



**Johanna Jokinen**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (YAMK)  
Opinnäytetyö, 2021

# **NOPEAN REAGOINNIN MALLI, SAKKO- JA LYHYTAIKAISVANGEILLE**

**-Rikosseuraamuslaitoksen SikSak-projekti**

---

## TIIVISTELMÄ

Jokinen, Johanna

Nopean reagoinnin malli, sakko- ja lyhytaikaisvangeille. Rikosseuraamuslaitoksen SikSak-projekti.

s.62, 3 liitettä

Kevät 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus YAMK

Sosionomi (YAMK)

Syrjäytymisvaarassa olevien terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Tässä opinnäytetyössä arvioidaan Rikosseuraamuslaitoksen toteuttamaa SikSak-projektia ja sen sisällä toteutettua nopean reagoinnin toimintamallin pilottia. Sakko- ja lyhytaikaisvangeilla on usein terveys- ja päihdeongelmia, asumisen ongelmia sekä kasautuneita yleisiä elämän hallintaan liittyviä haasteita. SikSak-projektissa kehitetään monitoimijasta yhteistyötä, liittyen Rikosseuraamuslaitoksen ja kuntien väliseen yhteistyöhön lyhyissä vankeustuomioissa ja sakon muuntorangaistuksissa. SikSak-projektin tavoitteena on, että sakko- ja lyhytaikaisvangit saisivat vaikuttavia palveluita vankila-aikanaan. Verkostomaisella palvelukokonaisuudella varmistetaan, että asiakas kiinnittyy paremmin sekä Rikosseuraamuslaitoksen, että verkostotahojen palveluihin.

Tämä opinnäytetyö on arviointitutkimus, jossa laadullisin menetelmin haetaan vastaukset tutkimuskysymyksiin. Aineistona opinnäytetyössä on SikSak-projektin projektisuunnitelma, josta sain projektin tavoitteet. Aineistoa kerättiin haastattelulla pilottiin osallistuneita työntekijöitä ja projektityöntekijöitä. Haastatteluista saatu aineisto käsiteltiin sisällönanalyysillä. Tämän pohjalta on arvioitu projektin pilottia ja onnistumista suhteessa sen tavoitteisiin ja näin saatu vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Opinnäytetyön tulosten mukaan SikSak-projektissa saatiin palveluintegraation muotoilun keinoin kehitettyä uusi nopean reagoinnin malli. Monialainen yhteistyö tiivistyi, saatiin nimettyä yhdyshenkilöt kuntiin ja saatiin sakko- ja lyhytaikaisvankien erityisryhmää näkyvämmäksi. Haasteina nähtiin, että yhteistyö on toimimattomaa, epätietoisuus pilotista, asiakkaiden puute, Covid-19 pandemia, työntekijöiden asenne ongelma kohderyhmää kohtaan ja kunnan hidas reagointi yhteydenottoon.

Opinnäytetyön tutkimuksen tuloksista voimme päätellä että, palveluintegraation muotoilu- prosessi antaa konkreettisia välineitä työskennellä yhdessä asiakaslähtöisemmin. Toimivat integroidut palvelut auttavat erityisesti haavoittuvassa asemassa ja paljon palveluita käyttäviä henkilöitä.

Asiasanat: arviointitutkimus, palveluiden kehittäminen, sakko- ja lyhytaikaisvangit

## ABSTRACT

Jokinen, Johanna

A rapid response model for default and short-term prisoners. The SikSak project of Criminal Sanctions Agency.

62 pages, 3 appendices

Spring, 2021

Diaconia University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in the Promotion of the Health and Well-Being of People in Danger of Marginalisation

Master of Social Services

This thesis evaluates the SikSak project implemented by the Finnish Criminal Sanctions Agency and the pilot of the rapid response operating model implemented within it. Default and short-term prisoners do often have health and substance abuse problems, housing problems, and accumulated general life management challenges. The SikSak project develops multi-agency co-operation, related to co-operation between the Finnish Criminal Sanctions Agency and municipalities in short prison sentences and fines. The goal of the SikSak project is for default and short-term prisoners to receive effective services during their prison time. The network-like service package ensures the customer to better attach to the services of both the Criminal Sanctions Agency and the network.

This thesis is an evaluation study in which the answers to the research questions were sought using qualitative methods. The material in the thesis was the project plan of the SikSak project, from which the author got the goals of the project. The data were collected by interviewing the employees and project employees who participated in the pilot. The material obtained from the interviews was processed by content analysis. On this basis, the pilot and the success of the project were assessed in relation to its objectives and the answer to the research questions were answered.

According to the results of the thesis, a new rapid response model was developed in the SikSak project by means of service integration design. Multidisciplinary co-operation intensified, liaison officers were appointed to municipalities and the special group of default and short-term prisoners was more visible. Challenges were seen as non-cooperation, uncertainty about the pilot, lack of customers, the Covid-19 pandemic, the attitude of the employees towards the target group and the slow response of the municipality to the contact request.

On the basis of the results, it can be concluded that the service integration design process provides concrete tools to work together in a more customer-oriented way. Well-functioning integrated services help especially the vulnerable and people who use the services a lot.

Keywords: evaluation study, service development, default and short-term prisoners

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....	6
2.1 Sakko- ja lyhytaikaisvangit.....	6
2.2 Palveluiden integraatio .....	8
2.3 Yhteiskehittäminen .....	9
3 ARVIOINTITUTKIMUS.....	11
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE .....	14
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	15
5.1 SikSak-projekti .....	15
5.2 Verkostomaisen toimintamallin rakentaminen .....	17
6 TUTKIMUKSEN AINEISTO.....	20
6.1 Aineiston kerääminen .....	20
6.2 Aineiston analysointi .....	22
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	25
7.1 SikSak-projektin kokonaistavoitteiden toteutuminen.....	25
7.2.Nopean reagoinnin mallin -pilotti.....	27
7.3 Pilotin onnistumisia .....	31
7.4 Pilotin haasteita.....	34
7.5 Toimintamallin jatko ja kehittäminen.....	39
9 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	44
10 POHDINTA .....	50
LÄHTEET.....	53
LIITE 1. Ryhmähaastattelurunko.....	58
LIITE 2. SikSak-projektityöntekijöiden haastattelukysymykset.....	59
LIITE 3. Sisällönanalyysi esimerkki.....	60

## 1 JOHDANTO

Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelmassa (2020) palvelujärjestelmän tavoitteena on edistää ja ylläpitää väestön hyvinvointia, terveyttä ja toiminta- ja työkykyä sekä kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja. (Valtioneuvosto, 2020). Suomen sosiaali- ja terveystalvet ovat pirstaleisia ja ne eivät aina kohtaa asiakkaiden tarpeiden kanssa. Palveluiden kehittämiseen tarvitaan monitoimijaista innovointia ja rohkeutta kokeilla uudenlaisia käytänteitä. Näiden lisäksi tarvitaan ammattilaisten asenteiden ja tekemisen tapojen muutosta. (Kainulainen, Ym., 2019.)

Sakko- ja lyhytaikaisvangeilla on usein päihde ja muita elämän hallintaan liittyviä ongelmia. Heidän kiinnittymisensä palvelujärjestelmään on haastavaa lukuisien lyhyiden ja toistuvien tuomioiden vuoksi. Suomessa vankeusrangaistusten ja yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta vastaa Rikosseuraamuslaitos. Sen tavoitteena on ehkäistä uusintarikollisuutta ja lisätä turvallisuutta yhteiskunnassamme. (Rikosseuraamuslaitos, 2020.) Vankiloissa lyhytaikaisvankien nopea asiakasvirta asettaa paineita vankilaan sisääntuloon ja sieltä vapauttamiseen liittyville toiminnoille. Yhteiskuntaan integroivat toimenpiteet vaativat Rikosseuraamuslaitokselta, kunnilta ja muilta toimijoilta toiminnallista ketteryttä, uudenlaisia palveluita ja toiminnan uudelleenorganisointia. (Pajuoja, 2019, s.12.)

Tässä opinnäytetyössä arvioin Rikosseuraamuslaitoksen toteuttamaa Siksak-projektia ja sen sisällä toteutettua nopean reagoinnin toimintamallin pilottia. Siksak-projektissa kehitetään monitoimijaista yhteistyötä, liittyen Rikosseuraamuslaitoksen ja kuntien väliseen yhteistyöhön lyhyissä vankeustuomioissa ja sakon muuntorangaistuksissa. Siksak-projektin tavoitteena on, että sakko- ja lyhytaikaisvangit saisivat vaikuttavia palveluita vankila-aikanaan. Verkostomaisella palvelukokonaisuudella varmistetaan että, asiakas kiinnittyy paremmin sekä Rikosseuraamuslaitoksen ja verkostotahojen palveluihin. (Rikosseuraamus. 2020.)

Opinnäytetyöni on osa Diakonia-ammattikorkeakoulun ja Rikosseuraamuslaitoksen Siksak monitoimijainen hankkeesta. Työelämäyhteistyössä YAMK opiskelijat toteuttivat pilottiin osallistuneiden työntekijöiden ryhmähaastattelut sekä

kahden projektityöntekijän haastattelun. Tämän tutkimuspainotteisen opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten Siksak-projekti ja sen sisällä toteutettu pilotti onnistui ja mitä haasteita ilmeni. Opinnäytetyö tuottaa tietoa, jonka myötä Suomen vankiloissa sakko- ja lyhytaikaisvangit saavat tulevaisuudessa parempia ja vaikuttavampia palveluita. Tämän opinnäytetyön myötä edistän syrjäytymisvaarassa olevien parempaa terveyttä ja hyvinvointia.

Opinnäytetyön teoria osiossa kerron vangeista Suomessa ja ulkomailla sekä tutkimuksen kohderyhmästä sakko- ja lyhytaikaisvangeista. Palveluiden kehittämisen menetelmiä esittelen teoriaosiossa sekä millaisia keinoja on tehdä arviointitutkimusta. Tutkimuksen toteuttamisen osiossa esittelen SikSak-projektin ja sen tavoitteet. Menetelmä osiossa kuvaan tarkemmin laadullisen tutkimuksen tekemistä, miten keräsin aineiston ja miten sen analysoin. Tuloksia kohdassa kerron sisällönanalyysin kautta saamani vastaukset tutkimuskysymyksiini. Johtopäätöksissä kokoan yhteen tutkimukseni tulokset, nojaten teoriaan. Pohdinta osiossa kerron omasta ammatillisesta kehittämisestä tutkijana sekä opinnäytetyön kirjoitusprosessista.

## 2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Sakko- ja lyhytaikaisvangit

Suomessa Rikosseuraamuslaitos on oikeusministeriön alaisuudessa toimiva vankeusrangaistusten ja yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanoviranomainen. Rikosseuraamuslaitoksen tavoitteena on ehkäistä uusintarikollisuutta ja lisätä turvallisuutta yhteiskunnassa. Rangaistusaika suunnitellaan niin, että tuomittu voi kehittää omia valmiuksiaan kohden rikoksetonta elämää. Rangaistuksen aikana hän saa harjaantumista elämänhallintaa tukeviin taitoihin, jotta hänellä olisi paremmat taidot integroitua yhteiskuntaan sen täysivaltaiseksi jäseneksi. (Rikosseuraamuslaitos, 2020.)

Kivivuori ja Linderborg (2009) ovat määritelleet lyhytaikaisvankien vankeusajan olevan enintään kahdeksan kuukautta, koska sen pituisten tuomioiden vaihtoehdona on yhdyskuntapalvelu. Lyhytaikainen vankeusrangaistus on aina haastava sekä vangin eheytyksen, mutta myös vankilassa tehtävän työn kannalta. Lyhyet tuomiot vaikuttavat siihen, että he jäävät useimmiten ilman erilaisia kuntouttavia ja muita integroivia toimenpiteitä. Tämän takia useat lyhytaikaista vankeutta suorittavat kokevat vaikeuksia kiinnittyä normaaliin elämään ja ajautuvat takaisin rikolliseen elämäntapaan. Lyhytaikaisvangit jäävät usein vaille varsinaista kuntoutusta ja yleisesti todettu päihdeongelma, jää hoitamatta. Päihdehoitoa on usein kuvattu irtaantumista tukevaksi toimeksi. Ne vangit, jotka osallistuivat motivoituneena päihdehoitoihin, arvioivat optimistisemmin mahdollisuuksiaan irtautua rikollisuudesta vankeuden jälkeen. (Kivivuori & Linderborg 2009, s. 1–2, 181.)

Vankeusvangeista puolet vapautuu alle viidessä kuukaudessa, tutkintavangeista puolet vapautuu hieman yli kuukaudessa ja sakkovangeista kahdessa viikossa. Kriittinen kysymys on, mitä yhteiskuntaan sijoittumista edistäviä toimenpiteitä on ylipäättään mahdollista suorittaa lyhyenä laitosaikana. (Pajujoja 2019, s. 12). Uudet sakon muuntorangaistusta koskevat säännökset tulivat voimaan 1.1.2021. Sakonmuuntorangaistusten muuntosuhde alenee niin, että kolme maksamatonta päiväsakkoa muunnetaan yhdeksi päiväksi vankeutta. Lisäksi sakon

muutonrangaistuksen keskimääräinen pituus laskee 12 päivään. Eli 25–30 % sakkovangeista vapautuu maksamalla sakon ensimmäisinä päivinä vankilassa. Tutkimusjohtaja Pajunen oikeustieteiden laitokselta toteaa, että Rikosseuraamuslaitoksen toiminnasta pitäisi löytyä enemmän ketteryyttä, sillä sakkovankien toiminnallinen aikaikkuna on niin lyhyt. Näin ollen onnistunut toiminta edellyttää eri viranomaisilta nopeaa ja saumatonta yhteistyötä. (Pajuoja, 2019, s. 78.)

Suomen vankiluku on Euroopan pienimpiä. Vuonna 2018 oli vankeja päivittäin keskimäärin 2 910, joista sakkovankeja keskimäärin 59. Sakko ja lyhytaikaisvankien tuomioiden toteuttamisen käytänteet vaihtelee paljon eri maiden välillä. Yhdysvalloissa ja Venäjällä on vankeja suhteellisesti 10 kertaa enemmän kuin Suomessa (Rikosseuraamuslaitos, 2018.) Skotlannissa on herätty pohtimaan, onko vankeus riittävän kuntouttavaa, sillä se katkaisee vangin rikoksetonta elämää suojaavat tekijät kuten perhesuhteet, terveydenhoito, asuminen, työ ja muut tukitoimet. Skotlannissa onkin siirrytty toteuttamaan lyhyiden vankilajaksojen sijaan yhdyskuntapalvelusta tai muita avoimempia sijoituksia. (Graham, 2019) Norjassa on puolestaan keskitytty vankien inhimillisemmän kohtelun parantamiseen ja tavoitteena heillä on totuttaa vangit mahdollisimman hyvin normaaliin elämään. Vangeille tarjotaan taide- ja musiikkiterapiaa auttamaan kuntoutumaan mielen-terveydenongelmista. Vankeja autetaan löytämään työpaikka ja asunto, jo ennen vapautumista. Norja on tehnyt töitä muuttaakseen vankilasysteeminsä ranskaisulaitoksesta kuntoutuspohjaiseen malliin. Vankilat tehdään viihtyisiksi sisältäpäin, se ikään kuin mallintaa yhteiskuntaa. Holdenissa vankilan puutarha näyttää vehreältä ja kauniilta. Se tarjoaa stressaavassa ympäristössä luonnon oman rauhoittumispaikan. Tärkeintä on luoda turvallisuuden tunnetta, hyvää terveydenhoitoa ja hyvää ruokaa, jotta vangit voivat kuntoutua. (Frondelius, 2020.)



## 2.2 Palveluiden integraatio

Palvelut ovat pirstaleisia ja sakko- ja lyhytaikaisvangeilla on oman tilanteensa vuoksi vaikeuksia saada tarvitsemaansa tukea ja siksi he tarvitsevat yhteensovitettuja eli integroituja moniammatillisia palveluita. Sinervo ja Koskimäki (2019), kertoivat artikkelissaan, kuinka palveluintegraatiota pidetään yleisesti yhtenä keskeisenä keinona parantaa hoidon laatua, tehokkuutta, asiakastyytyväisyyttä ja hoitoon pääsyä. Palveluintegraatiolla pyritään parantamaan tehokkuutta ja saatavuutta, sujuvoittamalla palveluprosessia asiakkaan palvelun eri osien välillä. Integraation toteutumista estäviä tekijöitä olivat työntekijöiden yhteisen johdon hallinnollinen ja maantieteellinen etäisyys, puutteellinen suunnitelmallisuus sekä yhteinen lähijohtaminen palvelutuotannon tasolla. Edistäviä tekijöitä olivat toisten työntekijöiden sekä esimiesten, heidän työnsä ja ajattelunsa tunteminen sekä luottamuksen kehittyminen. (Sinervo & Keskimäki, 2019, s. 425, 433.)

Palveluintegraation kautta kehitettyjä palveluita tarjotaan erityisesti paljon palveluita käyttäville asiakkaille. Sen muotoja voivat olla palveluohjaus, moniammatillinen ja -alainen yhteistyö sekä laajemmat integroidut palvelukokonaisuudet. Palveluintegraation keskeinen periaate on asiakaskeskeisyys. Asiakas otetaan mukaan suunnittelemaan ja toteuttamaan hänelle suunniteltua palvelukokonaisuutta ja sen eri osatekijöitä. Monialainen ja yhdessä asiakkaan kanssa laadittu palvelu- ja hoitosuunnitelma toimii osaltaan palvelukokonaisuutta koossapitävänä elementtinä. Jotta tämä voi toteutua tarvitaan asiakastietojen jakamista, joista jokainen asiakkaan kanssa työskentelevä näkee asiakasta koskevat suunnitelmat ja toteutuneet toiminnot. Paljon palveluita käyttävä asiakas tarvitsee vastuutyöntekijän tuekseen ja palvelukokonaisuutta koordinoimaan. Vastuutyöntekijä kulkee asiakkaan rinnalla koko prosessin ajan ja pitää kokonaisuuden hallussa. (Koivisto ym., 2016, s. 5, 27).

Yhteiskehittämistä voidaan tukea erilaisin välinein. Diakonia-ammattikorkeakoulun kehittämää palveluintegraation muotoilutyöskentelyä käytettiin SikSak-projektin nopean reagoinnin mallin kehittämisessä. Kohderyhmänä oli sakko- ja

lyhytaikaisvangit, joilla on usein haasteena toistuvat lyhytaikaiset vankituomiot. Palveluidenintegraatiolla varmistetaan, että he kiinnittyvät paremmin palvelujärjestelmään ja näin ollen saavat tarvitsemaansa tukea kohden rikoksetonta elämää.

