapalveluna. Työntekijä saattaa siis spontaanisti pyrkiä lohduttamaan asiakasta helpottamalla hänen oloaan ja tällä tavoin myös omaa oloaan (Särkelä 2001: 117). Tällaisia tilanteita tulisi kuitenkin välttää, sillä työntekijällä ei välttämättä ole käytössään kaikkia asiaan liittyviä tietoja, eikä työntekijällä ole mahdollisuutta luvata asiakkaalle tiettyä tuomiota. Toisaalta taas on tärkeää, että asiakas voi luottaa työntekijän ammatillisuuteen ja arvostelukykyyneen (Vilén ym. 2002: 48). Mikäli asiakkaalle ei työntekijän ”vakuutteluista” huolimatta tuomitakaan yhdyskuntapalvelua, vie se pohjan luottamukselta työntekijään, jota asiakas selvästi on tuntenut.

Kaikkia haastateltavia oli tavattu vain kerran lausunnon johdosta eli lausuntohaastattelu oli tehty asiakkaista yhdellä kerralla. Yhden tapaamiskerran politiikkaa pidettiin kaikkien haastateltavien kesken parhaana mahdollisena. Useat totesivat olevansa mieluummin kerralla pidemmän aikaa tapaamisessa, kuin tulevaisuutta useampiin tapaamisiin. Toimintakäytännöt lausuntojen tapaamiskertojen suhteen lienevät vaihtelevan toimistoittain. Toisinaan lausunnon kiireellisyydestä johtuen asiakkaita ei edes ehdittäisi tavata yhtä kertaa enempää. Toisinaan asiakkaan tilanteen arviointiin taas tarvitaan useampi tapaamiskerta. Tällöin havaitaan muun muassa se, pystyykö päihdeongelmainen asiakas saapumaan tapaamiseen selvin päin useamman kerran. Soveltuvuusselvityksen laatimisosuuden mukaan vain valikoidusti voidaan käyttää useita tapaamiskertoja ja näin resursseja voidaan kohdistaa vaativampiin tapaamisiin säätelemällä sitä määrää, jonka verran asiakkaita tavataan (Soveltuvuusselvityksen laatiminen 2007: 4).

Haastateltavat kokivat myös tapaamisiin käytetyn ajan olleen sopiva, eikä työntekijä tuntunut kiireiseltä. Vaikka työmäärä kuitenkin jatkuvasti lisääntyy, on silti tärkeää säilyttää kiireetömyyden tuntu asiakastapaamisissa. Asiakkaille tulee jäädä tunne siitä, että heidän tilante-

seensa panostetaan sen verran kuin on tarve. Haastateltavat kokivat lisäksi hyvänä sen, että työntekijään voi vielä tapaamisenkin jälkeen olla yhteydessä, mikäli heille tulisi myöhemmin jotakin kysyttävää.

Vaikka haastateltavat eivät kokeneetkaan tarvetta useammalle tapaamiskerralle, totesi muutama heistä kuitenkin, että joillekin (nuoremmille) asiakkaille useampi tapaamiskerta voisi olla parempi. Vaikka itse olisikin siis ymmärtänyt ja pystynyt sisäistämään koko tapaamisen sisällön, kokivat haastatellut sisällön kuitenkin sellaiseksi, että joillekin se voi olla hankala sisäistää yhdellä kertaa.

Toisaalta kumpikaan henkilötutkinnassa olleista haastateltavista ei kokenut tarvetta toiselle tapaamiskerralle. Erityisesti nuorten kohdalla on kuitenkin hyvä muistaa mahdollisuus tavata heitä useampaan kertaan, sillä yleensä viranomaisten kanssa asiointi saattaa olla heille vierasta ja niin henkilötutkinta kuin soveltuvuusselvitys tapaamisessakin käsiteltäviä asioita on paljon ja monet niistä ovat varsinkin ensikertalaisille uusia ja vieraita. Kuitenkin käytäntönä on tavata nuoriakin vain kerran ja vain yksittäistapauksissa nuorta voidaan tavata useamman kerran jo lausuntovaiheessa (Rikosseuraamusalan asiakaskunta...2008: 7).

