

Saman katon alla

Rikostorjunnan poliisien kokemuksia
Rikosuhripäivystyksen Visitor-toiminnan to-
teutumisesta Lahdessa ja Hämeenlinnassa

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaalipedagoginen aikuistyö
Sosionomi
Opinnäytetyö
Syksy 2015
Eija-Maarit Laajarinne
Jaana Rautiainen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosionomi

LAAJARINNE, EIJA-MAARIT
RAUTIAINEN, JAANA

Saman katon alla

Rikostorjunnan poliisien kokemuksia
Rikosuhripäivystyksen Visitor-
toiminnasta Lahden ja Hämeenlinnan
poliisien kokemana

Sosiaalipedagogisen aikuistyön opinnäytetyö, 60 sivua, 11 liitesivua

Syksy 2015

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee Lahden ja Hämeenlinnan rikostorjunnan poliisien kokemuksia Visitor-toiminnasta ja toimeksiantajana työlle on toiminut Rikosuhripäivystys (RIKU). Tutkimuksen tavoitteena on tuoda esille poliisien kokemuksia Visitor-toiminnan toteutumisesta sekä siitä, mitä asioita he itse nostavat esiin kertoessaan rikoksen uhreille Rikosuhripäivystyksestä. Työn tarkoituksena on tuottaa tietoa Visitor-toiminnan kehittämistyöhön.

Visitor-toiminnalla tarkoitetaan Rikosuhripäivystyksen palvelua, joka yhdistetään säännöllisten vierailujen avulla eri toimintaorganisaatioihin. Toiminta on RIKUn etsivän työn muoto, jossa palvelu viedään potentiaalisten asiakkaitten luo. Visitorin tarkoituksena on erilaisten organisaatioiden välisellä yhteistyöllä parantaa rikoksen uhrin mahdollisuutta saada neuvoja ja tukea rikosprosessin eri vaiheisiin sekä henkiseen tukeen liittyvissä kysymyksissä.

Tutkimus toteutettiin laadullisella tutkimusotteella, johon aineisto kerättiin avoimia kysymyksiä sisältävällä kyselylomakkeella. Poliisien vastaukset analysoitiin induktiivista sisällönanalyysiä hyväksikäyttäen. Tutkimustulosten mukaan poliisit kokivat Visitor-toiminnan toteuttamisen poliisilaitoksilla tärkeänä. Toiminnan etuina nähtiin, että uhrin avunsaanti nopeutuu ja RIKUn asiantuntemus on paremmin poliisien hyödynnettävissä. Tulosten perusteella poliisit näkivät suurimpana ongelmana Visitor-toiminnan ajallisen vähyyden.

Toiminnan tunnettavuuden lisääminen sekä RIKUn asiantuntijuuden tuominen poliisin omaa työtä tukevaksi käytännöksi puoltaisi Visitor-päivien lisäämistä. Tätä kautta myös poliisien oma sitoutuminen toimintaan lisääntyisi ja mahdollistaisi paremmin tiiviimmän yhteistyön tekemisen uhrin auttamiseksi kokonaisvaltaisesti; saman katon alla.

Asiasanat: etsivä työ, yhteistyö, uhrin, rikospoliisi

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Bachelor of Social Services

LAAJARINNE EIJA-MAARIT
RAUTIAINEN JAANA:

Under the same roof -
Experiences of the Victim Support's
Visitor activity experienced by the po-
lice from the Crime Prevention Units
in Lahti and Hämeenlinna

Bachelor's thesis in social pedagogical work with adults, 60 pages, 11
pages of appendices

Autumn 2015

ABSTRACT

This thesis explores how the Visitor activity is experienced by the police from the Crime Prevention Units in Lahti and Hämeenlinna and the work was commissioned by the Victim Support. The purpose of this study is to introduce the police's opinions on how the Visitor activity was implemented and what kind of things they themselves emphasize when telling the victims about the Victim Support. The aim of this work is to provide information for the further development of the Visitor activity. The thesis was carried out by using a qualitative methodology. The material was collected from the questionnaire taken by the police. The material was analysed by using an inductive content analysis.

The Visitor activity is a Victim Support service which is integrated into different operational organizations by regular visits. The Visitor activity is a form of outreach work of the Victim Support in which the service is brought to potential clients. The purpose of the Visitor activity is, by cooperation of different organizations, to improve the crime victims' chances to get advice and support in different stages of the criminal process and in the issues regarding mental support.

The results of the study showed that the police feel that it was important to have the Visitor activity at police stations. They felt that with the activity victims could get quicker help and the police could better benefit from the Victim Support's expertise. According to the results, the main problem with the Visitor activity is that the time is too scarce.

Making the activity more known and making the Victim Support expertise a supporting practice for the police work would call for more Visitor days. This way the police could also better commit themselves to the activity which would enhance the cooperation and thus help the victim comprehensively, under the same roof.

Keywords: Outreach work, cooperation, victims, criminal police

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Rikosuhripäivystys	3
2.2	Aiemmat tutkimukset aiheesta	5
2.3	Tiedonhaun kuvaus	6
3	VISITOR-TOIMINTA RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSEN PALVELUMUOTONA	8
3.1	Visitor- toimintamallin mukaiset edellytykset	10
3.2	Visitor-toiminta poliisien kanssa toteutettavana yhteistyönä	12
3.3	Visitor-toiminta Lahden ja Hämeenlinnan poliisiasemilla	12
4	RIKOKSEN UHRI JA POLIISIN ROOLI RIKOSASIAIN KÄSITTELYSSÄ	15
4.1	Rikoksen vaikutukset uhriin	15
4.2	Rikoksen uhrin asema ja oikeudet	16
4.3	Poliisin ja rikoksen uhrin kohtaaminen esitutkinnan aikana	18
5	SEKTOREIDEN VÄLINEN YHTEISTYÖ	21
5.1	Sektoreiden välinen yhteistyö uhripalveluiden parantajana	21
5.2	Toimivan yhteistyön edellytyksiä	22
5.3	Moniammatillinen yhteistyö kokonaisvaltaisemman tuen mahdollistajana	24
6	TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS	26
6.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	27
6.2	Tutkimusmenetelmä	28
6.3	Aineiston keruu sekä tutkimuksen kohderyhmä	28
6.4	Aineiston analysointi	32

7	TUTKIMUSTULOKSET	34
7.1	Mitä asioita poliisit nostavat esiin, kun he kertovat Rikosuhripäivystyksestä rikoksen uhreille?	34
7.2	Millaisena poliisit kokevat Visitor-toiminnan toteutuksen tällä hetkellä?	36
7.3	Millaisena poliisit kokevat Visitor-toiminnassa toteutettavan yhteistyön tällä hetkellä?	39
7.4	Millaisia kehittämistarpeita poliisit näkevät Visitor-toiminnalle?	41
8	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS, YLEISTETTÄVYYS JA EETTISYYS	43
9	POHDINTA	45
9.1	Tulosten pohdinta	45
9.2	Tutkimustulokset Visitor-toiminnan edellytysten valossa	47
9.3	Kehittämisehdotukset Visitor-toiminnalle	50
9.4	Tulosten merkitys Visitor-toiminnalle	52
	LÄHTEET	54
	LIITTEET	59

1 JOHDANTO

Saman katon alla - Rikostorjunnan poliisien koke poliisien kokemana opinnäytetyön tavoittena on tuoda esiin poliisien kokemuksia Visitor-toiminnan toteutumisesta poliisilaitoksilla sekä siitä, mitä asioita he itse nostavat esille kertoessaan rikoksen uhreille Rikosuhripäivystyksestä. Työn ensisijaisena tarkoituksena on tuottaa tietoa Visitor-toiminnan kehittämistyöhön Rikosuhripäivystykselle.

Tämä opinnäytetyö on tutkimusotteeltaan laadullinen ja sitä ohjaa tutkimustehtävät, joihin on haettu vastauksia verkkolomakekyselystä saaduilla vastauksilla. Aineisto on analysoitu induktiivisella sisällönanalyysillä, jolla pyritään luomaan tutkimusaineistosta laajasti ymmärrettävä kokonaisuus.

Rikosuhripäivystyksen (jatkossa käytetään myös kirjoitusasua RIKU, puhuttaessa Rikosuhripäivystyksestä) Visitor-toiminnalla tarkoitetaan palvelua, joka yhdistetään säännöllisten vierailujen avulla eri toimintaorganisaatioihin. Toiminnasta puhutaan RIKUn etsivän työn muotona, jossa palvelu viedään potentiaalisten asiakkaitten luo. Visitor-toiminta on matalan kynnyksen palvelua, jonka tarkoituksena on erilaisten organisaatioiden välisellä tiiviillä yhteistyöllä antaa asiakkaalle neuvoja ja tukea rikosprosessin eri vaiheisiin sekä henkiseen tukeen liittyvissä asioissa; saman katon alla.

Aiheen tekee ajankohtaiseksi marraskuussa 2015 voimaan astuva uhridirektiivi (2012/29/EU), jonka tarkoitus on vahvistaa rikoksen uhrin oikeuksia, tukea ja suojelua koskevat vähimmäisvaatimukset ja parantaa rikoksen uhrin asemaa. Direktiivin mukaan uhrien tukipalvelut voidaan järjestää julkisina tai järjestöjen tuottamina palveluina. (Rikoksen uhrien tukipalveluiden järjestäminen ja rahoittaminen 2014, 40–42.) Sektoreiden välinen yhteistyö tulee jatkossa nähdä entistä merkittävämpänä voimavarana. Järjestöjen omaaman tietotaidon hyödyntäminen ja sen yhdistäminen viranomaisten osaamiseen tuovat lisäarvoa ja helpotusta palveluiden toteuttamiselle, joihin viranomaisten tulee jatkossa vastata joka tapauksessa. (Järjestöt mukaan turvallisuussuunnitteluun 2010, 6–7.)