Palveluintegraation tavoitteena on, että asiakas saa palvelunsa oikea-aikaisesti ja saumattomasti. Palveluja yhdistetään asiakkaan tarpeiden perusteella. Palvelujen yhteensovittamisesta hyötyvät erityisesti paljon palveluja käyttävät asiakkaat, joita on väestöstä arviolta noin 10 prosenttia. Toimivan palveluintegraation avulla pyritään saavuttamaan myös kustannussäästöjä. Palveluintegraation tulee ennen kaikkea perustua tietoon väestön palvelutarpeista ja paljon palveluja käyttävien ihmisten elämäntilanteista. Myös palvelujärjestelmän laaja-alainen ymmärrys on tärkeää, jotta voidaan tunnistaa kohtia, joissa työkuultuuri tai tarpeettomat kynnykset vaikeuttavat yhteistyötä tai siirtymiä palveluista toiseen. Jatkuva arviointi ja yhteiskehittäminen palvelun tuottajien ja käyttäjien kanssa edistää palvelujen yhteensovittamista. (Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos, 2020.)

### 2.3 Yhteiskehittäminen

Suomen sote-, maakunta- ja kasvupalvelu-uudistuksien myötä markkinaehtoinen hallinta vahvistunee. Kun palvelut ulkoistetaan, on vaarana, että viranomaisilta voi kadota tietämys asiakkaiden palvelutarpeista. (Saikku ym., 2017, s. 42–43). Palveluiden kehittämisessä voidaan käyttää erilaisia tapoja ja tässä esittelen niistä muutamia.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) lähtökohtana on vaatimus asiakaslähtöisyydestä ja yksilön osallisuudesta. Yhteiskehittämisen keinoin voidaan vahvistaa heikossa asemassa olevien ihmisten asemaa ja osallisuutta palveluissa sekä laajemmin yhteiskunnassa. Lähtökohtana on ajatus perinteiset sektori- ja asiakasrajat ylittävistä palveluprosesseista, joissa toimijoina ovat asiakkaat, heidän läheisensä, ammattilaiset ja johto sekä palveluntuottaja. Yhteisenä tavoitteena on

löytää mahdollisimman hyviä ja eteenpäin vieviä ratkaisuja. Yhteiskehittäminen yhdistää toiminnan eri osapuolet: asiakkaat, ammattilaiset ja johdon sekä palveluntuottajat. Parhaimmillaan yhteiskehittäminen vaikuttaa organisaation kaikilla tasoilla, jolloin perinteisestä hierarkkisesta johtamisesta siirrytään kohti verkosto- maista työskentelytapaa. (Kauppila, & Hietala, 2018, s. 142.)

Yhteiskehittämisessä moniäänisyys ja erilaiset ideat ja näkökulmat tulevat luonte- vaksi osaksi kehittämistyötä. Työskentelyotteena tämä tarkoittaa kokeilemista ja opettelua sekä uuden näkökulman hyödyntämistä kaikessa työskentelyssä. Tavoitteena on luoda asiakkaille uudenlaista tilaa ja luontevia paikkoja osallistu- miseen ja osallisuuteen ja siten rakentaa asiakkaan tarpeen mukaisia ja vaikut- tavia palveluja. (Kinnunen, 2018, s. 177.) Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehit- tämisessä niin asiakas kuin ammattilainen voi alkaa nähdä jotain aikaisemmin toiseen sijoittamaansa vahvuutta tai heikkoutta myös itsessään. Yhteiskehittämi- nen vahvistaa myös työntekijöiden osallisuutta. Tämä puolestaan auttaa heitä asettumaan vastavuoroisempaan suhteeseen asiakkaiden kanssa, jolloin he voi- vat paremmin yhdessä tunnistaa sosiaalisen kuntoutuksen kehittämistarpeita sekä luoda niihin ratkaisuja. Asiakkaille yhteiskehittämisessä avautuva, ammatti- laisten kanssa koettu osallisuus on vieläkin tärkeämpää. Se vahvistaa heidän luottamustaan niin kuntoutuksen ammattilaisiin kuin omaan itseensä ja sosiaali- sen kuntoutumisen mahdollisuuksiinsa. (Hietala, 2018, s.136.)

Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisen perusajatuksena on vahvistaa hei- kossa asemassa olevien ihmisten asemaa ja osallisuutta paitsi palveluissa myös yhteiskunnassa laajemmin. Yhteiskehittämistä voidaan tarkastella myös sosiaali- sen kuntoutuksen menetelmänä, joka voi tuottaa muutoksia asiakkaan identitee- tissä ja toimijuudessa sekä lisätä hänen voimavarojaan. (THL, 2018.) Yhteiske- hittämistä voidaan tukea erilaisin välinein. Diakonia-ammattikorkeakoulun kehit- tämää palveluintegraation muotoilutyöskentelyä käytettiin SikSak-projektin no- pean reagoinnin mallin kehittämisessä. Kohderyhmänä oli sakko- ja lyhytaikais- vangit, joilla on usein haasteena toistuvat lyhytaikaiset vankituomiot. Palve- luidenintegraatiolla varmistetaan, että he kiinnittyvät paremmin palvelujärjestel- mään ja näin ollen saavat tarvitsemaansa tukea kohden rikoksetonta elämää.

### 3 ARVIOINTITUTKIMUS

Jokaiseen projektiin ja hankkeeseen kuuluu olennaisena osana sen arviointi. Arviointitutkimus täyttää useimmiten tiedon antamisen tehtävää projektille sekä palautteena. Katsomalla pelkkiä lopputuloksia ei voida kuitenkaan tehdä päätelmiä toiminnan ja tulosten keskinäisistä yhteyksistä tai onnistumisista. Tärkeää on kuvata koko prosessi, sillä sen kertominen on jo sinällään arvokasta. On paljon erilaisia tapoja arvioida projekteja ja tässä opinnäytetyössä esittelenkin vain muutama.

Arviointi voidaan määritellä sisäiseksi itsearviointiksi, ulkoiseksi arvioinniksi tai vertaisarviointiksi. Sisäisessä itsearvioinnissa arviointia tekee yksilö tai organisaation sisäiset toimijat, mahdollisesti myös keskeiset sidosryhmät. Ulkoinen arviointi on toimiva vaihtoehto, jos työntekijöillä ei ole riittävää osaamista tai aikaa arviointiin, tällöin tarvitaan ulkopuolinen, riippumaton arvioitsija. Vertaisarvioinnilla tarkoitetaan samaan ammattiryhmään kuuluvien tai saman aiheen tai kohdejoukon kanssa työskentelevien kesken tapahtuvaa vertailuun perustuvaa työn kehittämistä. (Aalto-Kallio ym., 2014, s. 18.) Tässä opinnäytetyössä minä tutkijana toimin ulkoisena arvioitsijana.

Prosessievaluatation peruslähtökohta taas on tarkastella toimintaa, jonka kautta pyrkimyksiä toteutetaan. Sen tehtävä on tuoda esille projektin toteuttamisessa käytetty toimintatapa eli kertoa avoimesti mitä on tehty. Kirjallisuudessa puhutaan summatiivisesta ja formatiivisesta arvioinnista. Formatiivisella viitataan sellaiseen arviointiin, joka kohdistuu kehittämisen toteuttamiseen eli siihen, miten hanketta on tehty ja kuinka sen toimintaa voitaisiin parantaa. Prosessiarviointi on siis luonteeltaan formatiivista. Summatiivinen arviointi kohdistuu taas vahvasti lopputuloksiin ja vaikuttavuuteen. Arvioinnin kannalta ei ole olennaista katsoa yksinomaan projektin tavoitteiden saavuttamista summatiivisesti, vaan havainnoida koko projektin prosessinomaista polkua. Eli olennaista on se, mitä tapahtuu projektin aikana, ihmisten välisenä toimintana ja sen kautta. (Seppänen-Järvelä, 2004, s. 19–20.)

Jokinen (2017) on pohtinut tekemään tutkimuksessa sitä, miten arviointitutkimuksen tehtävät on kirjallisuudessa määritelty hyvin teknisesti ja välineellisesti. Kuitenkin arviointitutkimuksen lähestymistavan on perustuttava myös tutkijan omaan näkemykseen arviointitutkimuksen tekemisestä, vuorovaikutuksessa tapahtuvaan oppimiseen sekä tutkimuskonseptin kehittämiseen arviointitehtävän puitteissa. Summatiivisen eli lopputuloksiin keskittyvän arvioinnin tärkeyttä korostavat ennen kaikkea tarpeet optimoida julkisten varojen käyttöä. Summatiivisen arviointitutkimuksen ydinkysymys koskee hankkeen vaikuttavuutta. Tämä tarkoittaa toisaalta näytön keräämistä uudistuksen vaikutuksista ja toisaalta sen osoittamista, missä määrin nuo vaikutukset ovat uudistuksesta johtuvia. Formatiivinen ja summatiivinen arviointitutkimus eroavat keskeisesti sen suhteen, painottavatko ne kehittävää vai loppuarviointia, joista jälkimmäinen perustuu usein käsitykseen hankkeen erillisvaikutuksesta verrattuna muunlaisiin toimenpiteisiin tai niiden puuttumiseen. Formatiivinen arviointitutkimus keskittyy kehittämisprosessiin ja uudistuksen eri osa-alueisiin. Arviointitutkimuksen ytimessä on näyttö muutoksista ja vaikutuksista, jota tutkimuksen aikana kumuloidaan hyödyntäen erilaisia tietolähteitä. Tämän prosessin tarkoituksena on tuottaa riittävä määrä riittävän laadukasta informaatiota perusteltujen johtopäätösten ja kehittämissuosituksen laatimista varten. (Jokinen, 2017, s. 12, 37, 90).

Reflektiossa on kysymys toiminnasta, jossa yksilö pohtii ja puntaroi omaa ajattelua ulkopäin tuleviin virikkeisiin. Reflektio on ihmiselle tyypillisesti spontaania ja tiedostamatonta. Reflektiota tarvitaan kokemuksista oppimiseen. Reflektio on keskeinen elementti prosessiarvioinnissa. Kun projektissa arvioidaan kehittämis-toimenpiteiden toteuttamista, peilataan saatuja kokemuksia, tunteita ja havaintoja sekä kerättyä palautetietoja. Arvioinnissa keskitytään usein havaintoja ja toimintaa koskevaan tietoon. Kehittämistyössä tunteilla ja tahdolla on kuitenkin erittäin keskeinen merkitys. (Seppänen-Järvelä, 2004, s. 44.)

Monitahoarviointi on eräs arvioinnin tapa, joka korostaa kaikkien intressiryhmien tasa-arvioista osuutta, kun määritellään arvioinnin kohteita ja kriteereitä. Arviointiprosessi on itsessään tärkeä ja se on luonteeltaan vuorovaikutteinen ja neuvotteleva. Siinä edetään toimintajärjestelmän kuvaamisesta ja avainryhmien

kartoittamisesta ryhmien priorisoimiseen. Varsinaisessa arviointitilanteessa selvitetään avainryhmien näkemyksiä arvioitavan kohteen toiminnasta. Siinä he arvioivat kohdetta omasta näkökulmastaan kokemustensa perusteella. (Seppänen-Järvelä, 2004, s. 35.)

Kortelainen ja Piirainen (2013) kuvailivat nelikenttäanalyysi SWOT:tia arvioinnin välineenä. He kuvasivat sen olevan yksinkertainen ja yleisesti käytetty analysointimenetelmä. Analyysin avulla voidaan selvittää tutkittavan kohteen heikkoudet ja vahvuudet sekä tulevaisuuden mahdollisuudet ja uhat. SWOT – analyysissä siis erotetaan nykyhetki, jolloin arvioidaan heikkouksia ja vahvuuksia, ja tulevaisuus, jolloin arvioinnon kohteena ovat mahdollisuudet ja uhat. Analyysin pohjalta voidaan tehdä päätelmiä, miten vahvuuksia voidaan käyttää hyväksi, miten heikkoudet muutetaan vahvuuksiksi, miten tulevaisuus mahdollisuuksia hyödynnetään ja miten uhat vältetään. Tuloksena saadaan toimintasuunnitelma siitä, mitä millekin asialle pitää tehdä. (Kortelainen & Piirainen, 2013, s. 56.)

Tässä tutkimuksessa käytän formatiivista ja summatiivista arviointia. Formattiivista arviointia teen arvioidessani, miten SikSak-projekti toteutui ja miten sen kehittämässä nopean reagoinnin mallin pilotissa onnistui ja mitä haasteita ilmeni. Lisäksi käytän summatiivista arviointia eli kerron lopputuloksista. Luetteloin asiat, jotka työntekijät edellyttävät, jotta toimintamalli voi jatkossa toimia paremmin. Päädyin käyttämään näitä arvioitumuotoja, sillä en halunnut keskittyä pelkästään lopputuloksiin. Koin tärkeäksi kertoa myös itse projektin prosessista. Näin SikSak-projekti saa konkreettista palautetta siitä, miten muotoiltu nopean reagoinnin mallin pilotti toteutui työntekijöiden näkökulmasta.

#### 4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Tämän tutkimuspainotteisen opinnäytetyön tavoitteena on arvioida, miten Siksak-projekti ja sen nopeanreagoinninmallinpilotti toteutuivat ja mitä haasteita ilmeni. Työelämäyhteistyötahona on toiminut SikSak-projektin työntekijät. Tässä opinnäytetyössä haastattelen SikSak-projektin pilottiin osallistuneita työntekijöitä sekä projektityöntekijöitä. Tarkoituksena on kuvata miten heidän kokemuksensa mukaan projekti ja sen sisällä toteutettu nopean reagoinnin mallin pilotti toteutui ja mitä haasteita ilmeni matkan varrella. Aineistona käytän SikSak-projektin projektisuunnitelmaa, pilottiin osallistuneiden työntekijöiden ryhmähaastatteluista saamaani aineistoa ja projektityöntekijöiden haastattelua. Haastattelut käsittelin sisällönanalyysimenetelmällä ja sitä kautta sain nostettua pääteemoja, joita avaam tarkemmin tämän opinnäytetyön tuloksia osioissa. Tavoitteena on tuottaa lisätietoa siitä, miten sakko- ja lyhytaikaisvangit saisivat tulevaisuudessa paremmin vaikuttavia palveluita jo lyhyen tuomionsa aikana.

Arviointitutkimukseni tutkimus kysymykset ovat:

- 1) Miten SikSak-projektin verkostomaisen toimintamallin rakentamiselle asetetut tavoitteet toteutuivat?
- 2) Miten nopean reagoinnin mallin pilotti onnistui?
- 3) Mitä haasteita ilmeni nopean reagoinnin mallin pilotissa?
- 4) Mitä vaaditaan, että toimintamalli voi jatkossa toimia?

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 SikSak-projekti

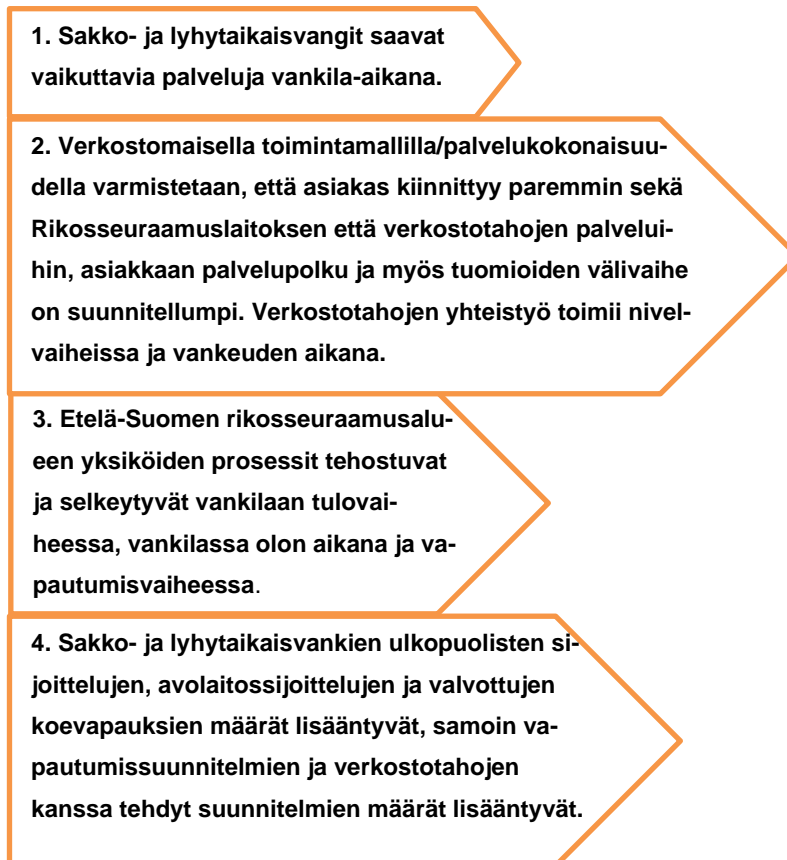
Siksak-projekti toteutui aikavälillä 14.10.2019-31.12.2020. Kohderyhmänä olivat Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen asiakkaat, jotka suorittivat joko lyhyitä vankeustuomioita tai sakon muuntorangaistusta. Projektin keskeisiä toteuttajia olivat Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen yksiköiden johtaja työntekijät (vankilat, arviointikeskus, yhdyskuntaseuraamustoimistot, aluekeskus) ja kunnat Helsinki, Espoo, Vantaa ja Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymän kunnat eli Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula. Tarkoituksena oli Rikosseuraamuslaitoksen toimintojen ja palveluiden sekä kunnan aikuissosiaalityön ja palveluiden kehittäminen. Yhteistyökumppaneina palveluiden ja palvelujatkumoiden rakentamisessa olivat julkisen puolen ja järjestöjen edustajat. Asiakaskokemuksista käytettiin palvelupolun ja palveluiden kehittämisessä.

SikSak-projektin **valmisteluvaihe** sijoittui kevät - syksy 2019 välille. Projektipäällikkö toteutti tällöin kuntaneuvottelut, alustavan sakkovankien asiakasprofiloinnin, kaksi työpajaa Keijo-kokemusasiantuntijakoulutuksessa olevien kanssa (lyhytaikaisvangit ja sakkovangit) kokosi ohjausryhmän ja huolehti projektityöntekijöiden rekrytoinnin. Projektin **kartoitusvaihe** toteutui vuoden 2019 vuoden loppupuolelle. Tällöin aloitti ensimmäinen projektityöntekijä. Kartoitusvaiheessa kerättiin olemassa olevaa tietoa ja sitä analysoitiin (tilastot, keskushallinnon sakkovankitutkimuksen haastattelu- ja tilastomateriaalit ja tutkimukset). Tutustuttiin jo meillä olevaan kehitystyöhön. Keskustelut henkilökunnan ja vankien kanssa. Yksikkökäynnit: palvelukartat ja tämänhetkiset palvelut sakko- ja lyhytaikaisvankeille.