13 Tutkielman eettisyys ja luottamus

Tutkimukset ovat täynnä eettisiä ratkaisuja ja erityisesti ihmistieteissä joudutaan tutkimuksen joka vaiheessa eettisten kysymysten ääreen. Tärkeimpiä eettisiä periaatteita ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa ovat yleensä luottamuksellisuus, informointiin perustuva suostumus ja yksityisyys. (Hirsjärvi & Hurme 2000: 19-20.) Olenkin pyrkinyt koko tutkielmaproessin aikana toimimaan eettisesti erityisesti suhteessa haastateltaviini. Eettisyyden johdosta lähitin ensikertalaisille lausuntoasiakkaille jo lausuntokutsun mukana esitteen tutkielmastani ja tiedon mahdollisuudesta osallistua haastatteluun. Tämän lisäksi mukana oli haastattelusuostumus -paperi. Tällä tavoin asiakkaat saivat jo kotona miettiä suostumustaan ja he tiesivät jo siinä vaiheessa, mihin he antavat suostumuksensa osallistuessaan mahdollisesti haastatteluun.

Ennen haastatteluja kävin uudestaan haastateltavien kanssa suullisesti läpi sen, että osallistuminen on heille täysin vapaaehtoista, he voivat missä vaiheessa tahansa keskeyttää haastattelun, eikä osallistuminen tai osallistumatta jättäminen vaikuta heidän asiakkuuteensa Kriminaalihuoltolaitoksella. Haastateltavat olivat myös tietoisia siitä, että nauhoitan haastattelut. Haastattelunauhat tuhottiin litteroinnin jälkeen, eikä haastatteluista tai haastateltavista annettu tietoja ulkopuolisille. Myöskään haastateltavien nimiä en ottanut missään vaiheessa ylös, jotta heidän anonymiteettinsä olisi ollut täysin turvattu koko tutkielman teon ajan.

En myöskään tutkimuslupani ehtojen mukaisesti haastatellut työtäni varten omia lausuntoasiakkaitani, jolloin asiakkaiden olisi voinut olla vaikeampi kieltäytyä haastattelustani. Jokai-

sen haastateltavan kohdalla heistä lausunnon tehnyt työntekijä kysyi heidän halukkuuttaan suostua haastatteluun. Näin ollen, kun olin itse ensimmäisen kerran haastateltaviin yhteydessä, he olivat jo antaneet alustavan suostumuksensa omille työntekijöilleen.

Aihe oli lähellä minua, sillä työskentelin aineiston keräämisen ajan samassa paikassa, johon tutkielmani sijoittuu. Olen kuitenkin pyrkinyt käsittelemään aineistoa mahdollisimman objektiivisesti. Olen litteroinut haastattelut sisältöä muuttamatta ja käyttänyt sitaatteja sellaisinaan tutkielmassani. Yksi eettinen ristiriita on noussut siitä, että haastateltavan kertoessa niin sanotusta epäkohdasta lausuntotapaamisessa, olen tiennyt kenestä työntekijästä haastateltava on tällöin puhunut. Koin kuitenkin tärkeimmäksi ehdottoman luotettavuuden suhteessa haastateltaviini, enkä luonnollisestikaan maininnut tällaisista seikoista työyhteisössäni. Haastatteluja tehdessäni pyrin kuitenkin olemaan mahdollisimman objektiivinen tutkijan roolissani.

Haastateltavistani vain yksi oli nainen ja vain kaksi kymmenestä oli henkilötutkinta asiakkaita. Tärkeää olisi mielestäni ollut saada enemmän henkilötutkinnassa olleita nuoria haastateltavakseni. Henkilötutkintapyyntöjä tuli toimistolle kuitenkin vähemmän verrattuna soveltuvuus selvityspyyntöihin ja toisaalta useampi nuori kieltäytyi haastattelusta. Nuoret eivät välttämättä kokeneet tarpeelliseksi tai mielenkiintoiseksi osallistua haastatteluun ja toisaalta se saattoi olla nuorille vieraampi asia. Ikäjakama sen sijaan oli laaja, joka toi sekä nuorten että vanhempienkin asiakkaiden mielipiteet esiin tutkielmassani.