Aiemmin Visitor-toimintaa ovat mallintaneet Tuija Hellsten ja Jaana Koivukangas (2012), jotka toteuttivat työelämälähtöisen tutkimuksellisen kehittämishankkeen Kumppanuudesta voimaa väkivallan vastaiseen työhön – Malli Rikosuhripäivystyksen Visitor-toiminnan edellytyksistä Lahden Ensi- ja turvakodilla kevään 2010 ja syksyn 2011 välisenä aikana.

Pilottihankeen tuloksena syntyivät edellytykset, joiden pohjalta Visitor-toimintaa voidaan toteuttaa. Toiminnan tavoitteen mukaiseen yhteistyöhön, jolla madalletaan rikoksen uhrin kynnystä saada entistä monipuolisemmat palvelut, päästään jaetun asiantuntijuuden ja jaetun johtajuuden kautta sekä kytkemällä kumppanuus molempien toimijoiden rakenteisiin. (Hellsten & Koivukangas 2012, 57–58.)

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyö sai alkunsa Rikosuhripäivystyksen Etelä-Suomen aluejohtajan tarjotessa mahdollisuutta toteuttaa tutkimus, jossa selvitetäisiin rikostorjunnan poliisien kokemuksia Visitor-toiminnan toteutumisesta Lahden pääpoliisiasemalla sekä siitä, mitä asioita poliisit nostavat esille kertoessaan rikoksen uhreille Rikosuhripäivystyksestä. Loppukeväällä 2014 tehtiinkin alustava tutkimuslupahakemus RIKUn Etelä-Suomen aluetoimistolle ja lupa tutkimukselle saatiin muutaman viikon päästä hakemuksesta. (Liite 1. Alustava tutkimuslupahakemus Rikosuhripäivystyksen Etelä-Suomen alue-toimiston aluetyöryhmälle.) Tutkimuksen edetessä käytiin vielä uudelleen keskustelua sekä Etelä-Suomen, että Sisä-Suomen aluejohtajien kanssa ja tutkimus päädyttiin laajentamaan koskemaan myös Hämeenlinnan poliisien kokemuksia, jotta tutkimustuloksista saatu informaatio olisi mahdollisimman kattava ja tutkimustuloksia voitaisiin pitää luotettavina.

2.1 Rikosuhripäivystys

Rikosuhripäivystyksen toiminta aloitettiin Suomessa vuonna 1994 kuuden järjestön ja kirkon yhteishankkeena (Tuorila ym. 1999, 36). Tällä hetkellä RIKUn yhteistyöhanketta ylläpitävät Ensi- ja turvakotien liitto, Kirkkohallitus, Mannerheimin lastensuojeluliitto, Suomen Punainen Risti, Suomen Settlementiliitto sekä Suomen Mielenterveysseura, joka on aloittanut toiminnan pääkoordinoijana vuonna 2014. Rikosuhripäivystys kuuluu myös yli 20 muun jäsenmaan kanssa Victim Support Europeen, joka on eurooppalainen kattojärjestö rikosuhriyölle. (Rikosuhripäivystys toimintakertomus 2014, 2.)

RIKUn asiakastyön perustana ovat luottamuksellisuus sekä asiakasta kunnioittava työote. Työtä ohjaavia arvoja ovat ”*asiakaslähtöisyys, vastuullisuus, luotettavuus, tasapuolisuus ja yhteistyön sekä välittämisen kulttuurin edistäminen yhteiskunnassamme*”. Tavoitteena on varmistaa, että rikoksen uhrin oikeusturva toteutuu ja hän saa kaiken tarvitsemansa avun sekä tuen ja näin rikoksesta aiheutuneet seuraamukset jäisivät mahdollisimman lieviksi. Rikoksen uhrin yhteiskunnalliseen ja juridiseen asemaan

RIKU pyrkii vaikuttamaan osallistumalla erilaisiin työryhmiin yhdessä viranomaisten ja muiden kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. (Rikosuhripäivystys toimintakertomus 2014, 2.)

Sosiaalialan osaajista koostuva henkilökunta (36 henkilöä) sekä ammatillisesti ohjatut vapaaehtoiset tukihenkilöt (314 henkilöä) toteuttavat toiminnassaan RIKUn arvoja ja tuottavat matalan kynnyksen tuki- ja neuvontapalveluita rikoksen uhreille, heidän läheisilleen ja rikosasioissa todistaville. RIKUn asiakastyössä olevien työntekijöiden toimenkuva uhrin auttamisessa on varsin laaja. Päivittäiset työtehtävät voivat pitää sisällään esimerkiksi kriisikeskusteluja, oikeusavustajan hankkimista, lähestymiskieltohakemusten ja turvasuunnitelmien tekoa yhdessä asiakkaan kanssa sekä tukisuhteiden käynnistämisiä. (Rikosuhripäivystyksen toimintakertomus 2014, 9,16; Hellsten & Koivukangas 2012, 49.)

RIKUn tärkeänä voimavarana ovatkin tukihenkilöt. Tukihenkilötoiminnan tavoitteena on antaa rikoksen uhrille käytännön neuvoja ja henkistä tukea rikosprosessin eri vaiheisiin. Tukihenkilö voi auttaa asiakasta henkilökohtaisesti esimerkiksi rikosilmoituksen teossa tai olla kuulusteluissa, oikeudenkäynneissä tai asianajajan luona asiakkaan tukena. RIKUn palveluihin kuuluvat myös valtakunnallisen Auttavan puhelinpalvelun ylläpitäminen sekä juristin puhelinneuvonta. Lisäksi verkkopalvelut RIKUchat ja RIKUnet tarjoavat ohjeistusta rikosuhriasioihin henkilökohtaisesti ja vastaavat kysymyksiin. Nuorille on tarjolla tukea ja neuvoja nuorten omilla RIKUn sivuilta. Rahoitus toiminnalle tulee pääasiassa RAY:ltä sekä Oikeusministeriöltä saatavan tuen kautta. Lisäksi kunnat avustavat RIKUn toimintaa. (Rikosuhripäivystyksen toimintakertomus 2014, 45; 15.)

Rikosuhripäivystyksen toiminta - alue kattaa koko Suomen. Keskustoimisto sijaitsee Helsingissä, aluetoimistoja on seitsemän ja palvelupisteitä 29. Myös asiakkaat ovat löytäneet RIKUn palveluiden pariin ja asiakasmäärät ovatkin olleet kasvussa koko ajan. Vuonna 2014 Rikosuhripäivystykseen tuli yhteydenottoja yhteensä 31 795 kappaletta. Heistä henkilökohtaisen tukihenkilön sai 2640 henkilöä, joka oli 16 % nousua edelliseen vuoteen (2013) verrattuna. Rikoksen uhreja tukisuhteiden asiakkaista oli 77 %, ri-

koksen uhrien omaisia 20 % ja rikosasiain todistajia 3 %.(Rikosuhripäivystys toimintakertomus 2014, 3–4.)

2.2 Aiemmat tutkimukset aiheesta

Opinnäytetyöhön haettiin aihetta tukevaa aineistoa Visitor-toiminnasta käyttäen eri tietokantoja ja hakupalvelimia. Aiempaa tutkittua tietoa varsinaisesta Visitor-toiminnasta ei kuitenkaan ole. Tätä opinnäytetyötä tukee Tuija Hellstenin ja Jaana Koivukankaan tekemä työelämälähtöinen tutkimuksellinen kehittämishanke *Kumppanuudesta voimaa väkivallan vastaiseen työhön – Malli Rikosuhripäivystyksen Visitor-toiminnan edellytyksistä*, jonka tuloksena syntyi malli Visitor-toiminnan edellytyksistä. Hankkeen tarkoituksena oli parantaa valtakunnallisesti RIKUn palveluiden saatavuutta madaltamalla asiakkaiden kynnystä palveluihin sekä kehittää sidosryhmien välistä yhteistä asiantuntemusta. (Hellsten ym. 2012, 2.)

Myös varsinainen rikosten uhrien aseman yhteiskuntatieteellinen tutkimus on Suomessa ollut vähäistä. Osaltaan syynä vähäisiin tutkimuksiin on Honkatukian Oikeuspoliittiselle tutkimuslaitokselle tekemän tutkimuksen *Uhrit rikosprosessissa- haavoittuvuus, palvelut ja kohtelu* mukaan se, että uhrien tukipalveluiden kuten henkisen tuen ja neuvonnan kehittäminen on Suomessa aloitettu myöhemmin, kuin muualla länsimaissa. (Honkatukia 2011, esipuhe, 2.) Honkatukian tutkimuksessa erityisesti vakavien rikosten uhreiksi (ryöstö, seksuaalirikokset, uhkaus ja päällekkäisyys) joutuneet kokivat saaneensa ohjausta tukipalveluihin huonosti tai riittämättömästi. Tutkimuksen mukaan Suomi sijoittuikin kansainvälisessä vertailussa aivan häntäpäähän uhrien tukipalveluiden riittävydessä tai niihin ohjauksessa. (Honkatukia 2011, 59–61.)