**Toteuttamisvaihe** toteutui aikavälillä 1.1-30.10.2020. Toteuteitiin yhteiskehittäminen Rikosseuraamuksen, kuntien ja muiden verkostotoimijoiden (viranomaiset VTH, kolmas sektori ja asiakkaiden/kokemusasiantuntijoiden) kanssa.



Ensimmäisen tavoitteen kohdalla oli tarkoitus kehittää verkostomainen toimintamalli tai palvelukokonaisuus sakko- ja lyhytaikaisvangeille. Palveluintegraation muotoilu – valmennuksen keinoin toteutuikin kaksipäiväiset työpajat, joissa kunnat, Rikosseuraamuslaitos ja yhteistyökumppanit olivat mukana ideoimassa, suunnittelemassa ja käynnistämässä pilottia. Toisen tavoitteen kohdalla keskityttiin lyhytaikais- ja sakkovankien palveluihin vankiloissa. Tavoitteena yksiköiden palveluiden vahvistaminen palveluilla, jotka ovat käytössä myös lyhytaikais- ja sakkovangeille. Palvelut voivat olla joko itse tuotettuja tai ulkopuolisten toimijoiden tuottamia. Sakkovankiosastojen toiminnan kehittäminen. Kolmas tavoite oli toteuttaa laadukas rangaistusajansuunnitelma lyhytaikais- ja sakkovangeille. Luodaan prosessikuvaus, joka sisältää yksityiskohtaisesti eri prosessivaiheissa tehtävän työskentelyn ja minimitason rangaistuksen pituuden mukaan. Neljännen tavoitteen tarkoitus oli ulkopuolisten sijoittelujen ja valvottujen koevapauksien lisääminen ja jatkumoiden turvaaminen. Ulkopuolisten sijoitteluvaihtoehtojen kartoittaminen ja lisääminen ja jatkumoiden turvaaminen. Projektin päätösvaihe toteutui 15.9-31.12.2020. (Järvinen, 2019, s. 2–10).



KUVIO 1. SikSak-projektin tavoitteet

Kuviossa 1 esittelen SikSak-projektin tavoitteet. Ensimmäinen tavoite oli, että sakko- ja lyhytaikaisvangit saavat vaikuttavia palveluita vankila aikanaan. Toinen tavoite oli, että verkostomaisella toimintamallilla varmistetaan asiakkaan parempi kiinnittyminen sekä Rikosseuraamuslaitoksen että verkostotahojen palveluihin. Kolmas tavoite oli, että Etelä-Suomen rikosseuraamuslaitoksen yksiköiden prosessit tehostuvat ja selkeytyvät vankilaan tulovaiheessa, vankilassa olon aikana ja vapautumisvaiheessa. Neljäs tavoite oli että sakko- ja lyhytaikaisvankien ulkopuolisten sijoitteluiden, avolaitossijoittelujen ja valvottujen koevapauksien määrät lisääntyvät.

SikSak-prosessikaavion mukaisesti siviiliarvioinnin tehtävänä on olla yhteydessä kuntaan ja vankilaan, kun he saavat tiedon uudesta vangista. Vankiterveydenhuolto tekee palvelujen tarpeen arvioinnin. Vankilaan tulovaiheessa tehdään tuloaastattelu, akuuttien asioiden hoito tulo-osastolla. Tämä tarkoittaa, että he ovat yhteydessä vangin kotikuntaan kolmen vuorokauden sisällä. Vankeusaikainen toiminta ja vapautumisen suunnittelu tarkoittaa, että toteutetaan verkostota paaminen, jossa on mukana kunta, asiakas, vankiterveydenhuolto ja muut verkostotahot. Vangin vapautumisen jälkeen toteutetaan kuntasuunnitelmat.

## 5.2 Verkostomaisen toimintamallin rakentaminen

Yhteiskehittämistä voidaan tukea erilaisin välinein. Diakonia-ammattikorkeakoulun kehittämää palveluintegraation muotoilutyöskentelyä käytettiin SikSak-projektin nopean reagoinnin mallin kehittämisessä. Palveluidenintegraation keinoin voidaan muotoilla uusia palvelumuotoja, jotka antavat kohderyhmälle heidän tarvitsemansa tuen oikea-aikaisesti.

Palveluintegraation muotoilu -työskentelyprosessista kertoi minulle palvelujärjestelmäkehityksen erityisasiantuntija Anne Määttä (henkilökohtainen tiedonanto 25.1.2021). Palveluintegraation muotoilu työskentelyn lähtökohtana on löytää toimivia ratkaisuja asiakkaille, joiden kanssa useat eri toimijat työskentelevät. Mukana olevat toimijat kuulevat toistensa osaamisesta ja toiminnasta sekä tulevat tietoisiksi omasta roolistaan suhteessa muihin. Verkoston toimintaan liittyvät

päällekkäisyydet konkretisoituvat, samoin kuin mahdolliset puutteet yhteistyössä sekä väliinpuotoamisen paikat, joissa tukea tarvitsevilla on riski jäädä yksin. Keskinäisen luottamuksen vahvistuminen ja hyvin johdettu, tavoitteellinen yhteistyö vahvistaa työntekijöiden hyvinvointia ja lisää työssä jaksamista. Laaja työntekijöiden, esimiesten ja johdon osallisuus luo hyvän pohjan pysyville uusille käytännöille sekä toimintakulttuurin muuttumiselle. Tarjoamalla välineitä erityisesti paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden kanssa työskentelyyn on mahdollista saada aikaan talouden kannalta myönteisiä vaikutuksia. (Määttä, henkilökohtainen tiedonanto 25.1.2021).

SikSak-projektin pilottia kehitettiin palveluintegraation muotoilutyöskentelyn avulla Diakonia-ammattikorkeakoululla 23-24.1.2020 erityisasiantuntijoiden johdolla. Palveluintegraatiomuotoilu työskentelyn pohjalla on, että luukulta toiselle kulkeminen voi olla hankalassa tilanteessa olevalle ihmiselle suuri ponnistus. Palveluintegraation muotoilu – työskentelyssä yhteinen työskentely aloitetaan koaamalla yhteen kaikki toimijat, jotka työskentelevät yhteisen asiakasryhmän kanssa. Mukana on työntekijöitä, esimiehiä ja johtoa eri hallinnonaloilta sekä esimerkiksi järjestöistä ja seurakunnasta.

Kahden päivän aikana työskennellään noin neljä tuntia kumpanakin päivänä. Työskentelyn ensimmäisessä vaiheessa muodostetaan yhteinen ymmärrys valitusta asiakassegmentistä. Nykytilan käsittelyvaiheessa jaetaan hyvä käytäntöjä sekä tullaan tietoisiksi yhdessä työskentelyyn ja asiakkaan tarpeisiin liittyvistä kohdista, jotka vaativat muutosta. Mukana olevat toimijat kuulevat toistensa osaamisesta ja toiminnasta sekä tulevat tietoisiksi omasta roolistaan suhteessa muihin. Prosessi eri vaiheineen auttaa paikantamaan avaintoimijat, joiden vaikutus muiden toimintamahdollisuuksiin on merkittävä. Työskentelyn toisena päivänä sanoitetaan yhteinen muutostarve ja määritellään keinot sen toteuttamiseen. Osallistujat muotoilevat uudenlaisen yhteistyön mallin, joka hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla verkostossa olevaa osaamista. Mukana olevat työntekijät, esimiehet ja johto määrittelevät yhteistyön tavoitteet sekä sopivat yhteistyöverkoston välisestä työnjaosta ja rooleista. Palveluintegraation muotoilu -työskentely lisää monitoimijaisen verkoston itseymmärrystä ja vahvistaa keskinäistä luottamusta. Tämä auttaa toimijoita sitoutumaan yhteisiin tavoitteisiin ja

etenemään tavoitteellisesti niitä kohti. Laaja työntekijöiden, esimiesten ja johdon osallisuus luo hyvän pohjan pysyville uusille käytännöille sekä toimintakulttuurin muuttumiselle. Tarjoamalla välineitä erityisesti paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden kanssa työskentelyyn on mahdollista saada aikaan talouden kannalta myönteisiä vaikutuksia. (Määttä,2019)



KUVIO 2. Yhteiskehittäminen menetelmänä (Määttä, henkilökohtainen tiedonanto 25.1.2021).

Yhteiskehittäminen menetelmässä tärkeää on uskallus kehittämiseen, tiedonjako, osallisuus, luottamus, osaaminen ja vahvuudet tuodaan selkeästi esille ja että kyvykkyydet tunnistetaan. (KUVIO). Näillä askelilla kehiteltiin nopean reagoinnin malli.

## 6 TUTKIMUKSEN AINEISTO

### 6.1 Aineiston kerääminen

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit ja teema-alueet, on ennalta määrätty vastamaan tutkijan tutkimuskysymyksiin. Haastateltavaksi valikoituu henkilöt, joilla uskotaan olevan haluttua taitoa ja kokemusta tai joiden tiedetään olleen osana jossakin toiminnassa tai prosessissa, josta tutkija haluaa lisää tietoa. Haastattelu tilanne on aina jännittävä ja sen vuoksi onkin hyvä haastattelun alussa lähteä liikkeelle esittäytymisellä ja helpoilla kysymyksillä. Teemahaastattelussa haastattelijalla on mielessään joukko asioita, teemoja, joista hän haluaa jokaisen haastateltavan kanssa keskustella. Tärkeää onkin, että tutkija perehtyy hyvin tutkimusaiheeseen ennen haastattelujen aloittamista. (Eskola ym., 2018, s. 29–31.)

Opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Asiantuntijoita haastatellessa täytyy valmistautua myös itse esiintymään asiantuntijana ja kysymään täsmentäviä kysymyksiä, kyseenalaistamaan ja kannustamaan haastateltavaa esittämään perusteluita. Tämä tekee asiantuntijoiden haastattelemisesta vaativaa, mutta samalla myös antoisaa ja innostavaa. (Alastalo, Åkerman & Vaittinen, 2017, s. 229.) Kaikkien ohjeiden jälkeenkin olennaista on, että haastatteluiden tekemiseen valmistautuu huolellisesti, niin niiden suunnitteluvaiheessa, kuin niitä toteuttaessaan. Haastatteluiden tekemistä ei kannata pelätä, mutta niin kuin kaikessa, valmistautuminen auttaa tavoiteltaessa optimaalista tai ainakin riittävään hyvää lopputulosta (Eskola ym., 2018, s. 49.)

Tässä opinnäytetyössä käytin arvioinnin pohjana SikSak-projektin projektisuunnitelmaa. Siitä sain käyttööni projektille asetetut tavoitteet. Aineistoa keräsin haastattelemalla pilottiin osallistuneita työntekijöitä ja projektityöntekijöitä.

SikSak-projektin toiveen mukaisesti opiskelijat toteuttivat haastattelut. Saatu aineisto käsiteltiin litteroinnin jälkeen niin, että SikSak-projekti sai päätösseminariaan varten tuloksia esiteltäväksi. Minä taas pystyin haastatteluista saamani aineiston kautta arvioimaan projektin pilottia ja onnistumista suhteessa sen tavoitteisiin. SikSak-projektin päätösseminaarin puheenvuoroja käytin myös tuloksia kirjatessani.

SikSak-projektin pilottiin osallistuneet työntekijät, olivat Rikosseuraamuslaitoksen, Keusoten, Helsingin vankilan tai kuntien työntekijöitä. SikSak-projektityöntekijä teki aikataulun haastatteluun osallistuville. Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyöni ohjaava opettaja lähetti yhteistyössä tehdyn haastattelurungon sekä tietotekniikkaan liittyvän ohjeistuksen, haastatteluun kutsutuille työntekijöille. Haastatteluihin osallistui 17 työntekijää. Yksi työntekijä ei työkiireiden vuoksi osallistunut varsinaiseen haastatteluun, mutta vastasi kysymyksiin sähköpostin välityksellä myöhemmin. Ryhmähaastattelut toteutettiin Diakonia-ammattikorkeakoululla syksyllä 2020, viikolla 44 aikataulun mukaisesti. Haastatteluita oli yhteensä 6 ja haastateltavat oli jaettu 2–4 hengen ryhmiin. Opiskelijapari toteutti haastattelut etukäteen sovitun lukujärjestyksen mukaisesti. Haastattelut toteutettiin Collaborate-ohjelman avulla ja varanauhoitus tehtiin perinteisellä nauhurilla. Äänitteitä kerääntyi haastatteluista yhteensä 5 tuntia ja 17 minuuttia. Litteroinnin jälkeen tekstiä oli yhteensä 85 sivua. Litteroinnin jälkeen opiskelijat tekivät aineistosta tiivistetyn analyysin, jota käytettiin SikSak-projektin päätösseminaarissa 16.12.2020.

Lisäksi kolme opiskelijaa haastatteli kahta SikSak-projektityöntekijää, liittyen itse projektiin prosessina sekä pilotin onnistumiseen. Haastattelukysymykset löytyvät liitteestä 2. (LIITE 2). Tämä haastattelu toteutettiin Skype-yhteydessä ja se kesti tunnin.

Minä en ollut aiemmin tehnyt ryhmähaastatteluita ja ensimmäinen haastattelu jännitti paljon. Opettajien tuki sekä opiskelijaparin läsnäolo lisäsi turvallisuuden tunnetta haastattelutilanteessa. Haastatteluiden jälkeen kävimme opiskelijaparin kanssa läpi haastattelutilanteen ja teimme lyhyen kommentoinnin tunnelmista ja haastattelun sujuvuudesta sekä ongelmista.

Koronavirus Covid-19 pandemian vuoksi annettujen suositusten ja määräysten vuoksi kaikki haastattelut toteutettiin etäyhteyksin. Haastatteluiden toteuttaminen etäyhteyksin toi oman haasteensa. Opiskelijat havaitsivat, että esimerkiksi haastateltavien nyökytykset ja muu kehonkieli, josta olisi voinut tehdä tulkintoja, jäi pois kokonaan. Haastattelijat keskittyivät siihen, että antoivat haastateltaville riittävän pitkän ajan miettiä vastaustaan. Muutamassa haastattelussa haastateltava ja haastattelijat tunsivat toisensa. Tämä vaikutti siihen, että haastattelusta tuli rennompia puolia ja toisia. Haastattelijan painajainen koettiin myös, kun haastattelun loppuosassa ilmestyi yksi haastateltava istuntoon. Siinä haastattelijat tekivät nopean ratkaisun ja kyseli vain pääotsikoista muotoillut ydin kysymykset. Samaisessa haastattelussa alkoi haastateltavat keskustella ja ideoida uusia kehittämiskohteita keskenään. Haastattelijat antoivat heidän jatkaa ideointia hetken aikaa, mutta lopulta oli aika ryhdikkäästi vain kiittää haastateltavia ja päättää haastattelu. Osa haastatteliijoista teki ohi varsinaisen haastattelurungon kysymyksiä, saadakseen yksityiskohtaisempia vastauksia. Tämä tuotti tulosta, mutta vaikeutti litterointia. Haastatteluiden toteuttaminen etäyhteydellä oli toisaalta hyvin kustannustehokasta. Haastattelijoiden tai haastateltavien ei tarvinnut kulkea pitkien matkojen päähän, vaan voivat osallistua omalta työpaikaltaan tai kotoaan haastatteluun.

## 6.2 Aineiston analysointi

Tämä opinnäytetyö on arviointitutkimus, jossa laadullisin menetelmin haetaan vastauksia tutkimuskysymyksiin. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että siinä pyritään tuottamaan rikasta ja yksityiskohtaista tietoa jostakin ilmiöstä. Laadullisen tutkimuksen yhteydessä puhutaan usein aineistolähtöisyydestä. Tutkimuksessa käytetään paljon aineistossa esiintyviä käsitteitä, sanoja ja lauseita, joita haastateltavat henkilöt ovat käyttäneet. (Puusa & Juuti, 2020, s.11.) Tässä opinnäytetyössä aineistona toimii SikSak-projektin projektisuunnitelma sekä projektityöntekijöiden että pilottiin osallistuneiden haastatteluista saatu tieto. Näistä aineistolähtöisesti kokoon sisällönanalyysin myötä vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Ensimmäinen vaihe haastatteluiden tekemisen jälkeen on niiden kuunteleminen. Tämän jälkeen alkaa aineiston litterointi. Opinnäytetyöni aineistoa käsittelin sisällysanalyysillä. Ensin kuuntelin haastattelut useaan kertaan. Tämän jälkeen kirjoitin aineiston Wordille sanasta sanaa ja lisäsin aina tunnistetiedon siitä, kuka puhuu. Tämän jälkeen luin aineiston läpi uudelleen useita kertoja. Litteroinnin jälkeen luin aineiston huolellisesti läpi, pitäen mielessä neljä tutkimuskysymystäni. Yliviivasin neljällä eri värisellä tussilla litteroinnista kohdat, sen mukaan mihin kysymykseen se antoi vastauksen. Kokosin näistä neljä erillistä listaa olenaisista ilmauksista. Näitä lähdin ensin pelkistämään ja siitä esimerkki taulukossa 3.

TAULUKKO 3. Esimerkki pelkistämisestä

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus
Käytäntö edellyttää säännöllisiä yhteistyöpalavereita	Yhteistyöpalaverit
Aktiivista keskustelua asiakkaista sekä palveluihin liittyen	Aiheesta keskustelu
Että ne yhteystiedot ois ajantasaiset	Yhteystiedot
Hyvä yhteistyö-koska asiakasryhmä vaativa	Hyvä yhteistyö
Eriyisesti tarvitaan työntekijöiden asennemuutosta, että olisi sitä tahtotilaa ja motivaatiota	Työntekijän motivaatio
Skype-palavereita varten työntekijät tarvitsevat ihan konkreettisia välineitä kuten läppärit	Kannettava tietokone

Seuraavaksi etsin näistä listoista samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia kooten niistä pelkistettyjä ilmauksia. Tämän jälkeen muodostin näistä pelkistetyistä ilmauksista alaluokkia, jokaisen tutkimuskysymyksen kohdalta. Alaluokkien muodostamisesta esimerkki taulukossa 4.

TAULUKKO 4. Esimerkki alaluokkien muodostamisesta

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
aiheesta keskustelu	Yhteistyö
yhteistyöpalaverit	
yhteystiedot	
verkostotyö	
Työntekijöiden asennemuutos	Työntekijän motivaatio
Työntekijän tahtotila	



Asiakkaan motivointi	
Kannettava tietokone	Resurssit
Rahapula	
resurssit	
Aikapula	

Alaluokista muodostin tämän jälkeen yläluokkia. Taulukko 5. on tästä esimerkki.