14 Pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen oli minulle henkilökohtaisesti raskas ja välillä epätoivoinenkin projekti käytettävissä olevan ajan vähyyden vuoksi. Koen näin loppujenlopuksi prosessin olleen kuitenkin opettavainen, niin itse opinnäytetyön teon kannalta kuin ammatillisestikin. Vaikka vain reilun vuoden lausuntoja tehneenä, huomasin myös itse tekeväni lausuntoja tietyllä rutiinilla. Näitä rutiinejani haastatteleman asiakkaita saivat onnekseni muutettua. Haastattelut muistuttivat siitä, että tärkein oppi asiakastyöhön tulee asiakkailtamme ja pidän haastattelutilaisuuksiani arvokkaina mahdollisuuksina, joissa sain kuulla asiakkaiden kokemuksia sen työn laadusta, jota välillä niin rutinoituneena teen(mme).

Koska tutkielmani on kvalitatiivinen, minulla ei ole esittää asiakkaiden arvioita palvelun laadusta numeerisesti tai edes asteikolla huonosta hyvään. Toivon kuitenkin, että haastattelemieni asiakkaiden kokemukset palvelun laadusta, välittävät paitsi viestiä sen hyvästä tasosta, mutta myös siitä, millaisena asiakkaat kokivat nyt jo edesmenneen Kriminaalihuoltolaitoksen ja sen lausuntotyön. Mielestäni asiakkaiden kommentit välittivät ainakin haastattelutilanteessa minulle vahvaa tunnetta siitä, että asiakkaat kokevat meidät toimijana oikeudenmukaisina ja asiakkaitaan arvostavana. Tämä jos jokin, on merkki hyvästä palvelun laadusta ja tärkeää

erityisesti sille, jolla virkamiehenä on oikeus tiettyä valtaa käyttää. Rautniemen (2009: 54) mukaan onnistunut asiakassuhde on Kriminaalihuoltolaitoksessa mahdollinen, mutta se tarvitsee onnistuneen ensikohtaamisen. Tässä on tutkielmani tulosten mukaan onnistuttu erittäin hyvin.

Kaiken kaikkiaan mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe olisi varmasti tehdä samanlainen tutkielma muutaman vuoden kuluttua Arviointikeskuksissa, kun lausuntojen tekeminen on niille vakiintunut. Systeemi, jossa lausunnot tehdään eri paikassa, kuin jossa yhdyskuntaseuraamukset pannaan täytäntöön, voi vaikuttaa tavalla tai toisella palvelun laatuun. Usein esimerkiksi soveltuvuusselvitysasiakkaat ovat jo lausuntovaiheessa kiinnostuneita konkreettisista palvelupaikoista kunnissaan. Lisäksi työntekijän tulee jo lausuntovaiheessa miettiä ja varmistua sellaisten palvelupaikkojen olemassaolosta, joihin kyseessä olevan asiakkaan voi yhdyskuntapalvelun tullessa ajankohtaisesti sijoittaa (Rautniemi 2009: 39). Tämän takia työntekijän tuntemus ja reaaliaikainen tieto palvelupaikoista on ollut ensiarvoisen tärkeää.

Nykyään erikoistumisella pyritään lisäämään tehokkuutta. Järjestelmälähtöisessä tehokkuudessa on kuitenkin vaaransa, kun asiakkaita pallotellaan toimijoiden välillä ja asiakasprosessin vastuullisuus katoaa. (Rikosseuraamusalan asiakaskunta...2008: 50.) Lasse Rautniemen (2009: 44) tutkimuksen mukaan oikeusistuimen toimijat uskovat, että Kriminaalihuoltolaitoksessa soveltuvuusselvitykset tehdään mahdollisimman hyvin ja laadukkaasti, koska huolimattomasti tehty liian myönteinen ratkaisu kustautuisi myöhemmin. Tätä vastuun jatkumoa ei enää Arviointikeskuksissa ole, sillä eri työntekijät hoitavat yhdyskuntapalvelun täytäntöönpanon. Tulevaisuus näyttääkin, kuinka erillisen yksikön tekemät lausunnot vaikuttavat siihen, millaisia henkilöitä esimerkiksi yhdyskuntapalveluun tulevaisuudessa myönteisten lausuntojen perusteella tuomitaan.