Suomessa on tutkittu äärimmäisen vähän myös poliisin omia kokemuksia uhrin kohtaamisesta. Juhani Malmberg (2014) on tehnyt tutkimuksen *Poliisin asiakaspalvelun kehittämisestä* omien kuulusteluidensa yhteydessä esitutkinnan aikana. Työssään hän kartoitti kuulusteluiden yhteydessä tehtyjen haastatteluiden kautta uhrien omia toiveita siitä, mistä asioista poliisin tulisi heille kertoa kuulusteluiden aikana. Malmbergin mukaan asioista

kertomatta jättäminen voi olla yhtenä syynä siihen, etteivät uhrin olet tyytyväisiä poliisilta saadun tiedon määrään ja laatuun. (Malmberg 2014, 35, 38.)

Tutkimuksessa tuli esille, että poliisien tulisi kertoa enemmän oma-aloitteisesti rikosprosessiin liittyvistä asioista ja erityisesti esitutinnan jälkeen tapahtuvista asioista. Kuulusteltavat eivät niinkään pitäneet tärkeänä oikeuksista ja velvollisuuksista kertomista, vaikka niiden läpikäynti onkin molempien osapuolten oikeusturvan kannalta oleellista. Malmberg listasi tutkimukseensa kysymyksiä, joita asianomistajat olivat esittäneet kuulusteluiden lopussa. Esille nousivat asiat oikeudenkäynnin etenemisestä, korvausten hakemisesta, oikeusprosessista sekä lähestymiskiellon hakemisesta. Malmbergin mukaan kuulusteluita suorittavien poliisien tulisi ymmärtää, että kuulustelu ei pääty kuulustelupöytäkirjan allekirjoittamiseen. Allekirjoitusten jälkeen kuulusteltavalla tulisi olla vielä mahdollisuus keskustella poliisin kanssa, missä vaiheessa poliisin suorittama esitutkinta on, mitä jatkossa tapahtuu sekä vastata kuulusteltavan muihin kysymyksiin vapaamuotoisemmin. Tutkijan mukaan rikosasian jatkosta kertomisen pakollisuutta tulisikin harkita, sillä muuten asioista ei välttämättä kerrota. Tällä hetkellä käytännöt vaihtelevat asiaa hoitavan poliisin mukaan riippuen siitä, miten tämä haluaa asiakastaan palvella. (Malmberg 2014, 36–40)

2.3 Tiedonhaun kuvaus

Tiedonhaku opinnäytetyöhön toteutettiin hakemalla aineistoa Masto- Finna portaalin tarkennettua hakua hyödyntäen. Sieltä käytettiin kotimaisia tietokantoja Aleksis, Arto sekä Melinda ja ulkomaisista Ebsco tietokantaa. Aineistoa haettiin myös Google Scholarin kautta. Hakutermeinä käytettiin sanoja *Rikosuhripäivystys*, *Visitor-toiminta*, *etsivä työ*, *julkisen ja kolmannen sektorin välinen yhteistyö* sekä *rikoksen uhri*. Lisäksi hyödynnettiin Edilex lakitietopalvelua ajankohtaista aineistoa varten. *Rikosuhripäivystys* tuotti 70 osumaa ja Edilex/ Hallituksen esitykset hakusanalla *rikoksen uhri* saatiin 206 tulosta. Tiedonhaussa hyödynnettiin myös tiedonhankintaklinikan palveluita. Yleinen suomalainen asiasanasto YSA ei tunnistanut sa-

naa Visitor-toiminta ja etsivä työstä käytettiin asiasanana *etsivää sosiaalityötä*. Tämä koettiin tässä tutkimuksessa kuitenkin hieman harhaanjohtavaksi termiksi ja sen vuoksi asiasanana käytettiin korvaavaa termiä etsivä työ.

Kuvio 1. kuvaa tietoperustan aineiston valintakriteerejä. Taulukko, joka kuvaa tiedonhakua eri tietokannoista löytyy liitteestä 2. (Tiedonhaku eri tietokannoista, liite2.)

Mukaanottokriteerit	Poisjättökriteerit
<ul style="list-style-type: none"> • Aihealue liittyy opinnäytetyöhön • Aineisto on julkaisu vuoden 2007 jälkeen. Jotakin ennen 2007 vuotta julkaistua aineistoa olemme käyttäneet, edellyttäen, että se on työn kannalta oleellista tietoa ja tieto ei ole vanhentunutta. • Lähde on suomen tai englanninkielinen • Aiheeseen liittyvät virallisten instituutioiden tuottamat julkaisut, kuten Sisä- ja oikeusministeriön julkaisut • Tutkimuskirjallisuus, YAMK- opinnäytetyöt sekä pro gradu -tutkielmat 	<ul style="list-style-type: none"> • Aihealue ei vastaa opinnäytetyön aihetta • Aineisto on julkaistu ennen vuotta 2007 • Lähteen kieli ei ole ollut ymmärrettävää • AMK- opinnäytetyöt, lukuun ottamatta yhtä kiinteästi aiheeseen liittyvää työtä

Kuvio 1. Tietoperustan mukaanotto- ja poisjättökriteerit

3 VISITOR-TOIMINTA RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSEN PALVELUMUOTONA

Visitor tulee englanninkielen sanasta vierailija. Rikosuhripäivystyksen toiminnassa Visitorilla tarkoitetaan tukipalvelua, joka viedään niihin ympäristöihin ja organisaatioihin, joissa sen oletetaan olevan lähellä potentiaalisia asiakasryhmiä esimerkiksi poliisilaitoksilla, Ensi- ja Turvakodeilla sekä tuomioistuimissa. Visitor-toiminta on RIKUn tämän päivän etsivän työn muotoja. (Rikosuhripäivystyksen toimintakertomus 2014, 11.)

Hjortin (1995) mukaan etsivän työn tavoite on tarjota apua ja tukea sekä lisätä vuorovaikutusta marginalisoituneille ryhmille, jotka eivät välttämättä itse tunnista avuntarvettaan. Lisäksi he saattavat olla tietämättömiä oikeuksistaan eivätkä tiedä, mistä voivat hakea apua. Taustalla voi olla myös kokemus aikaisemmasta pettymyksestä apua hakiessa. Vasta siinä vaiheessa, kun kontakti on saatu ammattilaiseen, voidaan avuntarve ymmärtää. (Vakkuri 2010, 45.)

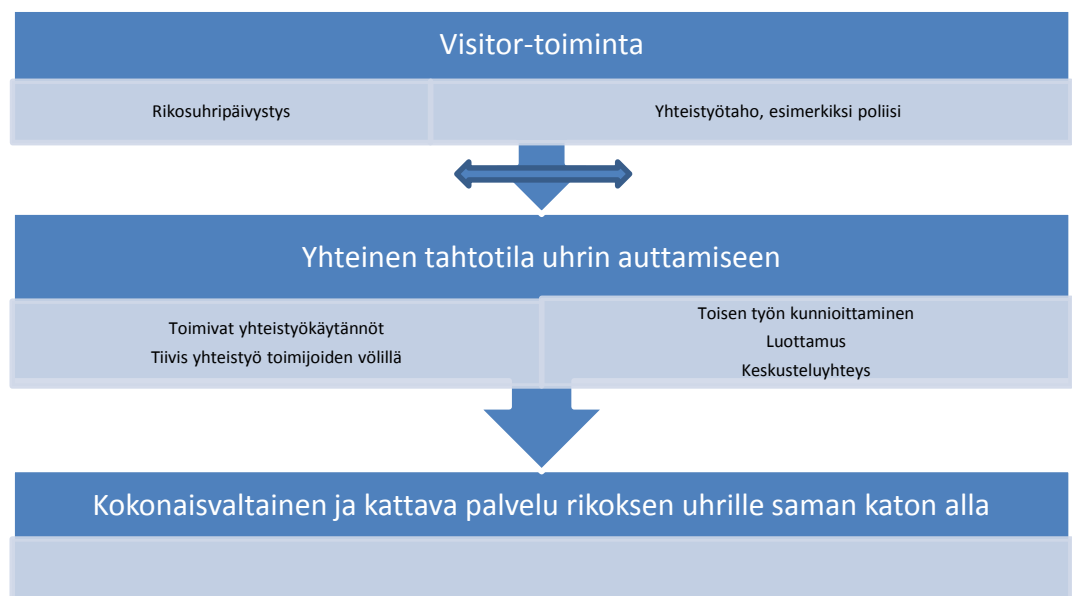
Mikkonen puolestaan määrittelee etsivän työn työmenetelmäksi, jossa on ennaltaehkäisevä lähestymistapa ja sille on ominaista varhainen puuttuminen. Usein etsivästä työstä puhutaan syrjäytymisvaarassa olevien nuorten yhteydessä. Menetelmänä etsivä työ pyrkii tavoittamaan ihmisryhmät, jotka ovat vaikeasti tavoitettavissa, mutta heidän nähdään oleellisesti hyötyvän menetelmästä. Etsivä työ voidaankin ajatella eräänlaisena ”*sateenvarjokäsitteenä*”, jonka alla voidaan nähdä erilaisia työtapoja sekä työmenetelmiä. (Mikkonen 2007, 22.)