TAULUKKO 5. Esimerkki yläluokista

Alaluokka	Yläluokka
Resurssit	Työn tekemiseen tarvittavat resurssit
Yhteistyö	Yhteistyö
Työntekijän motivaatio	Jokaisella työntekijällä tulee olla oma motivaatio työnsä tekemiseen

Näistä yläluokista muodostin pääteemoja, joiden kautta alan purkamaan tutkimukseni tuloksia ja kirjaan niitä auki opinnäytetyön tuloksia kohdassa. Lisäksi poimin tuloksiin projektityöntekijöiden haastattelusta ja SikSak-projektin päätöseminaarista tärkeimmät asiat. Projektityöntekijöiden haastattelun litteroin sanasta sanaan, mutten tehnyt sisällönanalyysiä. Tästä haastattelusta poimin vain pääkohdat vahvistamaan opinnäytetyötäni. Tutkija pyrkii saamaan vihteitä siitä, millaisiin teemoihin, luokkiin ja kategorioihin hän voisi aineistoa ryhmitellä. Toisaalta tutkija hankkii lisää tietoa aiheesta lukemalla eri lähteistä aihetta käsitteleviä teorioita ja tutkimuksia. Aineiston analyysin tavoitteena on kuvailla, tulkita ja ymmärtää tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. (Puusa & Juuti, 2020, s. 143.) Laadullisen tutkimuksen analysoinnissa yhdistyvät synteesi ja analyysi. Aineisto pilkotaan osiin ja tämän jälkeen tutkija tekee aineiston pohjalta synteejä ja kokoaa sen tavallaan uudestaan. Lopuksi tehdään kootusta aineistosta johtopäätöksiä, joilla saadaan vastauksia tutkimuskysymyksiin ja näistä kirjoitetaan raportin lopputulokset. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 123; Puusa, 2020, s. 146–147.).

## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 7.1 SikSak-projektin kokonaistavoitteiden toteutuminen

Palveluintegraationmuotoilu menetelmä- työskentelyssä Rikosseuraamuslaitos ja yhteistyökumppanit muotoilivat yhdessä nopean reagoinnin mallin pilotin tavoitteet. Pilotti toteutettiin elo- syyskuussa 2020 yhteistyössä Helsingin vankilan tulo-osaston, sakkovankiosaston, siviiliarvioinnin, Vankiterveydenhuollon yksikön sekä yhteistyökuntien kanssa. Pilotin tavoitteena on luoda ja vakiinnuttaa nopean toiminnan työskentelymalli ja tiivistää verkostoyhteistyötä. Pilotti etenee seuraavien askelten kautta:

1)Rikosseuraamuslaitoksen ja yhteistyökumppaneiden yhdessä muotoileman suunnitelman mukaan siviiliarvioinnista otetaan yhteys kuntaan ja vankilaan, kun on saatu tieto saapuvasta vangista. Tällöin arvioidaan myös tarve vankiterveydenhuollolle.

2)Vankilaan tulovaiheessa toteutetaan vangille tulohaastattelu ja akuuttien asioiden hoito tulo-osastolla. Kuntaan otetaan yhteys kolmen vuorokauden sisällä, nopea sijoittelu osastolle, yhteys vankilan vankiterveydenhuoltoon ja kuntayhteistyöhön.

3) Vankeusaikainen toiminta ja vapautumisen suunnittelu toteutuu niin, että järjestetään verkostotapaaminen, jossa on mukana kunnan työntekijä, asiakas, vankiterveydenhuollon henkilö sekä muut yhteyshenkilöt.

4) Vapautumisen jälkeen toteutetaan kuntasuunnitelma. (Rikosseuraamuslaitos, 2019.)

Projektityöntekijöiden haastattelussa työntekijät kertoivat hakeneensa muutosta SikSak-projektilla erityisesti siihen, että saadaan tunnettavuutta sakko- ja lyhytaikaisvangeille ja tehdään tämä erityisryhmää näkyväksi. Melkein puolet asiakkaista on kuitenkin lyhytaikaisvankeja. Projektin tavoitteiden toteutumisesta he

kertoivat, että kolme ensimmäistä tavoitetta toteutui pilottiprosessissa. Eli sakko- ja lyhytaikaisvangit saivat vaikuttavia palveluita vankila-aikanaan. Verkostomaisella palvelukokonaisuudella varmistettiin asiakkaan kiinnittyminen paremmin Rikosseuraamuslaitoksen ja verkostotahojen palveluihin. Etelä-Suomen rikosseuraamusalueen yksiköiden prosessit tehostuivat ja selkeytyivät vankilaan tulovaiheessa, vankilassa olon aikana ja vapautumisvaiheessa. Neljännen tavoitteen haasteena oli se, että:

Etelä-Suomen rikosseuraamus laittoi rahahanat kiinni ja ei ollut rahaa sijoitella vankeja päihdekuntoutukseen. Tätä tehdään yleensä Ridaksen päihdekuntoutuksen kanssa yhteistyössä. Eli sakko- ja lyhytaikaisvankien ulkopuolisten sijoitteluiden määrät, eivät tämän vuoksi lisääntyneet.

Palveluintegraation muotoilu -valmennus työskentelystä sekä projektiryhmän toiminnasta projektityöntekijät kertoivat että 2019 lokakuussa pohdittiin mihin kohtaan tämä valmennus tulisi. Muotoilu haluttiin mahdollisimman projektin alkuun. Idea palveluintegraationmuotoilusta tuli alun perin projektipäälliköltä. Kaikki organisaatiot lähtivät yhdessä kehittämään tätä projektia. Ohjausryhmällä oli hyvä tahtotila myös työpajojen aikaan eli yhteistä tahtotilaa todella löytyi.

Projektityöntekijät kertoivat projektiryhmään kuuluvien jäsenten kokoontuneen neljä kertaa vuodessa ja tarpeen mukaan he olivat projektipäällikköön yhteydessä. He kertoivat yhteistyön sujuneen todella hyvin, koska oli yhteinen tahtotila tehdä projektia. He kertoivat, ettei vankiterveydenhuolto ollut mukana projektiryhmässä.

SikSak-projektin loppuseminaarissa 16.12.2020 yhdyskuntaseuraamuslaitoksen työntekijä kertoi puheenvuorossaan että, siviiliarvioinnissa vankien haasteena on suuri määrä tarpeita, suhteessa rangaistusaikaan. Suunnitelma laaditaan, jos mahdollista yhteistyössä vangin kanssa, tämä auttaa häntä sitoutumaan tavoitteisiin paremmin. Haasteena siviiliarvioinnissa on asiakkain tavoittaminen ja noin puolet suunnitelmista tehdään pelkän kirjallisen materiaalin pohjalta.

Palveluintegraation muotoilutyöskentely tiivistä SikSak-projektiin osallistuvat asiantuntijat saman pöydän äärelle miettimään, miten parhaiten auttaa lyhyen ajan rikosseuraamuslaitoksessa olevia henkilöitä. Kaikkea ei kuitenkaan aina voi ennakoida, ja vallalla oleva Covid-19 epidemia teki sen, ettei asiakkaita tullut vankilaan toivottua määrää, joten pilotti jäi vaillinaiseksi asiakasmäärien suhteen.

## 7.2. Nopean reagoinnin mallin -pilotti

Palveluintegraation muotoilun keinoin yhteiskehittämällä luotiin nopean reagoinnin mallin pilotti. Tavoitteena oli luoda ja vakiinnuttaa nopean reagoinnin toiminnan työskentelymalli. Tavoitteena asiakkaan tavoittaminen, yhteistyöprosessin selkeyttäminen, työnjaon selkeyttäminen ja päällekkäisen työn vähentäminen.

Pilotissa mukana olleet työntekijät kertoivat, että nopean reagoinnin pilotti toteutui ja se on edesauttanut asiakkaan asioiden nopeampaa reagointia. Yhteistyö on ollut selkeää eri toimijoiden kesken ja se on ollut pääosin helppoa. Yhteistyössä työntekijöiden on ollut helpompi saada yhteys toisiinsa ja näin ollen tarttua asiakkaan asioihin nopeasti. Työntekijät toivat esille että:

On ne suorat puhelinnumerot ja selkeät tavat toimia, enää ei tarvitse jonotella palvelunumeroihin.

Yhteistyö on edesauttanut asiakkaan verkoston kokoamisessa. Tieto asiakkaasta on tullut kuntaan ajoissa ja näin on ehditty reagoida myös oikea-aikaisesti. Työntekijöille on pilotin myötä tullut parempi tietoisuus asiakasryhmän erityishaasteista ja tarpeista. Kunnissa on nyt yksi yhdyshenkilö, johon on helppo ottaa yhteyttä salatun sähköpostin kautta. Vankilassa tehty työ on lähtökohtaisesti aina oikea-aikaista asiakkaan elämänkaaren näkökulmasta, sillä vankilassa pysähdytään miettimään omaa elämää ja tulevaisuutta. Huoli-ilmoitusten määrä on

lisääntynyt. Yhteistyöhön motivoi asiakkaan auttaminen ja tukeminen sekä asiakkaan asioiden edistämisen.

Pilotti on mahdollistanut verkoston kokoamisen jo vankeusaikana ja luomaan kontaktit kunnan sosiaalityöhön. Verkoston kokoaminen jo vankeusaikana on auttanut vangin ajankohtaisen tilanteen kartoituksen ja jatkoloputuksen suunnittelua. Vuorovaikutus työntekijöiden välillä on ollut aktiivista. Tieto on ohjautunut nopeasti oikealle henkilölle. Työntekijät kokivat, että asiakasryhmä on noussut yleiseen keskusteluun. Sähköinen huoli-ilmoitus koettiin hyväksi. Ymmärrys toisen tekemästä työstä on lisääntynyt työntekijöiden kesken. Hyvänä on nähty kunnan mahdollisuus laajentaa verkostoa myös päihdepalveluihin. Työntekijä on saanut jo vankeusaikana varattua tapaamisia vangille jatkoon ja näin on pystytty tarjoamaan tiiviimpää palvelua asiakkaalle.

Esimiehen rooli nähtiin pilotin aikaisessa toiminnassa tärkeänä osana ja heiltä toivottiin keskustelua tiimikokouksissa sekä huoli-ilmoitusten tekemisen muistuttamista. Esimiehiltä toivottiin konkreettista lupaa osallistua kokoukseen, lupa varata aikaa kalenterista hankkeelle. Kiitosta johtoporras sai siitä, että resursseja on lisätty ja johto on ollut kiinnostunut sekä aktiivinen.

Nopean reagoinnin toimintamallin rakentumisesta projektityöntekijät kertoivat:

Projektipäällikkö lähti kasaamaan Rikosseuraamuslaitoksen omaa projektiryhmää 2019. Kunta ja Rikosseuraamuslaitos yhdessä tekivät projektiryhmätyöskentelyä ja että miettimään mikä oli sellainen kaikille sopiva malli tämän asiakasryhmän edistämiseksi. Alku vaiheessa ei pystytty rakentamaan samanlaista mallia kaikkien isojen kuntien kanssa, vaan piti vähän rakentaa sellainen malli mikä kenellekin sopii. Tämän keskustelun pohjalta lähdettiin työskentelemään ja miettimään millaisia malleja lähdetään esittämään.

Kuntapuolen projektiryhmässä olivat kaikki rivityöntekijöitä, ei johtotasoa ollenkaan mukana. Projektiryhmä kävi mallinnus keskustelua mitä tehdään, miten tehdään, miten me pilotoidaan, mikä on aikajana, mitä pilotin jälkeen ja mitä

kunnissa ja Rikosseuraamuslaitoksella tapahtuu pilotin jälkeen. Sitten tuli korona ja asiat menivät uusille mutkille. Piti olla kaksi pilottia. Koronan takia se muuttui ja ei ollut täytöntöönpanoja ollenkaan. Maaliskuun jälkeen paljon muuttui ja jouduttiin muuttamaan systeemejä. Rikosseuraamuksen-yksiköistä Helsingin vankila oli pilottivankila.

Yhteistyönrakentumisesta Rikosseuraamuslaitoksen ja kunnan välillä projektityöntekijät kertoivat, että tärkeintä oli saada kuntiin yhdyshenkilöt ja on selkeä henkilö, johon ollaan yhteydessä. Ei tarvitse pomotella puhelua työntekijältä työntekijälle. Saatiin selkeä ohjeistus siitä, miten tehdä huoli-ilmoitus kuntaan. Mitä työntekijä tekee, kun Rikosseuraamuksesta tulee huoli-ilmoitus. Kuntapuolen projektityöntekijä kertoi:

Että kaikki eivät ymmärrä sitä, että kuntalaisuus säilyy. Saatiin selkeät ohjeet, jotka helpottavat työntekoa.

Pilotoinnin kriteerit olivat, että vankeusaika vähintään 4kk ja saapuivat 7.9-25.10.2020 aikavälillä Helsingin vankilaan. He saapuivat haastatteluun ja antoivat luvan osallistua projektiin tai kirjalliseen materiaaliin perustuen ja tällöin tehtiin Huoli-ilmoitus. Siviiliarvioinnin kautta saatiin 7 tuomittua, jotka antoivat suostumuksen projektiin osallistumisesta ja heistä tehtiin Siksak- ilmoitus kuntaan. Heistä laitettiin ilmoitus vankilan tulo-osastolle. 13 asiakkaasta tehtiin huoli-ilmoitus omaan kuntaan, vaikka heitä ei tavoitettu. Tieto huoli-ilmoituksesta merkittiin rangaistusajan suunnitelmaan. Projektin tavoitteet ja kohderyhmän palveluiden kehittäminen koettiin tärkeäksi ja huoli-ilmoituksia tehtiin enemmän kuin tavallisesti. Yhteydenottojen moninaiset käytännöt koettiin hankaliksi. Tuomitut eivät noudattaneet ilmoittautumismääräystä, minkä vuoksi etukäteisilmoituksista ei ollut hyötyä vankilaan tulo-osastolla. Sosiaalitoimen reaktiot vaihtelivat. Kehittämisen kohteeksi siviiliarviointi kokee huoli – ilmoitusten tekeminen vakiinnuttaminen

osaksi siviiliarvioinnin asiakasprosessia. Toiveena on yksi lomake tai sähköposti osoite, johon ilmoitus tehdään.

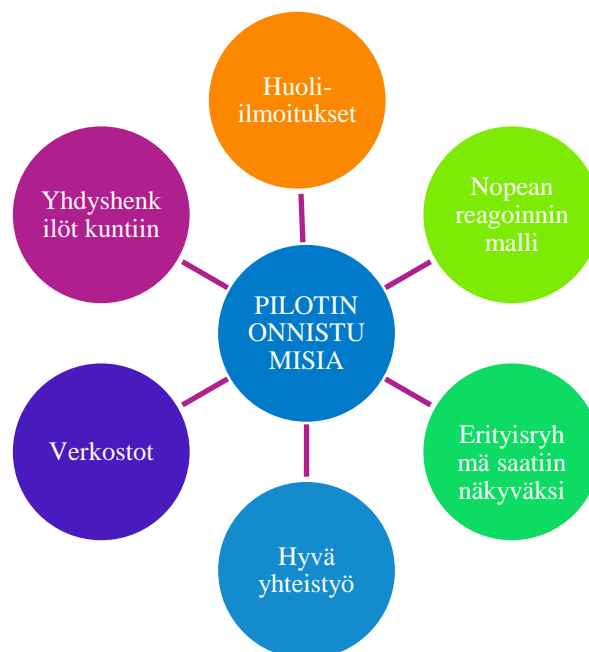
Projektityöntekijät kertoivat lukuina minkä verran on käytännössä kuntiin menneet ilmoituksia SikSakin pilotin aikana:

- Sakko-osastolla 15 asiakkaan kohdalla tehtiin SikSak- ilmoitus kuntaan.
- Siviiliarvioinnissa 20 SikSak- ilmoitusta lähti eteenpäin.
- Helsingin vankilasta ilmoitettu 7 asiakkaan saapuminen kuntaan.
- Helsinki 23, Vantaa 11, Espoo 3, Keusote 6.

Käytännössä työntekijä on siis laittanut salatun sähköpostin nimetylle yhdyshenkilölle.

### 7.3 Pilotin onnistumisia

Pilotin onnistumista muodostin pilottiin osallistuneiden haastatteluiden perusteella sisällönanalyysin keinoin pelkistäen ala- ja pääluokkia. Niistä muodostui 6 pääteemaa ja sisällönanalyysiprosessi näkyy kokonaisuutena liite 3 (LIITE 3) taulukossa. Pääteemat olivat: **nopeanreagoinninmalli, nimetty yhdyshenkilö, verkostot, erityisryhmä näkyväksi, huoli-ilmoitukset, hyvä yhteistyö** ja ne näkyvät alla kuviossa 7. (KUVIO).



KUVIO 7. Pilotin onnistumisia

Pilottiin osallistuneet haastateltavat työntekijät kertoivat, että pilotti on edesauttanut asiakkaan asioiden nopeampaan reagointiin. Pilotti on selkeyttänyt yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Työntekijät tietävät pilotin myötä, kehen olla yhteydessä ja kunnissa on nimetyt yhdyshenkilöt. Työntekijöillä on helpompi saada yhteys toisiinsa ja näin tarttua asiakkaan asioihin. Haastateltavat kertoivat, että pilotti on myös edesauttanut asiakkaan verkoston kokoamista. Kunnissa on koettu hyväksi, että tieto lyhytaikais- tai sakkovangista on tullut heille ajoissa, jolloin



siihen on ehditty reagoida oikea-aikaisesti. Pilotin myötä on haastateltavien mielestä ollut helpompi toteuttaa "saattaen vaihtaan" toimintatapaa. Pilotin avulla on myös asiakas tullut enemmän tietoiseksi palveluista. Monet haastateltavat kokivat myös, että tietoisuus asiakasryhmän erityishaasteista ja tarpeista on tullut näkyvämmäksi. Haastateltavat kertoivat, että kyseinen kohderyhmä tarvitsee nopeata reagointia ja siihen tarpeeseen pilotti on onnistunut vastaamaan. Moni vastaajista koki myös, että pilotin myötä asiakkaan luukulta toiseen kulkeminen, on vähentynyt.

Merkittävin asia, pilotin osalta oli haastateltavien mielestä se, että kunnissa on nyt yksi yhteyshenkilö, johon ottaa yhteyttä. Suurin osa haastatteluihin osallistuneista siviiliarvioinnin työntekijöistä kokivat, että yhteistyö oli lisääntynyt pilotin myötä siviiliarvioinnin ja vankilan työntekijöiden välillä.

mä oon voinu, vaan suoraan laittaa sen sähköpostin, et mulla on tän niminen ihminen ja onks teillä jotain tietoja tästä ja jos on, niin kuka se työntekijä on, kenen kanssa voin tästä jatkaa. Niin se on kyl selkeesti poistanu sitä pallottelua kunnassa, että se on jonkun ihmisen vastuulla se ilmoituksen vastaanottaminen ja siihen nopeasti reagointi.