Vuoden 2009 Sosiaalibarometrin mukaan näkemykset palvelujen saatavuuden kehityksestä ovat kielteiset monitarpeisten asiakkaiden kohdalla. Palvelujen saatavuuden heikkenemisen taustalla on palvelurakenteen pirstaloitumista ja palvelujen keskittymistä suurimpiin keskuksiin, joka taas kasvattaa palveluetaisyyksiä. (Eronen ym. 2009: 158.) Välimatkojen pidentyminen palvelun ja asiakkaiden välillä on jo tapahtunut myös yhdyskuntaseuraamusten kohdalla, kun toimistoja on organisaatiomuutoksen johdosta vähennetty vuoden 2010 alusta. Lausuntojen siirtyminen kolmen Arviointikeskuksen tehtäväksi kasvattaa erityisesti lausuntotyössä työntekijöiden ja asiakkaiden välimatkaa entisestään. Huolensa välimatkojen pitenemisestä toi esiin myös muutama haastateltavakin. Tärkeintä olisi kuitenkin muutoksienkin keskellä saada säilytettyä tämän hetkinen hyvä laatu lausuntotyössä. Itse lausuntotyö kuitenkin lienee vakiinnuttaneen paikkansa, tehtiinpä sitä missä yksikössä tahansa.

Teemu Rantasen mukaan (2010) palvelun käyttäjien ääni on nykyään korostetussa asemassa sosiaalialalla. Rikosseuraamusalalla palveluita ei kuitenkaan juuri ole kehitetty asiakaslähtö-

sesti, eikä asiakaspalautteen hyödyntäminen ole alalle vielä niin vahvasti jalkautunut (Rantanen 2010). Palvelun laadun seuraaminen kuuluu kuitenkin myös rikosseuraamusalalle ja asiakkaiden ääni tulee saada kuuluviin jatkossa yhä selkeämmin ja heidän kokemuksiaan palvelusta on hyödynnettävä.

Kuten Kannisto & Kannisto (2008. 170) ovat todenneet, on hyvä muistaa, että palvelun laatua parannetaan aina yksi asiakas kerrallaan, eikä laadulle ole ehdottomia mittareita, sillä kyse on aina mielikuvasta. Jokainen asiakas on uusi mahdollisuus parantaa entisestään työn laatua ja tällä tavoin tehdä vaikuttavampaa yhdyskuntaseuraamustyötä.

Lähteet

- Ahokas, H. 2004. Päihdetyön arjesta. Teoksessa Hänninen, V. & Ylijoki, O-H. (toim.) Muuttuuko ihminen?. Tampere: Tampereen Yliopistopaino - Juvenes Print.
- Asetus yhdyskuntapalvelusta 28.12.1990/1259. [WWW-dokumentti]. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901259>>. (Viitattu 3.4.2010).
- Asiantuntijalausunnat Kriminaalihoitolaitoksessa. 2006. Kirje (1/59/2006) aluetoimistojen johtajille 25.8.2006.
- Aunio, K. & Karjalainen, A. 2005. Palvelun laatu Kriminaalihoitolaitoksen Vantaan aluetoimistossa asiakkaiden kokemana. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Eronen, A., Londén, P., Perälähti, A., Siltaniemi, A. & Särkelä, R. 2009. Sosiaalibarometri 2009. Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun. Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Valtionhallinnon kehittämiskeskus, Suomen kaupunkiliitto, Suomen kunnallisiitto. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY.
- Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WSOY.
- Hallituksen esitys Eduskunnalle nuoren rikoksesta epäillyn tilanteen selvittämistä ja ehdollisen vankeuden valvontaa koskevaksi lainsäädännöksi. Hallituksen esitys 229/2009. [PDF-dokumentti]. <<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090229.pdf>>. (Viitattu 2.4.2010).
- Hautamäki, A. 1997. Saako asiakas itse valita omat palvelunsa?. Teoksessa Salmela, T. (toim.) Autetaanko asiakasta - palvelaanko potilasta?. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Jalava, U. & Virtanen, P. 1996. Laatu, innovaatio ja projekti. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Järvinen, M-K. 2007. Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihoitossa. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2007.
- Kainuun Internet-sivut. [WWW-dokumentti]. <http://maakunta.kainuu.fi/nuorten_henkilotutkinnat>. Viitattu 3.4.2010. (Viitattu 30.4.2010).
- Kananoja, A. 1997. Julkisten palvelujen ydintehtävät asiakaspalautteen viitekehyksenä. Teoksessa Salmela, T. (toim.) Autetaanko asiakasta - palvelaanko potilasta?. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.
- Kangaspunta, H. 2002. Tietopaketti nuorten rikosentekijöiden kanssa tehtävään työhön. Rikosseuraamusalan käsikirjoja 1/2002.
- Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Tampere: AMK-Kustannus Oy.