RIKUn Visitor-toiminnan ensisijaisena tarkoituksena on täydentää organisaatioiden välistä osaamista sekä auttaa uhria saamaan entistä monipuolisempaa ja kokonaisvaltaisempaa apua sekä tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ns. matalan kynnyksen toimintaperiaatteella. Toiminnan keskiössä on tiiviin yhteistyön ja luottamuksen ajatus, joka ohjaa toimijoiden välistä yhteistyön rakentumista ja toimii myös RIKUn asiakasohjautuvuuden perustana. (Lehtonen 2014, 24–25.)

Visitor-toiminta on lisäksi vaikuttamistyötä, jonka tavoitteena on ylläpitää tiivistä keskusteluyhteyttä yhteistyöverkostojen välillä sekä tehdä yhteistä työtä rikoksen uhrien, rikosasiaintodistajien ja heidän läheistensä aseman ja tukipalveluiden saatavuuden parantamiseksi. RIKUn asiantuntemusta voivat eri organisaatiot hyödyntää esimerkiksi konsultoinnin kautta. Näin Rikosuhripäivystys ja uhrin auttamiseen liittyvä työn tuntemus lisääntyy entisestään. (Lehtonen 2014, haastattelu.)

Uhrille tai muulle apua tarvitsevalle Visitor-toiminta tuo hyödyn sillä, että palvelu on kattavaa sekä kokonaisvaltaista. Asiakaan omat voimavarat saattavat olla vähissä ja hajanaisessa palveluviidakossa yksin toimiminen on haasteellista ja kuluttavaa. Tarkoituksena on, että RIKUn työntekijä ja asiakas yhteistyössä arvioivat, millaisia palveluita asiakas mahdollisesti tarvitsee ja mistä hän hyötyy eniten toipumisensa kannalta. RIKUn Visitor-toiminnan myötä on palvelu asiakkaalle saatavilla saman katon alta. (Lehtonen 2014, 25.)

Käytännössä Visitor-toiminnasta tehdään aina yhteistyösopimus toimijoiden kesken, jonka mukaan toimintaa toteutetaan ja arvioidaan. Sopimuksessa sovitaan muun muassa yhteistyön tavoitteista, käytännön toiminnasta sekä sopimuksen kestosta irtisanomisaikoihin. (Lehtonen 2014, 25.)



Kuvio 2. Visitor-toiminnan perusajatus

Vuonna 2014 oli RIKUn Visitor-toimintaa seuraavien yhteistyötahojen välillä sekä seuraavilla paikkakunnilla:

- Ensi- ja Turvakodit: Joensuu, Lappi, Vaasa, Kokkola, Oulu, Keski-Suomi ja Tampere
- Poliisitalot Helsingin Pasila, Vantaa, Porvoo, Kotka, Hämeenlinna, Lahti ja Vaasa
- Tuomioistuimet: Lapin kärjäoikeus, Kemi-Tornion kärjäoikeus, Rovaniemen hovioikeus, Pohjanmaan kärjäoikeus sekä Vaasan hovioikeus
- muut Visitor- toimijat; Tampereen nuorten talo ja Joensuun palvelupiste

(Rikosuhripäivystyksen toimintakertomus 2014, 11).

Hellstenin ja Koivukankaan (2012) *Kumppanuudesta voimaa väkivallan vastaiseen työhön – Malli Rikosuhripäivystyksen Visitor-toiminnan edellytyksistä* -tutkimustuloksista tuli esille, kuinka avun ja tuen saaminen saman katon alta edistää uhrin selviytymistä. Heidän tutkimustulostensa mukaan ennen Visitor-toiminnan aloittamista RIKUlla ja Turvakodilla oli yhteisiä asiakkaita vain muutama. Visitor-toiminnan vakiinnuttua oli näillä toimijatahoilla yhteisiä asiakkaita yhteensä jo 39. Hellstenin ja Koivukankaan mukaan uhri ei tulekaan kokonaisvaltaisesti autetuksi vain RIKUn tai muun toimijan palvelulla, vaan siihen tarvitaan yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Visitor-toiminta voi olla yksi mahdollinen toimintamuoto, jolla apua saadaan annetuksi kokonaisvaltaisemmin yhdestä paikasta. (Hellsten & Koivukangas 2012, 68–69.).

3.1 Visitor- toimintamallin mukaiset edellytykset

Hellstenin ja Koivukankaan (2012) työelämälähtöisen tutkimuksellisen kehittämishankkeen tuloksena syntyi malli Visitor-toiminnan edellytyksistä. He toteuttivat pilottihankeensa Lahden Ensi- ja turvakodilla kevään 2010 ja syksyn 2011 välisenä aikana. Tarve hankkeelle oli ollut jo pitkään RIKUn kehitettävien asioiden listalla ja hanketta pohjusti 2011 voimaan tullut laki-

uudistus lähisuhteessa tapahtuneesta väkivallanteosta sekä lievistä pahoinpitelyistä, jotka lakiuudistuksen myötä muuttuivat virallisen syytteen alaisiksi rikoksiksi. Hellstenin ja Koivukankaan toteuttaessa hankettaan Visitor- mallin mukaista toimintaa alettiin käynnistää myös muutamien muiden RIKUn toimipisteiden toteuttamina eripuolilla Suomea. Käytäntö osoitti kuitenkin pian, että toimintaa ei voitu toteuttaa saman mallin mukaisesti, vaan se vaati jokaiseen toimintaympäristöön räätälöidyn oman mallinsa. (Hellsten & Koivukangas 2012, 24–25.)

Pilottihankeen oleellisena tuloksena syntyivät kuitenkin edellytykset, joiden pohjalta Visitor-toimintaa voidaan toteuttaa. Toiminnan tavoitteen mukaiseen yhteistyöhön, jolla madalletaan rikoksen uhrin kynnystä saada entistä monipuolisemmat palvelut, päästään jaetun asiantuntijuuden ja jaetun johtajuuden kautta sekä kytkemällä kumppanuus molempien toimijoiden rakenteisiin. Jaetun asiantuntijuuden kautta saadaan organisaatioiden erilainen osaaminen hyödynnettyä ja toimintoja tiivistämällä voidaan karsia tehtävien päällekkäisyyttä. Jaetun johtajuuden mukaisesti työtehtävät sekä vastuualueet jaetaan selkeästi sekä oikeudenmukaisesti ja myös viestinnän merkitykseen kiinnitetään huomiota. Jaettu johtajuus vaatii lisäksi molempien osapuolten sitoutumista toimintaan. (Hellsten & Koivukangas 2012, 57–58.)

Hellsten ja Koivukangas (2012) toivat tutkimuksessaan esille, että viranomaisen kuten poliisin kytkeminen Visitor-toimintaan voi olla melko haasteellista. Haasteen tuovat organisaatiokulttuurien erilaisuudet. Järjestötoiminnan eduiksi voidaan lukea sen kyky joustaa sekä reagoida mahdollisimman nopeasti uusiin tilanteisiin. Viranomaistyössä puolestaan haastetta tuottaa sen kankeus ja byrokraattinen tapa toimia. Yhteisenä tavoitteena toimivat organisaatioiden samanlainen näkemys väkivaltatyöstä sekä halu auttaa rikoksen uhria. Ne luovat toiminnalle perustan, jota tukevat yhteiset arvot sekä luottamus ja toisen työn arvostaminen. (Hellsten & Koivukangas 2012, 67–71.)

Kumppanuuden sitominen rakenteisiin tulisikin nähdä yhteistyötä helpottavana tekijänä, joka tuo molemmille toimijoille paremmat ja laajemmat

mahdollisuudet toimintaan. Kumppanuus ei automaattisesti tarkoita yhteistyötä ja, jotta se ei jäisi irralliseksi, vaatii se juurtuakseen pitkäjänteisyyttä sekä sitoutumista ja suunnitelmallista toimintaa. Yhteisesti laaditulla sopimuksella voidaan välttyä mahdollisilta epäselvyyksiltä sekä ristiriitatilanteilta. Kumppanuuden tavoitteena on saavuttaa pysyvä yhteistyö, jolla voidaan päästä saavutuksiin, joihin kumpikaan osapuoli ei yksin pystyisi. (Hellsten & Koivukangas 2012, 51–56.)

3.2 Visitor-toiminta poliisien kanssa toteutettavana yhteistyönä

Alkujuuret poliisin kanssa toteutettavasta Visitor-toiminnasta luotiin 2000-luvun alkupuolella, jolloin Lounais- ja Itä-Suomen aluetoimistot aloittivat yhteistyön Kuopion ja Turun poliisien kanssa. Varsinaisesta Visitor-toiminnasta alettiin kuitenkin puhua vasta vuonna 2012, kun Sisä-Suomen aluetoimisto käynnisti oman matalan kynnyksen toimintansa uhreille Hämeenlinnan poliisiasemalla. Vuotta myöhemmin 2013 Visitor-toiminta laajentui Etelä-Suomen aluetoimiston tuottamana Lahden pääpoliisiasemalle sekä Helsingissä Pasilan poliisiasemalle ja Uudellemaalle Porvoon poliisiasemalle. (Lehtonen 2014, 25.) Vuonna 2014 Visitor-toimintaa oli Helsingin Pasilan, Vantaan, Porvoon, Kotkan, Hämeenlinnan, Lahden ja Vaasan poliisitaloilla (Rikosuhripäivystyksen toimintakertomus 2014, 11).

Visitor-toiminta on lisännyt entisestään poliisin ja Rikosuhripäivystyksen yhteistyötä. RIKUn työntekijän aktiivinen sekä konkreettinen läsnäolo ja vuorovaikutus poliisien kanssa muistuttavat poliisia entistä tehokkaampaan uhrinhojaukseen. Tällä arjen yhteistyöllä lisätään uhrin luottamusta ja tuntemusta järjestötoimijan ja poliisin välillä. Hyvä yhteistyö onkin askel kohti rikoksen uhrin kokonaisvaltaisempaa tukemista. (Lehtonen 2014, 25.)