Yhteistyö toimii ja tieto vankilan ja siviiliarvioinnin välillä toteutuu, ennen asiakkaan sijoittamista. Haastateltavat kertoivat huoli-ilmoitusten määrän lisääntyneen. Lisäksi tuli esille, että huoli-ilmoitusten myötä yhteistyö lisääntyi esimerkiksi puhelinsoitolla ja jatkotyöskentelyllä. Pilotin myötä koettiin myös tietoisuuden lisääntyneen toisten läsnäolosta kuntien ja Rikosseuraamuslaitoksen välillä.

Mä uskon, että tietous meistä kunnan suuntaan ja toisin päin on lisääntynyt tän pilotin myötä. Siinä mielessä on ollut hyötyä. On tultu toisillemme tutuiksi, että mitä me tehdään ja miten sitä yhteistyötä vois tulevaisuudessakin tiivistää.

Yhteistyön koettiin jo hieman tiivistyneen ja nopeutuneen rikosseuraamuslaitoksen ja kuntien välillä pilotin myötä. Rikosseuraamuslaitoksen vastaajat pitivät hyvänä toimintatapana, että on määritelty yhteyshenkilöt, suorat puhelinnumerot ja selkeät tavat toimia.

Että on ollut selkeesti, mihin ottaa yhteyttä ja kuka ottaa yhteyttä ja on lähdetty matalalla kynnyksellä ottamaan yhteyttä kuntaan, jos on huoli herännyt.

Työntekijät kertoivat, että palvelunumeroihin jonottaminen poistui ja asiakkaan prosessi sekä tiedonkulku nopeutui. Sähköinen huoli-ilmoitus on koettu hyväksi useassa vastauksessa. Parempi ja nopeampi pääsy olemassa oleviin palveluihin ja tilanteesta kopin otto, vastuutyöntekijän nimeäminen, joka johtaa ja hallinnoi kokonaisprosessia ja sen etenemistä sekä olisi hyvin tavoitettavissa asiakkaalle ja yhteistyökumppaneille tarpeen mukaan.

Projektityöntekijät kertoivat haastattelussa pilotin onnistumista tärkeimpinä asioina olleen se, että saatiin mallinnettua kuntiin koordinaattorit, joiden kautta menee yhteydenotot. Eri kunnissa on vielä erilaisia käytänteitä. Pilotin aikana on ollut mahdollista koota verkostoa jo vankeusaikana ja luoda kontaktit kunnan sosiaalityöhön. Myös verkoston kokoontuminen vankeusaikana koettiin hyväksi. Vangin tilanteen ajankohtainen kartoitus vankila-aikana sekä jatkopolutus koettiin rikosseuraamuslaitoksen puolelta hyväksi ja nopeutuneeksi.

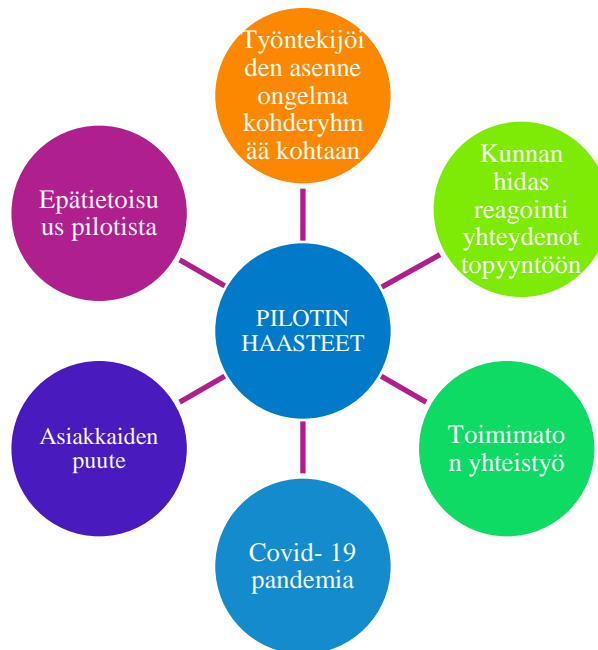
Yhteistyöllä on vastattu asiakkaan palvelutarpeisiin, että ovat saaneet sitä kautta apua.

Rikosseuraamuslaitos sai kehuja siitä että, Helsingin vankilassa on pystytty toteuttamaan nopean reagoinnin malli. Se on vaatinut työntekijöiltä paljon, kun ollaan kuitenkin yleisesti kankeissa laitosolosuhteissa. Yhteistä tahtotilaa kehuttiin ja että on ollut hyvät projektityöntekijät. Projektia on ollut kiva tehdä - projektityöntekijä kertoi.

Konkreettinen esimerkki nopeasta reagoinnista oli työntekijältä: ”On ollu kahdeksan päivän tuomio, jonka aikana on saatu jonkun näköinen kuntayhteistyö vireille. Sehän on nimenomaan näiden asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamista. Se miten Rikosseuraamuslaitos tukee ulkopuolisia sijoitteluita, jää nähtäväksi. Kaikkineen SikSak-projekti oli hyvin suunniteltu ja vankien palvelupolkua tiivistävä ja nopeuttava kokonaisuus”.

## 7.4 Pilotin haasteita

Pilotin haasteista tehdyn sisällönanalyysin jälkeen nousi pääteemoiksi: **toimimaton yhteistyö, epätietoisuus pilotista, asiakkaiden puute, Covid-pandemia, työntekijöiden asenne ongelma kohderyhmää kohtaan ja kunnan hidas reagointi yhteydenottopyyntöön** ja ne näkyvät alla kuviossa 8. (KUVIO)



KUVIO 8. Pilotin haasteita

Työntekijät toivat haastatteluissa esille, että yhteistyö oli monin tavoin toimimatonta. Työntekijöillä ei ollut riittävästi tietoa toisen tekemästä työstä tai yhteistyö oli vastahakoista. Yhdyshenkilöä ei aina tavoitettu ja huoli-ilmoituksiin reagointi vaihteli suuresti kunnissa. Epätietoisuutta oli myös itse pilotista. Työntekijöillä oli myös epätietoisuutta, miksi huoli-ilmoituksia tehdään. Työntekijöillä ei ollut riittävän selkää kuvaa itse pilotista. Hankalasti tavoitettava asiakasryhmä aiheutti myös hankaluutta. Asiakkaiden yksilöllinen tilanne vaihteli paljon tai työntekijöillä ei ollut riittävästi tietoa vapautuvista vangeista.

Työntekijät kokivat haasteita siinä, että tarve olisi puuttumiseen jo vankeusai- kana. Siviiliarvioinnin puolelta ei ole tavatta asiakasta ja asiat ovat edenneet ai- noastaan paperilla. Haastetta toi myös tiedon välittyminen organisaatiotasolla. Tieto ei aina siirtynyt johdolta myöskään organisaatiotasolle. Työntekijät havait- sivat, ettei yhteyshenkilöä ollut yli 30-vuotiaalle asiakkaalle, tai jos asiakas oli asunnoton.

Saatiin vain yksi pilotti toteutumaan. Ei meistä riippuvainen asia. Ke- vällä piti toteutua pilotin pilotointi ja kun se ei toteutunut syksyllä ei pystytty peilaamaan tähän. Muttei tälle voitu mitään. Kehittäminen jatkuu.

Projektityöntekijä kertoi, että tarkoituksella ensin kehitettiin viranomaisverkostoa ja vasta sen jälkeen tosi tärkeät yhteistyötahot tulevat mukaan. Kunnissa aikuis- sosiaalityö on keskeinen toimija. Asumis- ja päihdepalvelut ovat tärkeitä toimi- joita. Kunnissa palvelualueiden ylittävä yhteistyö on tosi vähäistä. Kuntien sisällä pitäisi prosesseja muokata niin, että päihde ja -asumispalvelu tekisi yhdessä tehdä työtä, ei yksin. Tämä pieni projekti ei tähän pystynyt eikä ollut tarkoitus- kaan”.

Haastateltavat kuvasivat vankien tarpeiden olevan usein niin moninaisia, ettei nii- hin usein pystytä lyhyiden tuomioiden aikana puuttumaan.

Monenlaisia, vaihtelevia, yksilöllisiä tarpeita ja pitkäaikaisia ja kasau- tuneitakin ongelmia, jotka vaativat usein moniammatillisen verkoston kokoamista asiakkaan ympärille. Lyhyellä tuomiolla ei kerralla keretä ja kyetä sen kummemmin tarttu- maan.

Rikosseuraamuslaitoksen ja kuntien edustajat toivat esille että, haastavaa oli saada yhteys toisen organisaation työntekijöihin. He kokivat myös, että eritahojen työntekijät eivät ole tietoisia toistensa työn sisällöstä. Rikosseuraamuslaitoksen edustajat toivat esille, että kunnat toimivat eri tavalla, joka tuo oman haasteensa toimintaan ja yhteistyöhön. Ei tiedetä kehen ottaa yhteyttä. Yksi haastateltavista kertoi, että eroja on myös saman kunnan tavoissa, riippuen yksittäisestä

työntekijästä. Yksi kunnan edustajista kertoi, ettei heille ole tullut tietoa vapautuvasta vangista. Vapautumisen jälkeen tieto tullut jotain muuta kautta aikuissosi-  
aalityöhön.

Kuntien kanssa on ollut hieman haasteita ja on ollut vaikea tietää  
kuka siellä vastaa ja mistäkin.

Haastatteluissa nousi esille palvelujärjestelmän pirstaleisuus ja, että asiakkaan on vaikea löytää palveluita. Palveluihin on pitkät jonot ja vangin sitoutuminen palveluihin nähtiin haasteellisena.

No mun näkemyksen mukaan vähän vaihtelevasti, että riippuen kotikunnasta ja ehkä ihan vaan vähän tilanteestakin. Tää asiakaskunta, eikä oikeastaan mikään asiakaskunta, hyödy semmosesta luukuttamisesta, mutta ehkä varsinkin tän asiakasryhmän kohdalla näkyy se, että meidän palvelujärjestelmämme on aika pirstaleinen ja vaatii siltä avun hakijalta aika paljon. Vaikka asiakkaat haluavat lähteä edistää niitä omia asioitaan, niin se voi olla niin työlästä, et vähän niinku loppuu se jaksaminen kesken siinä.

Miltei kaikki haastateltavat kokivat, että korona on sekoittanut pilotin onnistumista. Moni koki, että pilotti ja uusi toimintamalli olisi potentiaalinen, mutta koronan vuoksi todellinen tarve pilotille jäi näkymättömiin. Koettiin, että pilotti jäi tyn-  
gäksi siksi, että asiakaskontaktien määrä jäi niin vähäiseksi. Haastatteluissa tuli ilmi, että pilotin toimintamalliin liittyy erilaisia epäselvyyksiä. Osa koki, että oli epäselvyyksiä mikä pilotin tarkoitus on ja se koettiin hankalaksi selittää asiakkaalle. Myös toimintatavat eriytyivät, oli esimerkiksi erilaisia tapoja tehdä yhteydenottoja. Erityisesti kunnan työntekijöiden koettiin olevan epätietoisia pilotista ja miksi ylipäänsä moniongelmaisia asiakkaista tehdään huoli-ilmoituksia. Sekä Rikosseuraamuslaitoksen että kunnan työntekijät kokivat, että kunnissa on usein asenneongelmaa kohderyhmää kohtaan. Ja moni koki, että kyseisiä asiakkaita ei haluta ottaa asiakkuuteen.

Rikosseuraamuslaitoksen työntekijät kokivat myös, että kunnissa ei ole välttämättä ollut valmiuksia reagoida tarpeeksi nopeasti yhteydenottoon. Moni koki, että asiakasryhmä itsessään on hankala tavoittaa, ja tämä ollut isona rasitteena pilotin toteutumiselle. Jos asiakasta ei ole tavoitettu, asiakkaalle ei ole voitu tehdä asiakkaan kanssa yhdessä rangaistusajan suunnitelmaa ja

palvelutarpeenarvioita, ja näin ollen ohjaus vankilaan on tehty papereiden perusteella ilman asiakkaan osallistamista omiin asioihinsa.

Vankilan työntekijät ottivat esille asiakkaiden kyvyttömyyden yhteistyöhön heidän huonon kuntonsa vuoksi, asiakkaat ovat useasti päihtyneitä, vieroitusoireisia tai oireilivat psyykkisesti, jolloin vaatimus ottaa yhteyttä kuntaa kolmen vuorokauden sisällä on koitunut haastavaksi. Yksi haastateltavista kertoi, että vanki ei välttämättä muista ensimmäisistä vuorokausista vankilassa mitään, jolloin tapaaminen työntekijän kanssa jää hyödyttömäksi. Työntekijät toivoivat joustoa aikamääräeseen, jona aikana vanki tulisi tavata. Erityisesti sakkovankien kohdalla, joilla on mahdollisuus vankilaan tulon jälkeen maksaa sakko viiden vuorokauden sisällä ja tällöin vielä välttää tuomio.

Esiin nousi kuitenkin myös tarve nopeampaan puuttumiseen jo vankeusaikana. Siviiliarvioinnin puolella asiakkaita ei ole tavattu ja asiat ovat edenneet paperilla. Huoli-ilmoitus ja siksak ilmoitus on tehty näistä asiakkaista. Esiin nousi asiakkaiden laaja palveluntarve, johon ei pystytä vankilasta käsin vastaamaan.

Toki ideaalimaailmassa meillä ois vaikka enemmän resursseja laittaa siihen terveydenhuoltoon ja enemmän aikaa siihen keskusteluun.

Yhden kuntavastauksen osalta tuli esiin, että asiakkaita ei ollut ohjautunut työntekijälle ja kokemusta ei voitu jakaa. Asiakkaat ohjautuivat omille työntekijöille eikä asiakkaiden palveluntarpeesta ollut tarkempaa tietoa.

Aikuissosiaalityön esimiehet ei ollut tietoisia koko hankkeesta, sen olemassa olemisesta, mitä siinä tehdään, siitä että asiakkaita nyt ohjautuu meille tällaisen hankkeen kautta.

Yhdessä vastauksessa nousi esiin haasteena kunnan hidas reagointi yhteydenottoopyyntöön ja pyynnön kuittaamiseen saaduksi:

Et mä oon joutunu niinku jälkikäteen sitt vielä tiedustelee ja soittelee ja tekee vähän semmost niinku tuplatyötä.

Rikosseuraamuksen työntekijät toivoivat, että ohjeet olisivat yhtenäisiä. Se ei kuitenkaan ole mahdollista, koska kuntarakenteita ei voida lähteä muuttamaan. Ja se ei ollut tämän projektin tarkoituskaan. Projektityöntekijä muistutti, että tehdään pienillä askelilla näitä muutoksia, ei rakennemuutoksia. Kunnilla on omat rakenteen ja sen ymmärtäminen on ollut haaste. Verkostojen muodostamisesta ja siitä miten työntekijät valikoituivat, he kertoivat:

Projektityöntekijät kertoivat, että Covid-19 pandemia aiheutti suunnitelmien täytäntöönpanoon haasteita. Onnistuneella verkostoyhteistyöllä tehtiin tilanteen vaatimat uudet suunnitelmat. Ongelmat olivat pilotin alussa, kun sen ajankohta oli vielä avoin. Syynä oli, ettei ollut tietoa missä vaiheessa taas aletaan vankeja ottaa sisälle. Tuli huoli, että saadaanko tätä pilottia ollenkaan toteutumaan. Sakko-osastolla ja siviiliosastolla kerrottiin, että asiakkaat on ollut huonokuntoisia. Korona on vaikuttanut asiakkaiden fyysiseen ja psyykkiseen vointiin, ja siviiliarviointi ei ole tavannut asiakkaita. Nopealla aikataululla pidettiin pikapalaveri siitä, mitä voidaan muuttaa. Pilotissa oli asetettu kriteerit niin, että istuttavaa aikaa vankilassa 4kk ja asiakas on tavattu siellä siviiliarvioinnin tiloissa ja keskusteltu projektista, ja asiakas on antanut luvan osallistua projektiin. He olivat aktiivisia ja ottivat meihin yhteyttä ja pikapalaverin kautta saatiin vähän muutettua kohderyhmää. Palaverissa päätettiin, että otetaan mukaan ilmoitus sosiaalihuollon tarpeessa henkilöstä eli SHL-ilmoitus. Se tehdään, jos ei olla tavattu asiakasta. Projektiryhmä otti tämän tiedon hyvin vastaan. Projektityöntekijä kertoi, ettei voida epävirallisesti olla yhteydessä, vaan piti muokata pilotin ohjeistusta niin että ne menevät SHL ilmoitusten kautta ja näin tavoittaa yhdyshenkilöt. Tämä muutos tehtiin elo-syyskuun vaihteessa. Eli kesken pilotin piti tehdä suunnitelman muutos, kun Covid-19 pandemia teki sen, ettei asiakkaita tullut vankilaan. Tämä edellytti työntekijöitä nopeaa reagointia tilanteeseen, jotta edes saatiin näkyviin pieni osa tavoitteesta.

## 7.5 Toimintamallin jatko ja kehittäminen

Työntekijät kertoivat haastatteluissa asioista, joita edellytetään toimintamallin jatkoa ajatellen. Ne olivat sisällönanalyysistä nousseet pääteemat: **resurssit, sujuva yhteistyö, työntekijän oma motivaatio, nimetty yhdyshenkilö, nopea reagointi huoli-ilmoituksiin ja selkeä tiedottaminen**. Alla kuvio 9:ssa havainnollistava kuvio näistä. (KUVIO)



KUVIO 9. Toimintamallin jatkaminen edellyttää

Työntekijät toivat esille, että työn tekemiseen tulee olla riittävät resurssit. Tarvi- taan riittävästi työntekijöitä ja aikaa työn tekemiseen, jotta asiakas saa tarvitse- mansa tuen. Työn tekemiseen tarvittavat välineet tulee olla kunnossa, kuten kan- nettavat tietokoneet. Rahaa on työntekijöiden mielestä liian vähän ja nyt joutu- taan tarkasti kohdentamaan mitä tehdään, millä tavoin ja montako ihmistä siihen on määrätty.



Kun vankilasta otetaan yhteyttä kuntaan, niin ehditäänkö kunnasta tulla tapamaan sitä henkilöä, vain ehtiikö hän vapautua ja taas livetä työntekijöiden käsistä, kunnes taas seuraava tuomio tulee? Kaikki eivät pidä tärkeänä, että näihin asiakkaisiin pitää panostaa.