- Kaukopuro-Klemetti, H. 2009. Kuntaliiton Internet-sivut. [WWW-dokumentti].
<http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;60;498;145752;146416;146944>. (Viitattu 25.5.2010).
- Kauppila, T. 2001. Sosiaalityön laadun parantaminen tietotekniikan avulla 1998-2000. FinSoc arviointiraportteja 1/2001. Stakes.
- Kokko, M. 2000. Haasteena palvelun laatu. Nordius-Intranet. [WWW-dokumentti].
<http://www.nordius.fi/index.php?pg_id=10&alaid=35&page_id=303>. (Viitattu 21.10.2009).
- Kriminaalihuoltolaitos. [PDF-dokumentti].
<<http://www.rikosseuraamus.fi/uploads/uvtylfleeruw.pdf>>. (Viitattu 23.4.2010).
- Lahikainen, S. 2000. Ohjaus- ja neuvontatyön lähtökohtia ja näköaloja kuntoutuksessa. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Malminen, E. 1986. Kohti parempaa palvelua. Näkökulmia ja virikkeitä laadun kehittämiseen. Helsinki: Suomen Mielenveysseura.
- Metteri, A. 2004. Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Helsinki: Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys; Editia.
- Outinen, M., Haverinen, R., Maaniittu, M., Mäkelä, M. & Mäntysaari, M. 1996. Laadun hallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Jyväskylä: Stakes.
- Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.
- Outinen, M., Lempinen K., Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Outinen, M., Mäki, T., Siikander, S. & Liukko, M. 2001. Laatu kannattaa - mikä kannattaa laatutyötä. Helsinki: Stakes.
- Pohjola, A. 1997. Asiaa asiakkaalta. Teoksessa Salmela, T. (toim.) Autetaanko asiakasta - palvelaanko potilasta? Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.
- Päihdekuntoutus ja yhdyskuntaseuraamukset. Työryhmän mietintö 2006:19. Oikeusministeriö. [PDF-dokumentti].
<<http://www.om.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURLapptype=BlobServer&SSURLcontainer=Default&SSURLsession=false&blobkey=id&blobheadervalue1=inline;%20filen%20ame=3%20OMTR%202006%2019%20ty%C3%B6ryhm%C3%A4n%20mietint%C3%B6%2050%20s.pdf&SSURLcontext=Satellite%20Server&blobwhere=1243790089601&blobheadername1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf>>. / <<http://www.om.fi/37308.htm>>. (Viitattu 2.4.2010).
- Rantanen, T. 2010. Kuntouttava sosiaalityö - kurssin luento. Laurea-ammattikorkeakoulu. Vantaa: 11.1.2010.
- Rautniemi, L. 2009. Vapaus - suuri vankila. Yhdyskuntapalvelu kansalaisyhteiskuntaan sijoittuvana rangaistuksena. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2009.
- Rikoksetomaan elämönhallintaan. Seuraamusjärjestelmän ja yhteiskunnan tukijärjestelmien yhteensovittamista selvittäneen toimikunnan mietintö. Komiteamietintö 2001:2. Oikeusministeriö. [WWW-dokumentti].
<<http://www.rikosseuraamus.fi/uploads/9p76nmadzd.pdf>>. (Viitattu 2.4.2010).
- Rikosseuraamusalan asiakaskunta, työprosessit ja kuntouttaminen. Työryhmän mietintö. Rikosseuraamusalan kehittämishanke. Helsinki: 31.3.2008.

Rikosseuraamusalan vuosikertomus 2006. Rikosseuraamusvirasto. [PDF-dokumentti]. <<http://www.rikosseuraamus.fi/uploads/3g98yn9lv.pdf>>. (Viitattu 2.4.2010).

Rikosseuraamusalan vuosikertomus 2008. Rikosseuraamusvirasto. [PDF-dokumentti]. <<http://www.rikosseuraamus.fi/uploads/6ebuqjg.pdf>>. (Viitattu 2.4.2010).

Rikosseuraamuslaitoksen Internet-sivut. a. [WWW-dokumentti]. <<http://www.rikosseuraamus.fi/49249.htm>>. (Viitattu 27.3.2010 & 2.4.2010).

Rikosseuraamuslaitoksen Internet-sivut. b. [WWW-dokumentti]. <<http://www.rikosseuraamus.fi/15136.htm>>. (Viitattu 2.4.2010).