3.3 Visitor-toiminta Lahden ja Hämeenlinnan poliisiasemilla

Lahti kuuluu Rikosuhripäivystyksen Etelä-Suomen toiminta-alueeseen yhdessä 44 muun kunnan kanssa, jotka sijaitsevat Pääkaupunkiseudulla, Päijät-Hämeessä, Kymenlaaksossa sekä Itä-, Keski-, ja Länsi-

Uudellamaalla. Asukkaita tällä toiminta-alueella on yli 36 % koko Suomen väestöstä. Rikoksia Etelä-Suomen alueella tapahtuu lähes 38 % kaikista Suomessa vuonna 2013 poliisille ilmoitetuista rikoksista. (Rikosuhripäivystys toimintakertomus 2014, 14.)

Rikosuhripäivystyksen Visitor-toimintaa on toteutettu Lahden pääpoliisiasemalla syksystä 2013. Käytännössä tämä tarkoittaa, että RIKUn toiminnanohjaaja työskentelee kerran viikossa Lahden pääpoliisiasemalla tarjoten rikosasiain asianomistajalle sekä todistajille tukipalveluita. Toiminta mahdollistaa poliisille asiakkaan suoraan ohjaamisen RIKUn työntekijän luokse kuulemaan tarjolla olevista tukipalveluista kuulustelun, taikka rikosilmoituksen tekemisen jälkeen. Tarvittaessa työntekijä voi toimia myös tukihenkilön roolissa kuulusteluiden aikana. (Lehtonen 2014.)

Visitor-toiminnan myötä on poliisien tekemä suora asiakasohjautuvuus RIKUun noussut vuodesta 2013 vuoteen 2014. Etelä-Suomen alueella vuonna 2013 ohjautui RIKUun 83 henkilöä ja vuonna 2014 oli suoraan ohjautuneita asiakkaita jo 117. Visitor-toiminnan nähdäänkin entisestään vahvistaneen poliisien kanssa tehtävää työtä. (Rikosuhripäivystys Etelä-Suomen toimintakertomus 2014, 7.)

Visitor-toiminnasta laadittu yhteistyösopimus tarjoaa poliisille mahdollisuuden hyödyntää RIKUn työntekijän asiantuntemusta uhrityöhön liittyvissä kysymyksissä. RIKUlle yhteistyö antaa asiakastapaamisiin soveltuvat tilat. Sopimuksessa on lisäksi huomioitu talokohtaiset turvallisuus- ja vaitiolokysymykset sekä sovittu RIKUn työntekijän kulkuoikeuksista. Yhteistyön linjauksista sopiminen, muuttaminen ja tarvittaessa purkaminen ovat RIKUn aluejohtajan ja apulaispoliisipäällikön vastuulla. (Lehtonen 2014.)

Hämeenlinna kuuluu RIKUn Sisä-Suomen toiminta-alueeseen. Alue käsittää Pirkanmaan, Keski-Suomen sekä Kanta-Hämeen maakuntien kunnat, ja siellä asuu 18 % koko maan väestöstä. (Rikosuhripäivystys toimintakertomus 2014, 15.)

Hämeenlinnan poliisilaitoksella Visitor-toimintaa toteutetaan tällä hetkellä päivystys-toiminnan nimellä. Toiminta käynnistettiin lokakuussa 2012 aluk-

si kerran viikossa tapahtuvana toimintana, mutta vuodesta 2013 alkaen on RIKUn toteuttama päivystys supistunut puolipäiväiseksi. Käytännön järjestyksessä on sopimuksen mukaisesti toiminnanohjaajalle järjestetty tilat sekä tietoliikenneyhteydet. (Wadhawa 2015, haastattelu).

Hämeenlinnassa Visitor-toimintamallin mukaisesti tavoitteena on, että yhä useampi ihminen saa aiemmin tietoa RIKUn toiminnasta ja tarvitsemaansa tukea. Päivystys-toiminnan avulla voidaan tehostaa asiakkaan ohjautumista suoraan rikosuhripalveluihin. (Wadhawa 2015, haastattelu.)

4 RIKOKSEN UHRI JA POLIISIN ROOLI RIKOSASIAIN KÄSITTELYSSÄ

Rikoksen uhrin määritelmiä on useita; rikosoikeus määrittelee uhrin asianomistajaksi, psykologisissa määritelmissä painottuvat uhrin kokemukset ja tulkinnat tapahtuneesta rikoksesta ja ideaaliuhri kuvataan viattomana, heikkona ja syyttömänä tapahtuneeseen (Honkatukia 2011, 7).

Todellisuudessa kuka tahansa voi joutua rikoksen uhriksi, mutta uhrin rikoskokemus yllättää yleensä aina. Vuonna 2013 viranomaisten tietoon tuli 424 800 rikosta ja rikkomusta. Väkilukuun suhteutettuna Päijät-Hämeessä tehtiin kuudenneksi eniten rikoksia Suomessa (7 547), kun tilannetta tarkastellaan maakunnittain 100 000 asukasta kohden. (Katsaus poliisin, tulien ja rajavartiolaitoksen tietoon tulleeseen rikollisuuteen 2013.)

4.1 Rikoksen vaikutukset uhuriin

Uhrien keinot selviytyä rikoskokemuksesta ovat erilaisia ja siihen vaikuttavat oleellisesti muun muassa hänen elämäntilanteensa sekä hänen historiassaan tapahtuneet kokemukset, tapa käsitellä asioita sekä ennen kaikkea uhrin omat henkiset voimavarat. Joistakin rikoksista uhri saattaa selviytyä pienellä harmilla, mutta ääripäässään se voi aiheuttaa uhrille vakavan traumaattisen kriisin. Uhrille saattaa fyysisten ja taloudellisten seurausten lisäksi aiheutua rikoksesta myös psyykkisiä ja sosiaalisia seurauksia. Henkilö voi kokea turvattomuuden tunnetta, pelkoa, ahdistusta, joskus jopa vihaa rikoksen tekijää kohtaan ja arkipäivästä selviytyminen on vaikeaa. Masennus, syömishäiriöt ja itsemurha-ajatukset saattavat olla myös mahdollisia ja päihteiden väärinkäytöllä helpotetaan tuskaista sekä ahdistunutta oloa. Lisäksi uhri voi tuntea syyllisyyttä ja häpeää. Hän voi ajatella mahdollisesti omalla toiminnallaan olleen osuutta tapahtuneelle ja näin mahdollistaneensa rikoksen. Rikoksen yllättävyyden luonteesta johtuen tällaiset reagoitavat ovat kuitenkin normaaleja. (Koivukangas 2007, 36–37.)

Rikoskokemus ei aina lähtökohtaisesti tarkoita, että henkilö tarvitsee tukea, mutta toisinaan voi myös avunpyynti olla uhreille vaikeaa. Tämän

vuoksi viranomaisilta vaaditaan erityisen herkkää ”korvaa” kuunnella uhria. Viranomaisille tulisikin suunnata enemmän koulutusta uhrin kohtaamiseen. Rikoskokemuksen jälkeen uhrin selviytymiseen tapahtuneesta vaikuttaa oleellisesti se, miten häntä kohdellaan heti rikoksen tapahduttua rikospaikalla ja pian sen jälkeen eri viranomaisten taholta, joiden luona uhri mahdollisesti asioi. Uhrin kohtaamisessa on usein kysymys kriisissä elävän ihmisen kohtaamisesta, mihin tulisikin kaikkien uhrin kohtaavien henkilöiden kiinnittää huomiota. (Kjällman & Rossinen 2011, 115.) Honkatukian (2011, 118) mukaan vastuu siitä, millaista kohtelua sekä apua ja tukea uhri saa, on tällä hetkellä yksittäisten toimijoiden ja heidän osaamisensa varassa.

4.2 Rikoksen uhrin asema ja oikeudet

Rikoksen uhrien oikeuksien peruskirjana voidaan pitää vuonna 1985 julkistettua Yhdistyneiden kansakuntien julistusta rikoksen uhrien asemasta. Julistuksen tavoitteena sen määritelmän mukaisesti on pyrkiä varmistamaan, että rikoksen uhrin saavat välittömästi tarvitsemansa huomion ja avun sekä heidän oikeutensa toteutuu. (Tuorila & Siltaniemi 1999, 16.)

Rikoksen uhri on oikeutettu saamaan erinäisiä tarvitsemiaan palveluita lakisääteisinä. Uhrin näkökulmasta tämä tarkoittaa, että kuntien tulee tarjota kansalaisilleen riittävät peruspalvelut eri elämäntilanteissa. Fyysisiin ja psyykkisiin oireisiin uhria voi saada tarvittaessa apua terveydenhuoltolain (2010/1326, 10§) mukaan. (Rikoksen uhrien tukipalveluiden järjestäminen ja rahoittaminen 2014, 11–12.) Oikeudellista apua uhrilla on mahdollisuus saada oikeusaputoimistosta ja seksuaali- ja lähisuhdeväkivallan uhri on oikeutettu valtion varoin saamaan oikeusavustajan, riippumatta hänen taloudellisesta tilanteestaan. (Jos joudut rikoksen uhriksi 2015.)