Yhteistyön tulee olla sujuvaa yli sektorirajojen ja puhetta tästä haastavasta asiakasryhmästä. Kuntien ja Rikosseuraamuslaitoksen työntekijät kertoivat haastateluissa, että uuden toimintamallin juurtuminen käytäntöön edellyttää säännöllisiä yhteistyöpalaveripalavereita. Näin ymmärrettäisiin paremmin toistemme työtehtävien sisältö sekä vastuu alueet. Haastateltavat totesivat, että uusi toimintamalli edellyttää työntekijöiltä aktiivista keskustelua asiakkaista sekä palveluihin liittyen. Tärkeää on, että työntekijät ymmärtävät verkostotyön lisäämisen tärkeyden. Tehdään monialaista työtä, koska asiakasryhmä on vaativa. Työntekijä osaa kertoa palveluista ja osaa kertoa asiakkaasta palveluverkostolla eli myös sinne suuntaan pitää yllä sitä motivaatiota. Työntekijän täytyy motivoida asiakasta ja palveluverkostoa.

Vangeilla on ”monenlaisia, vaihtelevia, yksilöllisiä tarpeita, pitkäaikaisia ja kasautuneitakin ongelmia, jotka vaativat usein moniammatillisen verkoston kokoamista asiakkaan ympärille” kertoi työntekijä.

Työntekijöiden tiedossa tulee olla selkeästi yhdyshenkilö, joka reagoi nopeasti. Työntekijöiden toiveena olisi yksi sähköpostiosoite mihin laitetaan ilmoitus, ettei työntekijän tarvitse etsiä sitä osoitetta, mihin ottaa yhteyttä. Tämä nopeuttaisi ja helpottaisi työn tekemisestä. Yhdyshenkilöiden rooli korostuu ja että työntekijä tietää mistä on kysymys, ei aiheuta hämminkiä, että mihin otetaan yhteys.

Se että tietää, mitä kukakin tekee ja mihin sinulla on oikeudet, että saataisiin työt tehtyä sujuvammin ja että yhteistyö olisi optimaalista. Yhteistyökuviot ovat sidonnaisia henkilöihin ja kun ne vaihtuvat niin että pitäisi olla toimintatapoja, eikä henkilösidonnaisia. Hirveen kevyt toimintamalli ja verkostotyyppinen työskentely mahdollistaa.

Lisäksi jokaisella työntekijällä tulee olla oma motivaatio ja tahtotila työntekemiseen. Työntekijän tulee motivoida asiakasta ja palveluverkoston. Asiakkaan tavoitteiden asettaminen realistisesti asiakkaan kanssa yhdessä. Työntekijän tulee uskoa, että asiakkaan on mahdollista muuttua. Kuntapuolen työntekijä kertoi, että erityisesti tarvitaan työntekijöiden asenne muutosta, sillä kohderyhmä on tosi haastava. Työntekijä täytyy pystyä kohtaamaan niitä ongelmia ja järjestää niitä mahdollisia palveluita, joita asiakas tarvitsee. Pilotti on tuonut näkyvämmäksi näitä lyhytaikais- ja sakkovankeja kollegoiden kesken. Avoin mieli tämän asiakaskunnan kanssa. Tietenkin realistiset tavoitteet myös ja realistinen tavoitteen asettelu asiakkaan kanssa.

Työntekijät kertoivat, että lyhytaikaisten vankien kanssa ehditään kyllä työskennellä, jos vain halutaan. Työskentely otteen tulee olla ripeää. Haastateltavat toivoivat, että toimintaohjeet ja tiedotteet olisivat selkeitä. Työ on niin nopea tempoista ja asiakasvirta menee helposti ohi, jos toimintaohjeet eivät ole selkeitä. Tiedottaminen saisi olla selkeämpää, niin että kynnyksen yhteydenottamiseen olisi mahdollisimman matala.

Että, ihmisellä on se mahdollisuus muuttua. Eli avoin mieli tämän asiakasryhmän kanssa, että ymmärretään että pieneltäkin tuntuva asia voi todellisuudessa olla Tosi iso juttu asiakkaalle ja jopa ensimmäinen askel kohti päihitteettömyyttä. Asiakasryhmä saattaa kyynistää, mutta lähtökohtainen usko siihen et, hei ehkä tällä kertaa me voimme niinku tehdä. .

Esihenkilöiltä haastateltavat toivoivat yhteistyöpalavereista sopimista, aiheen pitämistä pinnalla ja että he välillä muistuttavat niistä huoli-ilmoituksista. Esimiehet ylläpitävät keskustelua siitä, että yhteistyö on tiivistä ja pidetään ajantasaiset yhteystiedot olemassa. Johdolta edellytetään, että he ovat motivoituneita perehtymään tähän vankeusprosessiin ja niihin asioihin mitkä johtavat ikävimmillään siihen, että ihminen joutuu vankilaan. Esimiestyöltä edellytetään:

On tavallaan se lupa ja se työntekijöiden tahtotila, että tämä erityisryhmä otetaan oikeasti työskentelyn alle. Johto päättää minkä verran resurssia, aikaa ja rahaa mihinkin asiakasryhmiin ja hankkeisiin laitetaan. Palveluiden tiedon kulku ja yhteistyö muillakin osa-alueilla. Siinä on parannettavaa paljon.

## 8 EETTISET NÄKÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS

Opinnäytetyöntekijän on huolehdittava siitä, että tutkimussuunnitelma on eettisesti laadukas. Valittu tutkimusasetelma tulee olla sopiva ja raportointi hyvin tehty. Tutkimukseen osallistumisesta on aina mahdollista kieltäytyä. Kaikkien osallistujien tulee jäädä nimettömiksi, elleivät he ole antaneet lupaa identiteettinsä paljastamiseen, ja silloinkaan nimen kertomista ei suositella. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 149–156.) Tutkimustyössä noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta, tarkkuutta ja objektiivisuutta tutkimuksen suunnitteluvaiheessa, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tulosten arvioinnissa. (Kananen, 2017, s. 190.) Tutkimuksen luotettavuudelle sekä luotettavuuden arvioinnille on tärkeää esittää tutkimusraportissa tutkimusprosessin etenemisen ja ilmiön ymmärryksen lisääntymisen prosessit ja esitettyjen tulkintojen perusteet. Tutkimusasetelman avoimuus ja joustavuus eivät ole ainoastaan mahdollisia, vaan tutkimusasetelman muovautuminen tutkimusprosessin aikana, on nimenomaan luontaista laadulliselle tutkimukselle, oikeammin sanottuna ehto laadullisen tutkimuksen hengen toteutumiselle. (Puusa & Juuti, 2020, s. 80.)

Tämän tutkimuksen kohderyhmänä oli sakko- ja lyhytaikaisvangit. Heidän äänensä ei tämän tutkimuksen tuloksissa esiinny ja sitä pidän puutteena. Toivon että SikSak- projektin toteutukseen osallistuneet muut opiskelijat nostavat opinnäytetyössään myös heidän äänensä kuuluviin ja haastattelee itse kohderyhmää. Näin ollen ympyrä sulkeutuisi. He ovat olleet mukana projektin suunnittelussa kokemusasiantuntijan roolissa, joten olisi tärkeää, että heidän äänensä kuuluisi myös projektin arvioinnissa.

Ammattikoulujen rehtorineuvosto Arene on julkaissut opinnäytetöihin liittyvän eettisen ohjeistuksen. Minä olen tutustunut siihen ja käynyt opinnäytetyöntekijän muistilistan läpi. Minä olen tutkijana tietoinen siitä, että teen työelämälähtöistä opinnäytetyötä ja että olen vastuussa opinnäytetyöni eettisyydestä. Tässä tutkimuksessa olen tehnyt haastatteluita ja haastateltavat ovat niihin osallistuneet

vapaaehtoisesti. Huolehdin siitä, ettei haastatteluihin osallistuneiden henkilötiedot tule missään vaiheessa esille. Tämän vuoksi en ole kirjannut haastattelulainauksia käyttäessäni, että mistä työpaikasta haastateltava on, enkä ole numeroinut haastateltavia. Näin varmistan anonymiteetin säilymisen. Tiedostan, että opinnäytetyöni on julkinen asiakirja, jonka tallennan Theseus-arkistoon, josta sen voi käydä kuka tahansa lukemassa. Minä olen perehtynyt aihealueeseen, josta tutkimukseni kertoo. Olen osallistunut opinnäytetyöseminaareissa ohjaavien opettajieni ohjauksiin. Minä olen kehittynyt tämän opinnäytetyön myötä asiantuntijana tekemällä ensimmäistä kertaa haastatteluita, litteroimalla niitä sekä tekemällä sisällönanalyyskejä. Minä poistan kotikoneeltani kaikki tiedot, kun työni on valmis. Opinnäytetyöntekijänä en ole ollut esteellinen aihealueeseen liittyen, sillä en itse työskentele Rikosseuraamuslaitoksella. (Arene, 2020.)

Tämän tutkimuksen luotettavuuden arviointi kohdistuu aineiston keräämiseen, aineiston analysointiin ja tulosten kertomiseen. Haastattelu kysymykset muodostimme yhteistyössä SikSak projektin työntekijän ja opiskelija ryhmän kanssa. Tämä varmistaa sen, että kysymykset olivat eettisesti laadukkaita. Itse haastattelut toteutimme yhdessä muiden opiskelijoiden kanssa, kuten myös aineiston litteroinnin. Sisällönanalyysistä ja tuloksien raportoinnista minä vastaan tutkijana itse. Olen kuvannut analyysin tekemisen prosessin opinnäytetyössäni ja laittanut liitteeseen esimerkin siitä, miten analyysi eteni ja miten pääsin lopputuloksiin. Luotettavuutta tukee se, että olen käyttänyt haastatteluista otteita sanasta sanaa kerrottuja vastauksia. Arvioinnissa minä tutkija olen tehnyt valintoja ja rajauksia, kuten olen parhaaksi nähnyt. Haastatteluihin osallistuneet henkilöt valikoituivat SikSak-projektiin osallistumisen mukaisesti, joten en ollut niihin itse vaikuttamassa. Toki voidaan pohtia millä perustella he valikoituivat osallistujiksi. Mahdollinen työntekijän oma mielenkiinto ja kiinnostus on voinut asiaan vaikuttaa. Olen kirjannut huolellisesti työni etenemisen opinnäytetyöhön ja valinnat sekä rajaukset työni sisällä. Lopputuloksissa annan tutkimusehdotuksia lisätutkimuksia varten.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän arviointitutkimuksen tuloksena sain vastaukset tutkimuskysymyksiini. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni vastaus oli että, SikSak-projektin verkostomaisen toimintamallin rakentamiselle asetetut tavoitteet toteutuivat. Palveluintegraation muotoilu- menetelmällä saatiin Rikosseuraamuslaitoksen ja yhteistyökumppaneiden kanssa luotua aivan uusi nopean reagoinnin malli. Tällä toimintamallilla varmistetaan, että asiakas kiinnittyy paremmin sekä Rikosseuraamuslaitoksen ja verkostotahojen palveluihin. Näin asiakkaan palvelupolku ja myös tuomioiden välivaihe on suunnitellumpi. Kuten Sinervo ja Koskimäki (2019), totesivat artikkelissaan, palveluintegraation keinoin voidaan parantaa palvelun laatua ja tehokkuutta sekä asiakastyytyvääisyyttä. (Sinervo & Keskimäki, 2019, s. 425, 433.) Yhteiskehittäminen voidaankin nähdä yhtenä osallistavan kehittämisen muotona, joka yhdistää asiakkaat, ammattilaiset, johdon sekä palveluntuottajat. (Kauppila & Hietala, 2018, s. 142.)

Toinen tutkimuskysymys oli, miten nopean reagoinnin mallin pilotti onnistui? Pilotteja piti alun perin olla kaksi, mutta koska Covid-19 pandemia aiheutti sen, ettei vankeja sijoiteltu vankilaan, pilotteja toteutui vain yksi. Asiakkaita tuli vähemmän kuin oli oletettu ja sen vuoksi SikSak ilmoituksia tehtiin vähemmän kuin ennakkoon oletettiin. Työntekijät kertoivat pilotissa onnistuneen nopean reagoinnin malli, yhteistyö oli sujuvaa, saatiin sakko- ja lyhytaikaisvankien erityisryhmään näkyvämmäksi ja työntekijät tulivat enemmän tietoiseksi toisen tekemästä työstä. Lyhytaikainen vankeusrangaistus on aina haastava vankilassa tehtävän työn kannalta. Lyhytaikaisvankien lyhyet tuomiot vaikuttavat siihen, että he jäävät useimmiten ilman erilaisia kuntouttavia ja muita integroivia toimenpiteitä. (Kivi-vuori & Linderborg 2009, s. 1–2, 181.) Nopean reagoinnin mallilla saadaan aloitettua nopeasti lyhytaikaisenkin vangin kiinnittyminen palvelujärjestelmään.

Kolmas tutkimuskysymys oli mitä haasteita pilotissa oli? Työntekijöiden mukaan haasteet olivat se ettei yhteistyö toiminut kunnolla, työntekijöillä oli epätietoisuutta itse pilotista, Covid-19 pandemian vuoksi ei asiakkaita tullut odotettua määrää vankilaan.

Neljäs tutkimuskysymys oli mitä edellytetään, että uusi toimintamalli voi jatkossa toimia? Työntekijöiden mukaan nopean reagoinnin malli on helppo ja kevyt toteuttaa. Tärkeää on, että kunnista löytyy nimetyt yhdyshenkilöt niin työntekijöiden ei tarvitse etsiä niitä yhteystietoja. Jatkossa tulee resurssien olla kunnossa työntekijöiden osalta ja myös niin, että välineet työn tekemiseen on kunnossa. Yhteistyön tulee olla toimivaa yli sektorirajojen. Näitä integroitua palveluita tarjotaankin erityisesti paljon palveluita käyttäville asiakkaille. He tarvitsevat itselleen vastuutyöntekijän, tuekseen ja palvelukokonaisuutta koordinoimaan. Vastuutyöntekijä kulkee asiakkaan rinnalla koko prosessin ajan ja pitää kokonaisuuden hallussa. (Koivisto ym., 2016, s. 5, 27). Paljon palveluita tarvitsevien tarpeeseen, vastaa hyvin palveluintegraation muotoilu -työskentelyprosessi. Tämän työskentelyn lähtökohtana on löytää toimivia ratkaisuja asiakkaille, joiden kanssa useat eri toimijat työskentelevät. (Määttä, 2019).

Arviointitutkimuksen tehtävä kertoa avoimesti mitä projektissa on tehty. Arvioinnin kannalta ei ole olennaista katsoa yksinomaan projektin tavoitteiden saavuttamista summatiivisesti, vaan havainnoida koko projektin prosessinomaista polkua. Eli olennaista on se, mitä tapahtuu projektin aikana, ihmisten välisenä toimintana ja sen kautta. (Seppänen-Järvelä, 2004, s. 19–20.) Tämän vuoksi minä tutkijana halusin kuvata rehellisesti ja avoimesti miten nopean reagoinnin malli kehitettiin. Haastattelin toimintamallin pilottiin osallistuneita työntekijöitä ja tuon opinnäyte-työni kautta heidän aidon kokemuksensa sen toimivuudesta ja toimimattomuudesta esille.

Arviointitutkimuksen näkökulmasta summatiivisen arviointitutkimuksen ydinkysymys koskee hankkeen vaikuttavuutta. SikSak-projektin vaikuttavuutta voitaisiin arvioida muutaman vuoden jälkeen uudestaan. Miten on nopean reagoinnin malli toiminut ja verrata sitä siihen, jos nopean reagoinnin malli ei olisikaan käytössä. Kuntiin saatiin nimettyä yhdyshenkilöt. Jos näin ei olisi, jäisikö asiakkaat ilman jatkotukea kokonaan ja vapautuisivat vankilasta palaten samaan tilanteeseen kuin ennen vankilaan tuloa olivat. Formatiivinen arviointitutkimus keskittyy kehittämisprosessiin ja uudistuksen eri osa-alueisiin. SikSak-projektissa palveluintegraation muotoilu työkalulla kehitettiin monitoimijaista yhteistyötä, jonka

lopputuloksena oli nopean reagoinnin malli. (Jokinen, 2017, s. 12, 37, 90). Kun kootaan yhteen kaikki osapuolet ja työntekijöillä on se asiakasymmärrys, parannetaan palveluiden laatua huomattavasti. Palveluita kehitettäessä voidaan käyttää kokemusasiantuntijoita. He voivat kertoa mikä heitä on auttanut ja näin tuoda asiakkaan äänen mukaan suunnitteluun.

Tulevaisuudessa Rikosseuraamuslaitoksen täytyy reagoida sakko- ja lyhytaikaisvankeihin nopeasti. Toimien pitää olla nopeita, sillä osa tuomioista on lyhyitä. Nopean reagoinnin malli tulee auttamaan tässä, mutta edelleen täytyy kiinnittää huomioita siihen, että vankien olisi mahdollisimman helppoa siirtyä takaisin normaaliin elämään. Työntekeminen, päihdekuntoutus ja opiskelu tukevat arjenhallintaa ja palautumista takaisin yhteiskunnan jäseneksi. Lisätutkimus ehdotuksena toivoisin, että vangit otettaisiin mukaan suunnittelemaan kuntouttavaa toimintaa heille. Vertaistuki ja vertaistukiryhmät, joissa kokemusasiantuntija kertoo asioista, jotka häntä on auttanut palautumaan normaaliin elämään, olisi kokeilunarvoisia kehittämishankkeita.

Suomen Rikosseuraamuslaitos voisi ottaa mallia Skotlannissa ja Norjassa tehdyistä muutoksista vankimiljööön muuttamisesta rangaistuslaitoksesta kuntoutuslaitokseksi. Terapeuttisten elementtien tuominen loisi vangeille tukea stressaavaan ympäristöön. Rauhoittumispaikat toisivat turvantunnetta ja erilaiset terapiat tukisivat vankien mielenterveyttä. (Graham, 2019; Frondelius, 2020.)