Rikosseuraamuslaitoksen tulossopimus vuodelle 2010. Oikeusministeriö 20/013/2009. [PDF-dokumentti]. <<http://www.rikosseuraamus.fi/uploads/g1gzye6d.pdf>>. (Viitattu 27.3.2010 & 2.4.2010).

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu, mitä se on?. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. a. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [WWW-dokumentti]. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html>. (Viitattu 18.7.2009).

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. b. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [WWW-dokumentti]. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html>. (Viitattu 20.7.2009).

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. c. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [WWW-dokumentti]. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_5.html>. (Viitattu 16.7.2009).

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Stakes. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy.

Silvennoinen, M. 2004. Vuorovaikutuksen avaimet. Helsinki: Talentum.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. 1999. STM, Stakes, Suomen Kuntaliitto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sosiaali- ja terveydenhuollon sanastot. Sosiaali- ja terveydenhuollon laatusanasto. Ohjeita ja luokituksia 1997:2. Stakes & Tekniikan sanastokeskus.

Sosiaalityön eettiset säännöt. [PDF-dokumentti]. <http://www.talentia.fi/files/5781_EtiikkaFI09.pdf>. (Viitattu 3.4.2010).

Soveltuvuusselvityksen laatiminen. 2007. Rikosseuraamusalan käsikirjoja 1/2007.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Uusi nimi, uusi organisaatio. Rikosseuraamuslaitos. [PDF-dokumentti]. <<http://www.rikosseuraamus.fi/uploads/fft6g.pdf>>. (Viitattu 20.4.2010).

Valokivi, H. 2002. Toimiva asiakuus - Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Juhila, K., Forsberg, H. & Roivainen, I. (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi.

Vankeinhoitolaitoksen ja Kriminaalihuoltoyhdistyksen periaateohjelma sekä lähiajan toimintalinjat. 1999. Helsinki: Yliopistopaino. [PDF-dokumentti].
<<http://www.rikosseuraamus.fi/uploads/ad8cqicpw.pdf>>. (Viitattu 13.2.2010).

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Yhdyskuntapalvelu. 2004. Kriminaalihuoltolaitos. [WWW-dokumentti].
<<http://www.kriminaalihuolto.fi/uploads/zzoobl8i.doc>>. (Viitattu 2.4.2010).

Yhdyskuntaseuraamustyön kehittämisen linjaukset. 2006. Rikosseuraamusalan käsikirjoja 1/2006. Helsinki: Kriminaalihuoltolaitos.

Liitteet

KUTSU OSALLISTUA TUTKIMUKSEEN!

Opiskelen viimeistä vuotta rikosseuraamusalan sosionomiksi Laurea-ammattikorkeakoulun Vantaan yksikössä. Työskentelen Kriminaalihuoltolaitoksen xxx toimistossa määräaikaisena kriminaalihuoltotyöntekijänä. Teen tällä hetkellä opinnäytetyötäni, jonka tarkoituksena on tutkia asiakkaiden kokemuksia Kriminaalihuoltolaitoksen palvelusta ja kehittää palvelumme laatua.

Hankin aineiston tutkimukseeni haastattelemalla soveltuvuusselvitykseen tai henkilötutkintaan tulevia asiakkaita, joilla ei ole aikaisempaa asiakkuutta Kriminaalihuoltolaitokseen. Haastattelut nauhoitetaan tutkimuksen jatkotyöstämistä varten. Nauhoja ei käytetä muihin tarkoituksiin, eivätkä niitä itseni lisäksi kuule muut henkilöt. Nauhat tuhotaan tutkimuksen tekemisen jälkeen. Sopiva haastattelu-aika voidaan sopia Kriminaalihuoltolaitoksen toimistolla ja niihin on hyvä varata aikaa noin tunti. Tarjoan haastateltaville pullat ja kahvit.

Olen vaitiolovelvollinen, eikä tutkielmaani osallistuneista henkilöistä anneta tietoja ulkopuolisille. Haastateltavia ei voida tunnistaa valmiista tutkimuksesta eikä heidän tunnistetietojaan kerätä ylös. Päätös osallistua tai olla osallistumatta tutkimukseeni, ei millään tavoin vaikuta asiakkuuteen Kriminaalihuoltolaitoksessa. Olen saanut luvan tutkimukselleni Rikosseuraamusvirastolta 19.8.2009.