Rikoksen uhrien asemaan ja hänen saamiinsa tukipalveluihin tulevat jatkossa vaikuttamaan kansainväliset sopimukset, joihin Suomen tulee reagoida. Euroopan parlamentti hyväksyi direktiivin (2012/29/EU) rikoksen uhrien oikeuksista sekä tukea ja suojelua koskevista vähimmäisvaatimuksista, jotka jäsenvaltioiden tulee saattaa voimaan 16.11.2015 mennessä.

Suomessa on oikeusministeriön päätöksen mukaisesti asetettu työryhmä valmistelemaan näitä direktiivin vähimmäisvaatimuksia. Direktiivissä painotetaan erityisesti lähisuhdeväkivallan ja erityistä suojaa tarvitsevien uhrien asemaa ja uudelleen uhriutumista sekä seksuaalirikollisuuden ja rikosten uusimiskierteen katkaisua. (Rikoksen uhrien tukipalveluiden järjestäminen ja rahoittaminen 2014, 40–42.) Direktiivin artiklat 8 ja 9 koskevat uhrin oikeutta käyttää tukipalveluita. Näiden artikloiden valmistelua ja täytäntöönpanoa toteuttaa uhripoliittinen toimikunta. Oikeusministeriön, sisäministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön asettama uhripoliittinen toimikunta pääsi työssään loppuun ja esitti maaliskuussa 2015 loppuraportissaan, että uhridirektiivin edellyttämien yleisten tukipalvelujen järjestämisvastuu siirtyisi jatkossa oikeusministeriölle. Näin osa rikosten uhrien tukipalveluista muuttuisi lakisääteisiksi sekä vastuu niiden järjestämisestä sekä rahoittamisesta siirtyisi valtiolle. Palvelujen rahoittamiseen voitaisiin käyttää muun muassa rikosuhrimaksun tuottoja. (Lainsäädännöstä hyviin käytäntöihin - esitys rikoksen uhrin aseman kehittämiseksi 2015, 30.) Eduskunta hyväksyikin maaliskuussa 2015 rikosuhrimaksua koskevan hallituksen esityksen ja laki astuu voimaan 1. tammikuuta 2016. Laki velvoittaa rikoksen tekijän suorittamaan 40€ tai 80€ suuruisen rikosuhrimaksun riippuen siitä, mikä on rikoksesta säädetty rangaistuksen enimmäispituus. Kuitenkin kyseessä olisi vankeuteen tuomittu tekijä. (Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi rikosuhrimaksusta ja eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta 2014.)

Euroopan unionin perusoikeusvirasto (FRA) on myös ottanut kantaa rikoksen uhrien tukipalveluiden saattamisesta direktiivin vaatimalle tasolle, jolla varmistetaan, että uhrien oikeudet toteutuvat. FRA:n raportin mukaan EU:n jäsenvaltioiden tulee muun muassa poistaa hallinnolliset esteet, jotta rikoksen uhreille voidaan tarjota oikeusapua samalla tavalla, kuin sitä tarjotaan rikoksen tekijöille. Jäsenvaltioiden tulee ottaa myös käyttöön toimenpiteet, joilla varmistetaan, että rikoksen uhrit saavat tukipalveluiden lisäksi myös tietoa oikeuksistaan sekä asianmukaista tietoa heitä koskevan asian käsittelyssä. Lisäksi EU:n jäsenvaltioiden tulee kannustaa rikoksen uhreja rikosilmoituksen tekoon, varmistaen samalla, että uhrit saavat

tiedon tukipalveluista, kaikilta heidän kanssaan tekemisissä olevilta viranomaisilta. (Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims. 2015. FRA.)

4.3 Poliisin ja rikoksen uhrin kohtaaminen esitutkinnan aikana

Rikoksen tapahduttua uhri kohtaa usein ensimmäisenä poliisin. Tämä voi tapahtua jo rikospaikalla, sairaalassa tai uhrin tehdessä rikosilmoitusta poliisiasemalla. Jotta poliisi voi aloittaa esitutkinnan, vaatii se aina rikosilmoituksen teon ja, että ilmoituksen perusteella on syytä epäillä rikoksen tapahtuneen. Käytännössä ilmoituksen voi jättää rikoksen uhri itse (asianomistaja), jokin muu henkilö kuten silminnäkijä tai poliisiviranomainen, jos kyse on virallisen syytteen alaisesta rikoksesta. (Koivukangas 2011, 130–134.)

Poliisin mukaan suurin osa rikoksista on niin sanottuja virallisen syytteen alaisia rikoksia, joita ovat esimerkiksi kotona tapahtunut pahoinpitely tai raiskaus. Tällaisia rikoksia poliisilla on oikeus tutkia, vaikka uhri ei itse haluaisikaan rangaistusta tekijälle. Niin sanotut lievemmät rikokset ovat asianomistajarikoksia, jotka poliisi voi ottaa tutkittavakseen vain siinä tapauksessa, että uhri itse ilmoittaa poliisille tai syyttäjälle vaativansa rikoksesta epäilylle rangaistusta, esimerkiksi aikuiseen kohdistunut lievä pahoinpitely. (Poliisi 2014; Koivukangas 2011, 133.)

Poliisilain mukaan poliisin tehtävänä on muun muassa ”*rikosten ennalta estäminen, niiden paljastaminen, selvittäminen sekä edelleen syyteharkintaan saattaminen*” (872/2011, 1 §). Esitutkintalakiin on puolestaan kirjattu esitutkinnan yleiset periaatteet poliisin velvollisuudesta kertoa uhrille rikosprosessin eri vaiheista sekä uhrin oikeuksista ja velvollisuuksista mahdollisimman laajasti. (Esitutkintalaki 805/2011, 5–12§.)

Esitutkinnan aikana poliisi selvittää, onko rikosta tapahtunut, mitä on tapahtunut, ketkä ovat asian osapuolet ja mitä vahinkoa rikos on aiheuttanut. Tärkeän osan rikostutkinnasta muodostavat poliisin tekemät kuulustelut, joissa kuulusteluihin kutsutaan erikseen asianomistaja (uhri), epäilty ja

mahdolliset todistajat sekä tarvittaessa erilaisia asiantuntijoita. Jokaisesta kuulustelusta tehdään pöytäkirja, jonka kuulusteltava hyväksyy allekirjoituksellaan. (Koivukangas 2001, 134.) Ennen esitutinnan päättämistä on asianosaisille vielä varattava tilaisuus esittää poliisille lausuntonsa kertyneestä aineistosta, mikäli tämä auttaa jouduttamaan tai helpottamaan asian käsittelyä tuomioistuimessa. Lausunto liitetään esitutkintapöytäkirjaan kuulustelupöytäkirjojen ja muun materiaalin tueksi. Tämän jälkeen asia siirtyy syyttäjän harkittavaksi, joka tekee asiasta päätöksen nostaako hän syytteen, vai tekeekö syyttämättäjäätämispäätöksen. (Poliisi 2014.)

Vuoden 2014 alusta voimaan astuneeseen uudistettuun esitutkintalakiin on lisätty pykälä poliisin velvollisuudesta tukipalveluista tiedottamiseen, jonka mukaan ”*rikoksen luonteen sitä edellyttäessä esitutkintaviranomaisen on tiedusteltava asianomistajalta, suostuuko hän yhteystietojensa välittämiseen asianomistajien tukipalveluiden tarjoajalle ja asianomistajan suostuessa siihen välitettävä yhteystiedot ilman aiheetonta viivytystä.*” (Laki esitutkintalain muuttamisesta 1145/2013, 10 §.)

Lain toteuttamisen tueksi poliisi on tehnyt myös oman ohjeistuksen poliisilaitoksille, joka avaa lakipykälän käytännön toteutuksesta. Ohjeessa todetaan, että rikoksen uhrille tulee antaa informaatiota hänen käytettävissä olevista auttavista tahoista sekä tukipalveluista ja ohjata avun tarvitsijat heidän luvallaan palveluiden käyttäjiksi. Annetusta informaatiosta tulee poliisin tehdä merkintä asianomistajaa koskevaan kuulustelupöytäkirjaan. Tämän lisäksi poliisilaitoksilla on velvollisuus säännöllisesti tiedottaa omaa henkilöstöään olemassa olevista yhteistyötahoista, niiden toiminnasta ja mahdollisista yhdyshenkilömuutoksista. (Poliisihallituksen ohje: Rikoksen kohteeksi joutuneen ohjaaminen palveluihin, liite 3.)

Poliisilla on lain kautta erityisen vahva merkitys uhrin tuen ja avun piiriin saattamisessa. Tiedotuksen tulisi tapahtua siten, että uhri pystyy ymmärtämään tukipalveluiden kautta saatavan avun tärkeyden ja pystyy käyttämään yleisesti saamaansa tietoa hyväkseen. Tietojen antamisen laajuus ei saisi olla sidoksissa rikoksen vakavuuteen tai uhrin käyttäytymiseen kuulustelutilanteessa. Kriisissä oleva ihminen voi Honkatukian mukaan käyt-

täytyä hetkellisesti niin, että hänen elämänhallinnastaan saa liian hyvän kuvan. (Honkatukia 2011, 87; 114.)

Vaikka tukipalveluihin ohjaaminen onkin lisääntynyt tasaisesti, mikä on osaltaan RIKUn ja poliisin pitkäjänteisen yhteistyön tulosta, on edelleen havaittavissa, että poliisien omalla osaamisella ja aktiivisuudella on iso merkitys, kuinka laajasti ja ymmärrettävästi tietoa uhri saa. (Turvallisempi huominen- Sisäisen turvallisuuden ohjelma 2012, luku 5.13.3.)