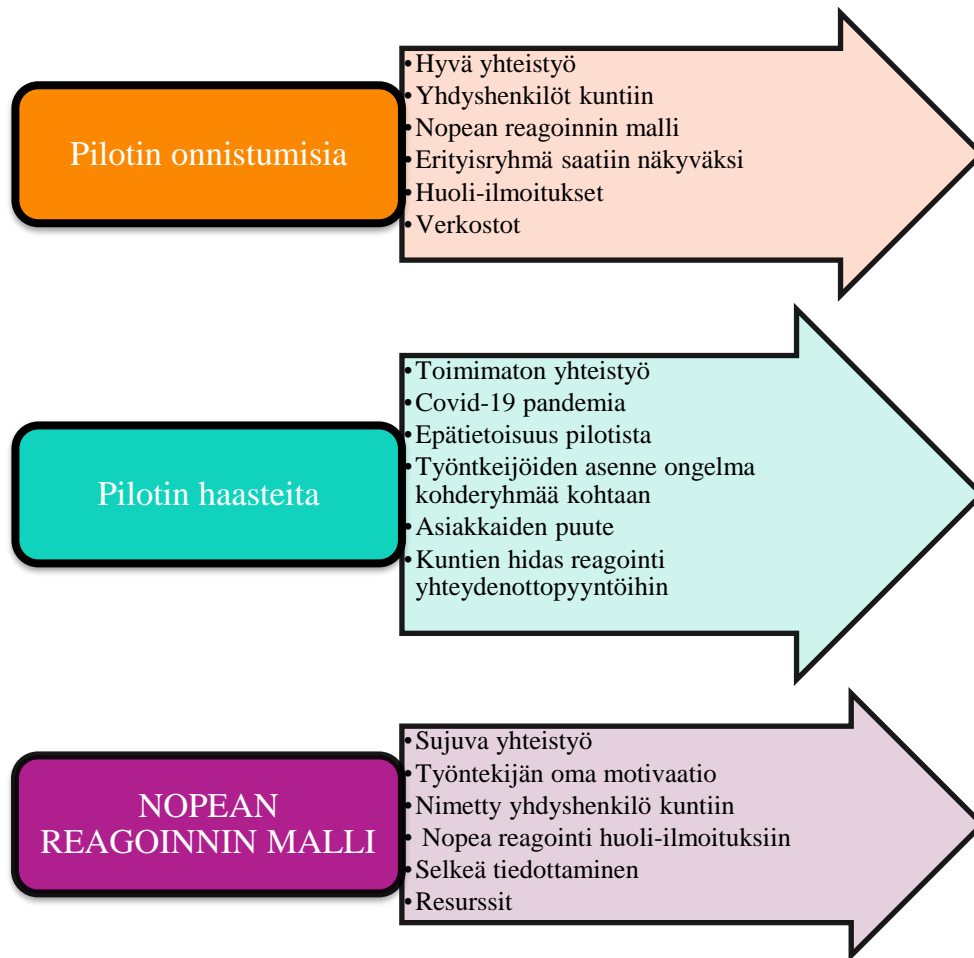
Tässä kohtaa voin todeta SikSak-projektin toteutuneen niin hyvin, kuin se tässä valitsevassa Covid-19 tilanteessa oli mahdollista. Projektityöntekijät muokkasivat suunnitelmaansa havaitessaan, ettei asiakkaita ole tulossa vankilaan tarpeeksi. Kokemus niistä toteutuneista SikSak-ilmoituksista toteutui ja asiakkaiden tilanteita saatiin vietyä eteenpäin. Työntekijät kunnista ja Rikosseuraamuslaitokselta olivat sitä mieltä, että tämä projekti tiivisti yhteistyötä. Saatiin nimetyt yhdyshenkilöt kuntiin ja toisen tekemä työ tuli näkyväksi. Palveluintegraation kautta kehitettiin palvelu ja mukana suunnittelutyössä oli työntekijöiden asiakasymmärrys tästä erityisryhmästä. Paljon palveluita käyttävä asiakas tarvitsee vastuutyöntekijän ja nyt SikSakin myötä saatiin kuntiin yhdyshenkilöt nimettyä. (Koivisto ym., 2016, s. 5, 27). Palveluintegraation tavoitteena on, että asiakas saa palvelunsa oikea-aikaisesti ja saumattomasti. Nyt SikSk-projektin myötä kehiteltyyn

nopeanreagoinnin mallin tarkoitus on juuri varmistaa tuen saaminen myös näiden sakko- ja lyhytaikaisvankien kohdalla. Jatkuva arviointi ja yhteiskehittäminen palveluntuottajien ja käyttäjien kanssa edistää palveluiden yhteensovittamista (THL, 2020.) Yhteiskehittämisessä moniäänisyys ja erilaiset ideat ja näkökulmat tulevat luontevaksi osaksi kehittämistyötä. Työskentelyotteena tämä tarkoittaa kokeilemistä ja opettelua sekä uuden näkökulman hyödyntämistä kaikessa työskentelyssä. Tärkein tavoite on rakentaa asiakkaan tarpeen mukaisia ja vaikuttavia palveluja. (Kinnunen, 2018, s. 177.)

Näkyväksi saatiin myös sakko- ja lyhytaikaisvankien erityisryhmää. SikSak-projektin tavoitteet toteutuivat, kuten oli suunniteltu. Tulevaisuudessa tehdään huoli-ilmoituksia nimetyille yhdyshenkilöille ja näin sakko- ja lyhytaikaisvangit saavat vaikuttavia palveluita. Ilman yhteistyötä ei voida tehdä asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen eteen paljonkaan. Kuten aiemmin on todettu, työ on usein pirstaleista ja asiakkaita juoksetetaan luukulta toiselle. Sehän ei ole kenenkään etu.



Johtopäätöksenä tämän tutkimuksen tuloksista havainnollistava kuvio 10, johon olen kerännyt tiivistetysti arviointitutkimukseni tuloksia. (KUVIO).



KUVIO 10. Arvioinnin tulokset

Nyt 2020- luvulla täytyy työtä tehdä innovatiivisesti yhdessä kehittämällä. Työntekijät ovat valmiita kokeilemaan ja yhteiskehittämään erilaisia toimintamalleja. Näin tehtiin Siksak-projektissa palvelumuotoiluintegraatio-mallin mukaisesti. Työntekijät arvioivat pilotin onnistumisissa yhteistyön olleen hyvää ja toisaalta pilotin haasteissa toivat esille, että yhteistyö oli toimimatonta. Tähän vaikutti se, että palveluintegraation-muotoilulla saatiin yhteistyö selkeämmäksi. Toisaalta yksittäinen työntekijä kertoi palvelumuotoilun jälkeen, että yhteistyö on toimimatonta.

Nopean reagoinnin malli tulee jäämään elämään ja toimimaan. Nimetty yhdyshenkilö helpottaa ja nopeuttaa työn tekemistä. Työntekijöiden oma motivaatio ja tietoisuus tästä erityisryhmästä, oli erittäin tärkeä saavutus. Usein se, että tietää tarkemmin asiakasryhmän erityisyydestä, helpottaa työntekijää toimimaan hänen kanssaan ja ymmärtämään hänen tilanteensa. Työntekijän oma motivaatio pysyy hyvänä, kun hän saa osallistua palveluiden suunnitteluun ja asioista keskustellaan johtotasoa myöden paljon ja avoimesti.

Sakko- ja lyhytaikaisvangit ovat ensisijaisesti kuntalaisia ja kunnilla on velvollisuus hoitaa heidän asioitaan. On tärkeää, että heitä kohdellaan tasa-arvoisina ihmisinä. Heidät on aiemmin saatettu jättää huomiotta ja näin ei voi olla. Ketään ei voida jättää yksin, ulkopuolelle, vaan on tärkeää ponnistella, jotta heidät saadaan palautettua yhteiskunnan tasaveroisiksi kansalaisiksi (Vaughan, 2000). On hienoa, että valtakunnallinen sakkovankiprojekti jatkuu ja työ heidän tukemisekseen etenee.

## 10 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut mieleistä minulle, sillä aihealue on ollut niin uutta ja kiinnostavaa. Olen oppinut paljon Rikosseuraamuslaitoksen toiminnasta. Havaittiin, että välillä on tärkeää rohkeasti ryhtyä tutustumaan johonkin aivan uuteen aihe alueeseen. Näin oma käsitys asioista laajenee ja siitä on apua myös omassa työssä tai ainakin oman ajatusmaailman avartumisessa. Opinnäytetyöprosessi on pitkäjänteisyyttä vaativa prosessi, joka myös koettelee tekijänsä resilienssiä. Tulee aikatauluongelmia siinä, miten yhdistää opiskelu ja perustyön tekeminen. Ihminen tarvitsee myös vapaa-aikaa, jotta jaksaa ja pysyy hyvinvoinnissa. Minun opinnäytetyöprosessini kesti useita vuosia. Aiemmin aloittamani ja suorittamani YAMK opinnot jäivät tauolle muutamaksi vuodeksi, sillä en silloin kyennyt tekemään opinnäytetyötäni loppuun. Nyt kun aloitin sen tekemisen uudelleen, koin hyvänä, että aihe oli aivan uusi. Tietoa hain innolla ja olin ehkä vähän tietämätönkin. Opinnäytetyölläni oli ollut vauhdikas valmistumisaikataulu. SikSak-projektin asettamien aikataulujen vuoksi on työni valmistunut ripeästi. Havaittiin, että minulle sopii tiukat aikatauluraamit. Näin olen saanut pysyttyä aikataulussa paremmin, kuin että olisin tehnyt työtä omaan tahtiini.

Myös uusien asioiden tekeminen, kuten haastattelut ja sisällönanalyysien tekeminen, antoivat minulle aivan uusien metodien käyttömahdollisuuden tulevaisuudessa. Kaikki uusi tekeminen on aina jännittävää, vielä tälläkin iällä voi tehdä, kokeilla ja oppia uutta. Uutta tietoa tuotetaan koko ajan, työntekeminen muuttuu, tulee uusia metodeja ja välineitä. Työntekijän on syytä pitää mieli avoinna kaikelle uudelle. Sillä se vie myös työskentely tapoja eteenpäin ja pystymme palvelemaan aina vain paremmin ja kokonaisvaltaisemmin asiakkaitamme.

Hurja digiloikka on otettu maailmassa, nyt Covid-19 pandemian aikana, kun kaikki tapaamiset on toteutettu etäyhteyksin. Haasteita on varmasti ollut kaikilla, mutta kaikki hioutuu vain harjoittelemisen kautta. Ja uskon, että tätä päivää tulee olemaan pandemiankin väistyttyä, että osa ihmisistä voi tehdä työtä ihan mistä käsin vain, etäyhteyksin. Myös minä olen oppinut etäyhteyksistä paljon. Kaikki opinnäytetyöseminaarit on toteutettu collaborate - ohjelman kautta. Haasteita

yhteyksissä on ollut, mutta kaikkineen ajattelen niiden toimineen hyvin, tilanne huomioiden. Digiloikan lisäksi, minä turvauduin ihan perinteiseen ruutuvihkoon. Kirjasin aina vihkoon asiat, joita seuraavaksi työstän ja yleiset tunnelmani. Tämä helpotti työskentelyn etenemistä, kun seuraavan kerran istahdin koneen ääreen ja vain tuijotin kuvaruutua. Nopea vilkaisu ruutuvihkoni viimeiseen kirjoitukseen ja taas tiesin mitä seuraavaksi pitikään lähteä työstämään. Opinnäytetyönkirjoittamisen aikatauluttaminen ja muiden asioiden tekeminen rytmitti päiviäni. Havaittiin hiihto - tai kävelylenkillä prosessoivani ja tekeväni suurimmat oivallukset työn etenemisen suhteen. Tietokoneen äärellä välillä oma ajatus työstä sumeni. Eli työn rytmittäminen ja tauottaminen on tärkeitä työn loppuunsaattamisen edellytyksiä.

Suurimmat kiitokset annan itselleni tämän työn loppuun saattamisesta. Toisaalta ilman ihania ja kannustavia ohjaajaopettajiani, en olisi tästä urakasta selvinnyt. He osasivat kysyä oikeat kysymykset ja luotsata työtäni eteenpäin, juuri silloin kun itse olin aivan eksyksissä. Opinnäytetyöopiskelija ryhmältä olen saanut rakentavaa palautetta ja sitä vertaistukea, jota ilman en tässä olisi kirjoittamassa pohdinta osiota työhöni. Eli kuten tässä SikSak-projektissakin, ei ilman yhteistyötä mikään oikein onnistu.

Kiinnostavaa on ollut huomata, miten yhteistyöntekeminen on niin tärkeää, jotta voidaan paremmin auttaa asiakkaita kokonaisvaltaisesti. Usein sosiaalialan työntekijät ovat huikeita asiantuntijoita, jotka pyrkivät tilanteessa kuin tilanteessa tekemään parhaansa. Kuitenkin suurena epäkohtana on se, ettei asiakasta auteta kokonaisvaltaisesti vaan vain viipale kerrallaan. Ja useinkin puuttuu työntekijä, joka olisi tietoinen kaikista asiakkaan tarpeista ja jo olemassa olevista palveluista. Vain yhteistyöllä yli sektorirajojen on mahdollista saada asiakkaalle kokonaisvaltaista apua ja sitä kautta saada aikaiseksi muutosta. Uusien palveluiden innovointi on tätä päivää ja niitä täytyy yhteistuumin sinnikkäästi kehittää. Kehittämisestä voidaan toteuttaa esimerkiksi palveluintegraation muotoilun keinoin, kuten tässä SikSak-projektissa tehtiin.

Edelleen on asiakkaita, jotka putoavat palvelujärjestelmästä täysin. Miten heidät saataisiin, takaisin järjestelmän turvaverkkoon? Syrjäytymisvaarassa on suuri

joukko ihmisiä Suomessa. Meidän alamme ammattilaisten tulee tiivistää rivit ja heittäytyä innovoimaan 2020- luvun palvelut sellaisiksi, ettei kukaan jää niistä ulkopuolelle. Tarvitaan rohkeutta, sisukkuutta ja sinnikkyyttä ihan meiltä jokaiselta. Tämä olisi tärkeää ottaa nykyisiä sosiaalialan ihmisiä koulutettaessa huomioon. Kukaan ei voi toteuttaa muutosta yksin, vaan se täytyy tehdä yhdessä hyvässä innokkaassa yhteistyöilmapiirissä. Tätä täytyy myös johtotason ymmärtää, tukea ja organisoida. Kuullaan asiakasta ja hänen ääntään. Sillä asiakkaalla täytyy olla itselle motivaatio avun vastaanottamiseen ja muutokseen. Jokaisella yksilöllä on oikeus elää omanlaistaan elämää, miten me ammattilaiset voimme olla siinä auttamassa ja tukemassa parhaiten. Nykyisin käytetään paljon kokemusasiantuntijoita ja mielestäni juuri asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden suunnitteluun on erityisen tärkeää.

Ollaan ylpeitä tekemästämme työstä, muistetaan kuunnella, auttaa, hakea apua ja tukea, ottaa työntekijäkollegat mukaan kehittämiseen ja luodaan Suomeen turvallinen palvelujärjestelmäverkosto, joka turvaa ihan jokaisen Suomen kansalaisen. Sillä jokaisella on oikeus hyvään elämään, mitä se sitten jokaisen kohdalla tarkoittaa, voi olla hyvinkin erilainen. Inhimillisuus, kunnioitus, kuunteleminen ja ajan antaminen muutokseen. Luodaan niitä valonpisaroita ja jaksetaan niitä valaa asiakkaisiimme ja uskoa heihin aina ja ikuisesti. Muutos on mahdollista – aina, kuten tässäkin SikSak-projektissa tuli todettua.

## LÄHTEET

- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene.(2020). *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset.* <http://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>
- Aalto-Kallio Mervi, Haake Niina & Saarinen Erja, s18.(2014). *Arvioiva toimintakulttuuri järjestöarkeen.* © SOSTE Suomen sosiaali-ja terveys ry 2014 .Taitto ja kansi: Vitale Ay Paino: FRAM, Vaasa ISBN 978-952-6628-11-0. Saatavilla1.2.2021.  
[https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2018/12/arviointiopas\\_nettiin\\_2015.pdf](https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2018/12/arviointiopas_nettiin_2015.pdf)
- Alastalo, Marja; Åkerman, Marja; &Vaittinen, Tiina. (2017).  
Asiantuntijahaastattelu 214–229. *Tutkimushaastattelun käsikirja.* Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander ja Johanna Ruusuvuori(toim.) Vastapaino. Tampere.
- Eskola, Jari; Lätti Johanna, & Vastamäki Jaana. (2018). Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas, sivut 27–50. Valli, Raine(toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle.* PS-Kustannus. Painopaikka Otavan kirjapaino, Keuruu.
- Frondelius, Johanna (2020). Vankeinhoito. Voima.fi.2–2020. Saatavilla 9.2.2020. <https://voima.fi/artikkeli/2020/yhdysvallat-on-kuuluiska-kehnosta-vankilajarjestelmastaan/>
- Graham, Hannah, 2019. Haaste-lehti. *Asiantuntevasti rikosentorjunnasta ja kriminologiasta.* Saatavilla 23.2.2021.  
<https://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste42019/kriminologi8221kaltereidentakanaolemineitoimi8221.html>
- Hietala, Outi, 2018.SOSIAALISEN KUNTOUKSEN YHTEISKEHITTÄMISESSÄ OSALLISUUS AVAUTUU KAIKILLE. Sivut 119–136. Saatavilla 2.3.2021.[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak\\_Tyoelama\\_13\\_verkko.pdf?sequence=4&isAll#page=119](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAll#page=119)

- Isoherranen, K. (2012). "Uhka vai mahdollisuus". Moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Saatavilla 12.1.2021.  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen\\_vaitoskirja.pdf](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf)
- Jokinen; Esa. (2017). *Näkökulmia arviointitutkimukseen. Henkilöstö kuntauudistuksessa*. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print Tampere. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/101418/978-952-03-0452-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kainulainen, Sakari; Määttä, Anne; Paananen, Reija, Surakka, Anne; & Wiens, Varpu. (9.8.2019). Dialogi. Sanoista tekoihin syrjäytymisen vähentämiseksi. Saatavilla 11.12.2020 <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019080123373>
- Kauppila, R. & Hietala O. (2018) Johtajat osallistajista osallisiksi. Teoksessa Kostilainen, H. & Nieminen, A. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Diak työelämä 13. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 139–162. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak\\_Tyoelama\\_13\\_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Kananen, Jorma. (2017). Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Makkonen, Teemu(toim.). Suomen Yliopistopaino Oy-Juvenes Print.
- Koivisto, Juha; Pohjola, Pasi; Lyytikäinen, Merja; Liukko, Eeva; Luoto, Eija. (2016) Ratkaisuja palveluiden yhteensovittamiseen Innokylän innovaatiokatsaus THL. Helsinki. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131490/URN\\_ISBN\\_978-952-302-769-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131490/URN_ISBN_978-952-302-769-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kinnunen; Seija. (2018). OSAKSI YHTEISÖJÄ KEHITTÄMÄLLÄ – AIKUISSOSIAALITYÖN UUSI SUUNTA. Saatavilla 2.3.2021.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak\\_Tyoelama\\_13\\_verkko.pdf?sequence=4&isAll#page=119](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAll#page=119)
- Kivivuori, J. & Linderborg, H. (2009) Lyhytaikaisvanki. Tutkimus lyhytaikaisvankien elinoloista, elämänkulusta ja rikollisuudesta. Rikosseuraamusvirasto, Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Saatavilla 12.4.20212.