Toivon, että osallistut tutkimukseeni. Voit ilmoittaa kiinnostuksestasi tapaamallesi työntekijälle soveltuvuusselvityksen tai henkilötutkinnan teon yhteydessä. Oikeita tai vääriä vastauksia ei ole, olen kiinnostunut juuri sinun mielipiteistäsi!

Jokainen haastattelu ja mielipide ovat tutkimuksen toteutumisen kannalta tärkeitä ja osallistumalla voit auttaa meitä kehittämään työtämme asiakaslähtöisemmäksi!

Mikäli haluat lisätietoa tutkimuksesta, voit ottaa minuun yhteyttä soittamalla numeroon 0500 517 958 tai lähettämällä sähköpostia minna.nikkila@om.fi.

Kiitos jo etukäteen!

Minna Nikkilä
Rikosseuraamusalan sosionomi (AMK)-opiskelija
Laurea-ammattikorkeakoulu

SUOSTUMUS HAASTATTELUUN

Suostun Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijan Minna Nikkilän haastateltavaksi hänen opinnäytetyötään varten. Minulle on selvitetty tutkimuksen tarkoitus ja haastatteluun osallistumiseni vapaaehtoisuus. Suostun myös haastattelun nauhoittamiseen. Nauhoja ei käytetä muuhun kuin tutkimukselliseen tarkoitukseen ja tutkimuksen valmistuttua nauhat tuhotaan. Olen tietoinen siitä, että opinnäytetyössä ei tulla mainitsemaan nimeäni, eikä minua voida valmiista tutkimuksesta tunnistaa.

Paikka ja aika

Haastateltavan allekirjoitus

Minna Nikkilä

TEEMAHAASTATTELURUNKO

TAUSTATIEDOT

- *ikä
- *sukupuoli
- *lausuntolaji

TEEMA 1. ENSIKERTALAISUUS ASIAKKUUDESSA

- Asiakkuuden yllätyksellisyys
- Asiakkaan ennakkotiedot ja odotukset koskien Khl:sta ja sen asiakkaita
- Asiakkaan ajatukset kutsusta ja tulevasta tapaamisesta
- Muuttuivatko ennakkoluulot ja -ajatukset tapaamisen jälkeen?
- Asiakkuuden herättämiä ajatuksia
- Toimistolle tulemisen itsestänselvyys

TEEMA 2. ORGANISAATIOTASON TEKNINEN LAATU

Saavutettavuus

- Sijainti,
- Kulkuyhteydet,
- Opastus,
- Aukioloajat

Tiedottaminen

- Yhteydenottotapa
- Etukäteisaineisto
- Tiedottamisen riittävyys

Työvälineiden ja -tilojen taso

- Työvälineiden toimivuus
- Työtilat, muut asiakkaat

TEEMA 3. TYÖNTEKIJÄTASON TEKNINEN LAATU

Lakien ja ohjeiden tuntemus

- Valvonnan / ykp sääntöjen ja sisällön selittäminen asiakkaalle
- Allekirjoitettujen asiakirjojen tarkoituksen ymmärrettävyys
- Asiakkaan informointi asian jatkosta

Ammattitaito

- Työntekijän ammattitaito, millä tavoin se tuli esiin?
- Työntekijän käytännön osaaminen työssä

Haastattelu

- Haastattelun sujuvuus ja hallinta
- Kysymysten selkeys ja perusteltavuus
- Epäillyn rikoksen käsitteleminen

TEEMA 4. TYÖNTEKIJÄTASON TOIMINNALLINEN LAATU

Vuorovaikutus

- Ilmapiiri

- Luontevuus
- Työntekijän lähestyttävyyys, luotettavuus, ymmärrettävyys
- Asiakkaan huomiointi

Asiakkaan kohtelu ja kunnioitus

- Vastaanotto
- Ystävällisyys ja kunnioitus
- Tasa-arvoisuus ja yksilöllisyys

Neuvonta ja tuki

- Riittävyys / liiallisuus
- Palaute
- Neuvonta jatkosta

Aika ja paneutuminen

- Ajan riittävyys, kiireettömyys
- Työntekijän kiinnostus asiakkaan tilannetta kohtaan
- Yksi tapaamiskerta

TEEMA 5. PALVELUN LAADUN KEHITTÄMINEN

- Jäikö jokin epäselväksi
- Kehittämiskohteet, mikä voisi olla paremmin

+ MUUTA KOMMENTOITAVAA