5 SEKTOREIDEN VÄLINEN YHTEISTYÖ

Yhteistyötä ilmiönä on vaikea yksiselitteisesti määritellä, koska siihen vaikuttaa oleellisesti se, mistä kontekstista ilmiötä lähestytään. Toiminnan yhtenä edellytyksenä voidaan kuitenkin ajatella, etteivät osapuolet kykenisi selviytymään tehtävästään yksin, vaan tehtävän suorittaminen vaatii useamman työntekijän ammatillisen tiedon ja erikoisosaamisen yhdistämistä. Yhteistyön toimivuus edellyttää vastaavasti yhteistyötarpeen tunnistamista ja siitä syntyvää tahtoa yhteistyön tekemiselle. (Aira 2012,16; Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008,16.)

5.1 Sektoreiden välinen yhteistyö uhripalveluiden parantajana

Rikoksen uhreille suunnattujen palveluiden parantaminen on yksi toimenpiteistä, joka on kirjattu valtioneuvoston hyväksymään kolmanteen sisäisen turvallisuuden ohjelmaan. Ohjelman ydinsisältö muodostuu arjen turvallisuuden näkökulmasta sekä tärkeimpien turvallisuusongelmien ennaltaehkäisystä ja ratkaisusta Jyrki Kataisen hallitusohjelman mukaisesti. (Turvallisempi huominen- Sisäisen turvallisuuden ohjelma 2012, luku 2.)

Sisäisen turvallisuuden ohjelman ensisijaisena tavoitteena on kansalaisten arjen turvallisuuden edistäminen sekä niihin ongelmiin puuttuminen, jotka vähentävät kansalaisten turvallisuutta tai sen tunnetta. Ohjelmassa on esiteltynä myös toimintamalleja ja keinoja, joilla omalta osaltaan edistetään turvallisuuden toteutumista, joihin uhripalveluiden parantaminen yhtenä kuuluu. Mallien toteuttaminen edellyttää jatkossa kuitenkin myös vahvempaa yhteistyötä viranomaisten ja järjestöjen välillä. (Turvallisempi huominen- Sisäisen turvallisuuden ohjelma 2012, luku 2.)

Sektoreiden välinen yhteistyö tulee jatkossa nähdä entistä merkittävämpänä voimavarana arjen turvallisuuden edistämistyössä, jollaista uhripalveluiden toteuttaminen myös osaltaan on. Järjestöjen omaaman tietämyksen hyödyntäminen ja sen yhdistäminen viranomaisten osaamiseen tuovat lisäarvoa ja helpotusta palveluiden toteuttamiselle, joihin viranomaisten tulee jatkossa vastata joka tapauksessa. Viranomaisten ja järjes-

töjen välisen yhteistyön tulisikin perustua malliin, jossa järjestöt eivät olisi viranomaisille alisteisia toimijoita, vaan tasa-arvoisia sekä itsenäisiä ja joissa kummallekin osapuolelle on määritetty selkeät tehtävät. (Järjestöt mukaan turvallisuus-suunnitteluun 2010, 7, Järjestöt mukaan turvallisuus-suunnitteluun työkirja 2010, 6–7.)

5.2 Toimivan yhteistyön edellytyksiä

Viranomaisten ja järjestöjen välinen yhteistyö edellyttää Perttulan (2013) mukaan molempien osapuolten oikeanlaista suhtautumista toiminnan toteuttamiselle, molemminpuolista kunnioitusta ja toimivia yhteistyökäytäntöjä. Viranomaisten suunnalta tarkasteltuna avain onnistuneelle yhteistyölle onkin järjestötoimijoiden hyväksyminen viranomaisille tärkeiksi kumppaneiksi, jotta palveluiden toteuttaminen onnistuu kokonaisvaltaisesti ja myös lain edellyttämällä tavalla. Järjestöjen omaamat tiedot ja taidot tulisikin nähdä vahvasti viranomaisten osaamista täydentävinä alueina. Usein lähellä ihmistä toimivat järjestöt tuovat mukanaan sellaista tietoa ja asiantuntemusta, jota viranomaisella ei ole käytettävissään tai jonka viranomaiset saavat käyttöönsä vasta myöhemmin. Tällaisen ”hiljaisen tiedon” saaminen käyttöön järjestöjen tuomana voi osaltaan olla tukemassa esimerkiksi ennaltaehkäisevän toimintamallien rakentamisessa tai palveluiden parantamisessa asiakkaille. (Perttula 2013, 27, 44.)

Jotta yhteistyö voisi käynnistyä edellyttää se tahojen välisen luottamuksen syntymistä. Tämä syntyy parhaiten henkilöiden tai organisaatioiden tuttuuden perusteella. Pärnan tutkimustulosten mukaan yhteistyö voidaan kuitenkin synnyttää myös aivan uudessa yhteistyösuhteessa, kun eri toimijoiden ajatuksille ja kokemuksille annetaan riittävästi tilaa tulla kuulluksi. Viranomaisten ja järjestöjen välisen toimivan yhteistyön edistäviksi tekijöiksi nostetaankin luottamuksen lisäksi osapuolten samansuuntaiset tavoitteet, yhteinen arvoperusta sekä se, että kumpikin osapuoli on voittoa tavoittelematon organisaatio.

Hyvän yhteistyön rakentumiseen vaaditaan lisäksi molemminpuolista sitoutumista sekä luottamusta yhteistyön kautta saavutettaviin tuloksiin, jotka voidaan saavuttaa vain yhdessä tekemisen kautta. (Pärnan 2012, 220; Perttula 2013, 31; Järjestöt mukaan turvallisuussuunnitteluun 2010, 26.)

Toimivaan yhteistyöhön päästäkseen osapuolten tulee lisäksi sitoutua yhdessä sovittuihin tavoitteisiin ja tapaan, jolla toimintaa toteutetaan. Yhteistyö vaatii myös molempien osapuolten toimintakulttuurien tuntemusta ja niiden ymmärtämistä. Toiminnan toteutuksessa tulee pyrkiä hyödyntämään molempien osapuolten erityisosaamista ja asiantuntemusta parhaalla mahdollisella tavalla laadukkaan palvelun takaamiseksi. Yhdessä tekemiseen kuuluvat osaltaan myös joustavuus ja kompromissien hyväksyminen, mutta myös säännöllisyys, pysyvyys sekä menettelytavat, jotka ovat kaikkien toimintaan osallistuvien tiedossa. Yhteistyön tulisikin aina olla tasavertaisuuteen perustuvaa, jolla edistetään yhteisiä tavoitteita ja yhteisen hyvän toteutumista. (Järjestöt mukaan turvallisuussuunnitteluun työkirja 2010, 18, 28.)

Aihetta tukee myös Pärnan väitöskirja, jonka tulosten mukaan moniammatillinen yhteistyö edellyttää yhteistyötahtoa, asiakaslähtöisen yhteistyötarpeen tunnistamista, ammatillisten rajojen ylittämistä sekä asiantuntijuuden yhteistä rakentamista. Yhteistyöpäätöksen synnyttyä tavoitteet tulee konkreettisesti määritellä ja tavoitteiden monitasoisuus tulee olla tunnistettavissa. Tavoitteiden konkretisoiminen työntekijöille ja työryhmien tavoitteellisen toiminnan strukturoitu ohjaaminen mahdollistavat tuloksellisen työn. Pärna korostaakin, että moniammatillisessa yhteistyössä tavoitteiden määrittelyminen itsessään on jo prosessi, jota tapahtuu koko yhteistyöprosessin ajan. Lisäarvo moniammatilliseen yhteistyöhön avautuu yhteisen arvioinnin avulla. (Pärna 2012, 216.)

5.3 Moniammatillinen yhteistyö kokonaisvaltaisemman tuen mahdollistajana

Moniammatillinen yhteistyö on yksi käytössä oleva yhteistyön muoto, joka liitetään usein vaativiin asiakastilanteisiin. Käsitteenä moniammatillisuus on varsin laaja ja sitä voidaanakin käyttää viitattaessa hyvin eritasoisiin yhteistyön muotoihin ja ilmiöihin. Moniammatillisen yhteistyön onnistumiseen vaaditaan kuitenkin samoja osatekijöitä, kuin yhteistyön tekemiseen yleensä: kunnioitusta, arvostusta ja hyväksymistä sekä työntekijöiden, että eri ammattialojen toimintakulttuureiden osalta. Kyse on siis osittain myös jokaisen toimijan omasta arvomaailmasta ja asenteista. (Pärnä 2008, 4; Katajamäki 2010, 160; Isoherranen 2005,13–15.)

Moniammatillisuuden ensisijaisena tarkoituksena on pyrkiä vastaamaan tehokkaammin asiakkaan ongelmiin ja niiden tavoitteelliseen hoitamiseen kokonaisvaltaisesti. Työympäristöstä riippumatta moniammatillisen yhteistyön käsitteistössä korostuvat asiakaslähtöisyyden, tiedon ja eri näkökulmien yhteen kokoamisen, vuorovaikutuksen, rajojen ylittämisen sekä erilaisten verkostojen huomioimisen tärkeys asiakkaan kokonaisvaltaisessa tukemisessa. (Isoherranen, 2005, 14.)