- <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152429/lyhytaikaisvanki.pdf?sequence=2>
- Kortelainen, A & Piirainen, M (2013). Kaikki hyvä loppuu aikanaan. Saatavilla 2.3.2021 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:oulu-201306051479>
- Kostilainen, & Nieminen(toim). (2018). *Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia*. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja DIAK TYÖELÄMÄ 13. Juvenes Print Oy Tampere. Saatavilla 2.3.20212. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak\\_Tyoelama\\_13\\_verkko.pdf?sequence=4&isAll#page=119](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAll#page=119)
- Määttä, Anne. (2019). Palveluintegraation muotoilu -työskentely selkeyttää monialaista yhteistyötä ja sen johtamista. Saatavilla 2.2.2021. <https://dialogi.diak.fi/2019/05/02/palveluintegraation-muotoilu-tyoskentely-selkeyttaa-monialaista-yhteistyota-ja-sen-johtamista/>
- Määttä, Anne. (2020). Yhteiskehittäminen menetelmänä. KUVA 2. Julkaisematon lähde, saatu tammikuussa 2020.
- Pajuoja, Jussi. 2019. Rikosseuraamuslaitoksen toiminta- ja asiakasprosessien kuvaus. Oikeusministeriön julkaisu. 2019. Saatavilla 27.11.2020 [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161539/OMSO\\_2019\\_15\\_RISE\\_toiminta\\_ja\\_asiakasprosessien\\_tulevaisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161539/OMSO_2019_15_RISE_toiminta_ja_asiakasprosessien_tulevaisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Puusa, Anu & Juuti, Pauli. (2020). Laadullisen tutkimuksen olemus 75–85. *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus Oy. Painopaikka: Printon Trukikoda, Tallinna.
- Puusa, Anu. (2020). Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin 145–156. Teoksessa: *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus Oy. Painopaikka: Printon Trukikoda, Tallinna.
- Rikosseuraamus.fi. Saatavilla 20.11.2020 <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/ajankohtaista/hankkeet/siksak.html>
- Rikosseuraamuslaitos, aluekeskus/Järvinen, M-K. (2019). *Lyhytaikais- ja sakkovankiprojekti, SikSak, projektisuunnitelma*.



Rikosseuraamuslaitos 2020. Saatavilla 30.1.2021.

<https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos.html>

Rikosseuraamuslaitos 2020. *SikSak-projektin päätösseminaari* 16.12.2020.

Rikosseuraamuslaitos, tilastot. Saatavilla 30.1.2021. <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos/tilastot/vangit.html>

Ruusuvuori, Johanna; Pirjo Nikander. (2017). Haastatteluaineiston litterointi. Hyvärinen Matti, Pirjo Nikander ja Johanna Ruusuvuori(toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Tampere. Tallinna Raamatutrukikoja ou, Tallinna.

Saikku P, Rajavaara M, Seppälä U. (2017) *Monialainen yhteistyö paikallisessa työllisyyden hallinnassa. Integroiva kirjallisuuskatsaus*. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 7, 2017. 60 s. ISBN 978-952-284-030-1 (pdf).

Seppänen-Järvelä, R. (2004). *Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa*. Opas käytäntöihin. STAKES Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus FinSoc. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75862/Arviointiraportteja4\\_04.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75862/Arviointiraportteja4_04.pdf?sequence=1)

Sinervo, Timo; Keskimäki, Ilmo. (2019). *Palveluintegraatiota käytännössä. Mikä edistää ja mikä estää integraatiota?* Saatavilla 4.3.2021. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138583/YP1904\\_Sinervo%26Keskim%C3%A4ki.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138583/YP1904_Sinervo%26Keskim%C3%A4ki.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Sosiaalihuoltolaki. L1301/2014 41.§. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L4P41>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos (THL). (2020) Saatavilla 1.2.2021. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/sote-palveluiden-integraatio>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. (2018). Saatavilla 2.3.2021. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/yhteiskehittaminen>

Tuomi, Jouni; & Sarajärvi, Anneli. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Valtioneuvosto, 2020. <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma/oikeudenmukainen-yhdenvertainen-ja-mukaan-ottava-suomi>

Vaughan, Barry (2000). *Punishment and Condition Citizenship*. First published january1,2000. Research Article. Saatavilla 19.2.2021.  
<https://doi.org/10.1177/14624740022227845>

## LIITE 1. Ryhmähaastattelurunko

### Yleisiä taustakysymyksiä (liittymisen aikaan ennen pilottia)

- Millaisia kuntoutuspolkuja lyhytaikais- ja sakkovangeilla on?
- Millaisia tarpeita lyhytaikais- ja sakkovangeilla on?
- Miten monialainen yhteistyö yleensä vastaa lyhytaikais- ja sakkovankien tuen tarpeisiin?
- Millaista tukea tai palveluja heille tarvittaisiin lisää?

### Pilotoitu toimintamalli ja sen toimivuus

- Mikä pilotissa on onnistunut? Kuvaa konkreettisen esimerkin kautta.
- Mitä haasteita pilotissa on ollut? Kuvaa konkreettisen esimerkin kautta.
- Kun tarkastelet oheista SIKSAK-hankkeen prosessikaaviota, miten toimintamalli on toiminut sen keskeisissä siirtymä- ja nivelkohdissa?
- Kuvaa onnistumisia ja haasteita oman organisaatiosi näkökulmasta.
- Millaisia uusia järjestelyjä toimintamallin toteutuminen on vaatinut kunnissa/ Risessä / vankiterveydenhuollossa.
- Millaisia uusia toimintatapoja toimintamallin toteutuminen on edellyttänyt?
- Onko pilotoitava toiminta ollut oikea-aikaista suhteessa asiakkaan prosessiin? o Voitko antaa esimerkkejä ajallisista onnistumisista tai haasteista?
- Millaisia muutoksia on tapahtunut asiakkaan kiinnittymisessä kunnan palveluihin?

### Yhteistyön toimivuus

- Millaisia muutoksia monialaisessa yhteistyössä on tapahtunut pilotin aikana?
- Kuvaile, miten yhteistyö on toiminut eri tahojen välillä (kunnat- Rise – vankiterveydenhuolto – asiakas)? o kuvaatko tarkemmin miten yhteistyö vankiterveydenhuollon kanssa toteutui?
- Mitä muita verkostoja / palveluja on kytketty mukaan asiakkaiden tilanteisiin?
- Miten toimijoiden roolit ja vastuut ovat muuttuneet?
- Mikä on motivoinut teitä yhteistyöhön?
- Miten yhteistyön avulla on vastattu asiakkaan palvelutarpeisiin? '
- Kuvaile miten pilotti on vaikuttanut vuorovaikutukseen ja tiedonkulkuun organisaatiosi sisällä?
- Kuvaile miten pilotti on vaikuttanut vuorovaikutukseen ja tiedonkulkuun Risen ja kunnan välillä?
- Kuvaile miten pilotti on vaikuttanut vuorovaikutukseen ja tiedonkulkuun asiakkaan kanssa?
- Miten esimiehet ja johto ovat tukeneet monialaista yhteistyötä pilotin aikana?

### Toimintamallin jatko ja kehittäminen

- Mitä vaaditaan, jotta pilotissa saadut hyvät käytännöt vakiintuvat tai laajenevat?
- Mitä pitäisi edelleen kehittää?
- Millaista osaamista ja työskentelykulttuuria uudenlainen työskentelytapa edellyttää työntekijöiltä?
- Millaista osaamista ja työskentelykulttuuria uudenlainen työskentelytapa edellyttää esimiehiltä ja johtajilta?
- Mitkä asiat mahdollistavat ja estävät uuden toimintamallin toteutusta (esim. resurssit, toimenpiteet johdon tasolta / päätöksistä, sopimuksia?)
- Mitä muuta haluaisit sanoa tai lisätä?

## LIITE 2. SikSak-projektityöntekijöiden haastattelukysymykset

### **LÄHTÖTILANNE JA PROJEKTIN PROSESSI**

MIHIN HAITTE TÄLLÄ PROJEKTILLA MUUTOSTA?

MITKÄ OLIVAT PROJEKTIN TAVOITTEET?

MITEN OHJAUSRYHMÄ TOIMI JA MINKÄ ORGANISAATIOIDEN TOIMIMOISTA SE MUODOSTUI?

KERTOKAA MEILLE PALVELUINTEGRAATION MUOTOILU – VALMENNUS TYÖSKENTELYSTÄ SEKÄ PROJEKTIRYHMÄN TOIMINNASTA?

KERTOKAA VIELÄ MITEN YHDESSÄ TYÖSKENTELYNNE POHJALTA RAKENNETTIIN PILOTTIA?

### **YHTEISTYÖ KUNNAN JA RISEN VÄLILLÄ**

YHTEISTYÖN RAKENTAMINEN – HAASTEITA, ONNISTUMISIA

VERKOSTOJEN LUOMINEN – HAASTEITA, ONNISTUMISIA

MILLÄ PERUSTEELLA PILOTIN OSALLISTUJAT VALITTIIN, OLIKO SAMAT HENKILÖT NIIN

VALMENNUSYÖPAJASSA KUIN PILOTISSA

YHTEISTYÖ ERI ORGANISAATIOIDEN VÄLILLÄ

### **NOPEAN REAGOINNIN PILOTTI**

MITEN ITSE PILOTTI TOTEUTUI

MITÄ TAPAHTUU PILOTIN JÄLKEEN

### **MITEN ARVIOITTE PROJEKTIN TOTEUTUMISTA**

MIKÄ ONNISTUI?

MIKÄ EI?

MITÄ OLISI PITÄNYT TEHDÄ TOISIN?

MITÄ TEKIJÖITÄ TARVITAAN HALUTUN MUUTOKSEN AIKAANSAAMISEKSI?

## LIITE 3. Sisällönanalyysi esimerkki

Taulukko 1. Onnistumisista tehty sisällönanalyysi

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	alaluokka	Pääluokka	Pääteema
Sitten tämä pilotti on tuonut tullessaan esimerkiksi selvyyttä siihen, että mihin mä oon yhteydessä ja on saanut ihan suoria puhelinnumeroita mihin ollut yhteydessä	Selvyys siitä mihin työntekijä on yhteydessä	Selkeys mihin yhteys	Nimetty yhteyshenkilö	Nimetty yhdyshenkilö
Yhteydenotot koen helpommaksi ja on tullut tutuksi miten tehdä -ilmoitus,	Yhteydenpito helppoa, minne tehdä huoli-ilmoitus	Huoli-ilmoituksen teko helppoa	Huoli-ilmoituksen teko	Huoli-ilmoitus
että on ollut selkeesti mihin ottaa yhteyttä ja kuka ottaa yhteyttä ja tota näin niin on lähdetty matalalla kynnyksellä ottamaan yhteyttä kuntaan, jos on huoli herännyt.	Selkeys siitä mihin ottaa yhteyttä ja kuka ottaa yhteyttä. Matala kynnyks yhteysnottoon, kuntaan-kun huoli	Selkeys mihin ja kuka ottaa yhteyttä. Matala kynnyks yhteydenottoon kuntaan.	Nimetty yhteyshenkilö	Nimetty Yhdyshenkilö
omasta näkökulmasta onnistunu, on se, että ihmiset on ottanu sen jotenki hyvin vastaan, että ku on niinku välittäny sitä tietoo, et tääl on tämmönen sakkovanki ja nyt on tämmönen Siksak hanke ja tota nää ihmiset pitäis tavata nopeesti ja sopii verkosta ja niin pois päin niin se vastaanotto on ainakin tuntuu, että Keusotessa on ollu ainakin tosi hyvä.	Onnistunut pilotti. Ihmiset ottaneet sen hyvin vastaan. Tieto ihmisillä että nyt pitää reagoida nopeasti ja vastaanotto ollut hyvää	Työntekijät ottaneet pilottin hyvin vastaan. Heillä tieto että nopeasti reagoidaan.	Työntekijöillä tieto nopean reagoinnin mallista	Nopeanreagoinninmalli
ainakin oon havainnu just sen, et just semmonen verkoston kokoaminen jo esimerkiksi jos vangilla on ollut jo olemassa olevia erilaisia tahoja, jotka ikään kuin ei tiedä toisistaan mitään, niin sitte tota tavallaan tän hankkeen myötä siihen on tullu just joku yhteyshenkilö, joka on selvittäny nää eri toimijat ja tuonu ne yhteen ja sil tavalla niinku koonnu sille ihmiselle sen verkoston siihen	Verkoston kokoaminen, kun vangilla on tahoja jotka eivät toisistaan tiedä-yhteyshenkilö, joka selvittää nää toimijat ja tuone yhteen-on koonnut sen verkoston.	Verkostojen kokoaminen.	Verkostojen kokoaminen	Verkostot
Et on niinkun helpompi tehdä sitä niinku työskennellä yhdessä sen asiakkaan edun mukaisesti ja ylipäättäen mun mielestä tää niinku on ihan äärimmäisen hyvä juttu, että etukäteen ollaan vankilasta yhteydessä jos just vaikka on tulossa tai on vapautumassa, et ehditään reagoida ja edes niinkun yrittää tavoittaa ja tehdä jotakin niinkun semmosta työtä, et voi just miettii niitä palveluja ja sitä tuen tarvetta, et mikä se on, ennen kun se ihminen sieltä sitten lähtee ja näin	On helpompi työskennellä yhdessä asiakkaan edun mukaisesti. Ollaan etukäteen yhteydessä vankilasta-jos on juuri vapautumassa tai tulossa, et niinku ehditään reagoida tai ainakin yrittää tavoittaa ja miettii niitä palveluja ja sitä tuen	Yhteistyö helpottaa asiakkaan edun toteutumista. Yhteys vankilaan ja nopea reagointi-mitä palveluja asiakas tarvitsee	Yhteistyö-asiakkaan etu. Nopeanreagoinninmalli	Yhteistyö

	tarvetta-ennen kuin asiakas lähtee pois.			
jos työntekijät ovat olleet olemassa ne on löytyneet paremmin ja nopeammin	Työntekijät löytyneet nopeammin ja paremmin.	Tieto työntekijöistä löytynyt paremmin ja nopeammin	Nimetty yhteyshenkilö nopeuttaa	Nimetty yhdyshenkilö
oon kuullu että mitä ollaan saatu sitten aikaan verkostojen ja tommosten kanssa niin kyllähän se vaikuttaa tosi hyvältä	Hyvältä vaikuttaa että on saatu aikaan verkostoja.	Verkostojen muodostaminen	verkostojen muodostaminen	Verkostot
niitä verkostoja on saatu paljon enemmän aikaan niin että se vanki on saanut verkoston ja vaikka siihen omaan sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajaan niin jo siinä vankeusaikana	Vanki on saanut verkoston ja oman sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan jo vankeusaikana	Vangille verkosto ja sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja jo vankeusaikana	vangille verkosto ja sosiaalityöntekijä	verkostot
Onnistumia on ollut ehtottomasti se et tää prosessi on nopeutunut kunnista	Prosessi on nopeutunut kunnissa	Nopeaprosessi kunnissa	Nopean reagoinnin malli	Nopean reagoinnin malli
suurimmasta osasta nopeat vastaukset ja asiakkaan asia on otettu todella vauhdikkaasti käsittelyyn	Nopeat vastaukset ja asiakkaan asia otettu vauhdikkaasti käsittelyyn	Asiakkaan asiaan reagoitu ja vastattu nopeasti	Nopean reagoinnin malli	Nopean reagoinnin malli
et kun on ollut ennakkotietoa niin on voitu etukäteen kasata sitä verkostoa, jolloin se ensinnäkin mahdollistaa sen et kaikki saa saman infon. ja helpottaa asiakkaan tilannetta, kun häntä ei pompoteta paikasta toiseen	Kun on ennakkotieto, on voitu etukäteen kasata sitä verkoston. Helpottaa asiakkaan tilannetta kun ei pompoteta paikasta toiseen	Ennakkotieto mahdollistaa verkoston kasaamisen ajoissa. Asiakkaan pompotelu jäänyt pois	Verkostojen muodostaminen.	Verkostot
Et se on ollu hyvä, et on ollut tällainen asia ja hanke, pilotti, jolla on tuotu enemmän tietoisuutta tän kohderyhmän erityistarpeista ja se on myös herätellyt tän aikuis-sosiaalityöntekijöiden puolella työntekijöitä, ehkä toivottavasti siihen ajatukseen. Jotta tällaisen kierteen sais joskus katkaistua, se vaatii monenlaista yhteistyötä ja ennen kaikkea myös asiakkaalta myös itseltään	Pilotti on tuonut tietoisuutta tämän kohderyhmän erityistarpeista-herätellyt aikuis-sosiaalityöntekijöitä siihen että ehkä tällaisen kierteen sais joskus katkaistua-se vaatii yhteistyötä ja myös asiakkaalta.	Tietoisuus kohderyhmän erityistarpeista. Aikuis-sosiaalityöntekijöille ajatus siitä että ehkä tällaisen kierteen sais katkaistu, mutta se vaatii yhteistyötä ja myös asiakkaalta.	Erytisryhmä tullut näkyväksi ja työntekijöiden tietoisuuteen heistä. Yhteistyötä vaatii ja myös asiakkaalta	Yhteistyö Erytisryhmä näkyväksi
että ei tarvii jonottaa näissä niinku asiakasnumeroissa tiettyinä soittoaikoina, että saadaan vapautuvalle vangille työntekijä vaan meillä on ollut suoraan ne nimetyt yhdyshenkilöt ja jopa niinku suorat sähköpostiosoitteet et voidaan tehdä niitä yhteydenottoja et kyll se on nopeuttanut tätä prosessia ehdottomasti.	Jonottaminen asiakasnumeroihin soittoaikoina jäänyt pois. Vapautuva vanki saa nimetyn työntekijän, suorat sähköpostiosoitteet	Vapautuvalle vangille oma työntekijä. Suorat sähköpostiosoitteet yhteydenottoja varten nopeuttaa prosessia.	Prosessia nopeuttaa yksi sähköpostiosoite josta työntekijä vangille	Yhteyshenkilö

	yhteydenotto- javarten no- peuttaa pro- sessia.			
niist tulee hirveen selkeet ne yhteydenottopyyn- nöt niinku suojatulla sähköpostilla niin mul- lon ollut hirveen niiku hirveen nopee juttu vaan copy pastettaa ja kaivaa sieltä sitt se oikee työn- tekijä ja tota laittaa menemään	Tulee hirveän selkeät tavat yhteydenotto- pyyntö suoja- tulla sähköpos- tilla-hirveen nopea juttu hoitaa	Selkeä toimi- tatapa-yhtey- denotto suo- jatulla sähkö- postilla-no- peaa.	Nopean rea- goinnin malli sähköpostilla	Nopean rea- goinnin malli
ehkä just tää projekti on mahdollistanut sen, että et just se vähän niinku nopeempi rea- kointi niihin asiakkaan asioihin niin on ehkä noussu.	Nopea reago- inti niihin asi- oihin	Nopean rea- goinnin malli	Nopean rea- goinnin malli	Nopean rea- goinnin malli