Käytännön toiminnassa moniammatillisen yhteistyön keskiössä on aina asiakas, joka pyritään huomioimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti yhteistyön kautta. Toiminnan ensisijaisena tavoitteena on saada aikaiseksi sellainen positiivinen lisäpanos asiakkaan hyväksi, johon rinnakkain työskentelemällä ei pystyittäisi vastaamaan. Isoherranen mukaan, puhutaankin yhteisestä, jaetusta merkityksestä, joka tiedon kokoamisella ja siitä keskustelemalla onnistuessaan tuotetaan. Onnistunut toteutus vaatii lisäksi myös vuorovaikutustietoista yhteistyötä, jossa sopivan vuorovaikutuksen löytäminen ja tiedon yhdessä prosessointi on toimimisen ydin ja, jossa myös asiakkaan näkökulman mukaan ottaminen on äärimmäisen tärkeää. Rajoja ylittävällä toiminnalla puolestaan pystytään vastaamaan joustavammin ja asiakaslähtöisemmin asiakkaan tuen tarpeeseen. (Isoherranen 2005, 15–16.)

Moniammatillinen yhteistyön toteuttaminen vaatii tuekseen myös yhteistyötä tukevan organisaatorakenteen, jossa tunnusomaisina piirteinä näyttäytyvät työntekijöiden osallistumisen, autonomisuuden ja tasa-arvoisuuden arvostaminen sekä näiden tukeminen. Johtamisella on tätäkin kautta tarkasteltuna merkittävä osuus asiantuntijuuden jakamisen ja yhteisiin tavoitteisiin sitoutumisen edistäjänä. Käytännössä moniammatillisen yhteistyön johtamisen tulee sisältää koulutus- ja kehittämistyön sekä tiedonkulun organisointia, yhteistyön toteuttamiseen liittyviä järjestelyjä sekä yhteistyön tavoitteiden asettelua. Moniammatillisessa yhteistyössä koulutuksen merkitys nostetaan avainasemaan, joissa työntekijät valmennetaan toimivaan yhteistyöhön. Koulutuksien ensisijaisena tarkoituksena on muokata työntekijöiden tietoja, taitoja ja asenteita sekä luoda edellytyksiä sellaiselle osaamiselle, jota moniammatillisen yhteistyön toteuttamisessa tarvitaan. (Pärnä 2012, 4; Isoherranen ym. 2008, 17.)

Yhteistyö oman työyhteisön ulkopuolisten tahojen kanssa ei aina kuitenkaan ole itsestänselvyyttä (Pärnä 2012, 220). Viranomaisten ja järjestöjen välisessä yhteistyössä oman haasteensa yhteistyön tekemiselle luo osaltaan jo se, että viranomaisten toiminta poikkeaa monilla tavoin järjestöjen toiminnasta, jolloin muun muassa julkishallinnon kuten poliisin asema ja tehtävät korostavat lainsäädännön ja oikeusnormien toimeenpanoa. Tehtävien toteuttaminen perustuu vahvasti lakeihin ja virkasuhteensa kautta poliisi pystyy käyttämään julkista valtaa yksipuolisesti yksityisen henkilön oikeusasemaan vaikuttavissa toimissaan. Myös julkisen sektorin tuoma virkavastuu, organisaation hierarkkisuus sekä rakenne tuovat omat lisähaasteensa yhteistyölle. Oman lisähaasteensa tuovat myös salassapitosäännökset, jotka esimerkiksi poliisiin työhön tulevat julkisuuslain kautta. Tässä yhteydessä on kuitenkin huomioitava, että julkishallinnon organisaatiot ovat pyrkineet kokoajan parantamaan omaa avoimuuttaan sitä edistävien säädösten kautta. (Järjestöt mukaan turvallisuussuunniteluun työkirja 2010, 22–23, 29.)

6 TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS

Tämä opinnäytetyö on tutkimusotteeltaan laadullinen tutkimus, jolla haettiin vastauksia poliisien kokemuksiin Visitor-toiminnan toteutumisesta. Tutkimusta laajennettiin alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen koskemaan myös Hämeenlinnan poliisien kokemuksia. Syynä tutkimuksen laajentumiselle oli se, että Lahden rikostorjunnan poliiseilta saadut vastaukset koettiin riittämättömiksi tutkimuksen tiedon tuottamisen sekä luotettavuuden näkökulmasta. Lisäksi toimeksiantaja näki tutkimuksen laajentamisen tarpeellisenä, jotta se palvelisi paremmin toimeksiantoa.

Tutkimuksemme empiirinen analyysi perustuu kyselystä saatuihin tuloksiin. Opinnäytetyön teoriaosa toimii perusteluina empiiriselle osalle. Teoriaosan ja empiirisen osan tulisivat käydä eräänlaista ”vuoropuhelua” keskenään, jossa empiirisessä osassa vastataan, mitä tutkitaan, ketkä ovat kohderyhmä ja miten aineisto on hankittu sekä analysoitu. Empiirisen osan tulokset näyttelevät siten suurinta roolia tutkimuksessa. Tutkimuksessa käytetyt menetelmät ja saadut tulokset tiivistyvät edelleen pohdinnassa. (Tuomi 2007, 57–58.) Oheinen kuvio havainnollistaa tutkimuksessa käytettyjä metodeja, jota valotetaan myös seuraavissa osioissa, joissa tuodaan esille tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet, tutkimusmenetelmä, aineiston keruun ja tutkimuksen kohderyhmä sekä aineiston analyysimenetelmä.



Kuvio 3. Tutkimuksessa käytetyt metodit (Tuomi 2007, 73)

6.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa RIKUn toteuttaman Visitor-toiminnan kehittämiseen niin poliisien, kuin muiden mahdollisten yhteistyökumppaneiden kanssa sekä paikallisesti, että valtakunnallisella tasolla. Tutkimuksen toteuttamisen Rikosuhripäivystys näkee tärkeänä, koska aiempaa tutkittua tietoa Visitor-toiminnasta poliisien kanssa toteutettavana yhteistyömuotona ei ole. Lisäksi vaatimukset kansainvälisten sopimusten ja lakimuutosten toteuttamisesta uhrin aseman ja tukipalveluiden parantamiseksi ovat Suomessa tällä hetkellä ajankohtaisia ja ne tulevat vaatimaan toteutuakseen entistä enemmän julkisen ja kolmannen sektorin välisen yhteistyön lisäämistä, jotta uhripalvelut voidaan tuottaa EU:n asettamien vaatimusten mukaisesti.

Toimeksiantajan toiveet ja tutkijoiden omat päätökset ovat kumpikin osaltaan vaikuttaneet tutkimuksen tavoitteen määrittymiseen. Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, millaisena Lahden pääpoliisiaseman sekä Hämeenlinnan rikostorjunnan poliisit kokevat Visitor-toiminnan ja toimijoiden välisen yhteistyön sekä mitä asioita poliisit tuovat esiin, kun he kertovat rikoksen uhreille Rikosuhripäivystyksestä?

Työn tarkoituksesta ja tavoitteista muodostettiin seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Mitä asioita poliisit nostavat esiin, kun he kertovat Rikosuhripäivystyksestä rikoksen uhreille?
2. Millaisena poliisit kokevat Visitor-toiminnan toteutuksen tällä hetkellä?
3. Millaisena poliisit kokevat Visitor-toiminnassa toteutettavan yhteistyön tällä hetkellä?
4. Millaisia kehittämistarpeita poliisit näkevät Visitor-toiminnalle?

6.2 Tutkimusmenetelmä

Tämä opinnäytetyö on tutkimusotteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka tehtävänä on tuoda esiin poliisien kokemuksia toteutuneesta Visitor-toiminnasta. Menetelmään valintaan vaikutti se, että laadullinen tutkimus antaa mahdollisuuden tuoda esille tutkittavien henkilöiden ajatuksia, näkökulmia sekä kokemuksia ja sitä kautta saadaan parhaiten tutkittavaa ilmiötä kuvaavaa tietoa. Kvalitatiivinen tutkimus antaa tutkimukselle myös joustoa ja tilaa muuttua sekä huomioida mahdolliset olosuhteissa tapahtuneet muutokset. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 126, 157.) Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on lisäksi kuvata jotakin ilmiötä kokonaisvaltaisesti sekä ymmärrettävästi. Tutkimus onkin kokonaisuus, jossa tutkimuksen viitekehys eli teoriaosa kuvaa tutkimuksessa käytettyjä keskeisiä käsitteitä sekä kertoo siitä, mitä tutkittavasta ilmiöstä jo tiedetään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 18–19.) Tässä työssä on pyritty kuvaamaan ilmiötä Visitor-toiminta mahdollisimman laajasti sekä niin, että se olisi ymmärrettävää. Haasteen toi se, että toiminnasta on olemassa hyvin vähän teoreettista aineistoa ja siihen liittyvää tutkimuksellista tietoa. Myöskään poliisien kokemuksia yhteistyöstä järjestömaailman kanssa tehtävänä tiiviinä yhteistyönä ei ole.

Tutkimusongelman sijaan laadullisessa tutkimuksessa puhutaan tutkimustehtävästä, jolla pyritään saamaan vastaukset tutkimuskysymyksiin, jotka ovat yleensä muotoiltuna mitä- ja miten-kysymyksiksi (Hirsjärvi ym. 2009, 126; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tämän tutkimuksen kyse-lylomakkeessa pyrittiin huomioimaan tämä teoriatieto, mutta lisäksi käytettiin muotoa millainen, jotta vastauksiin saataisiin mahdollisimman syvällistä tietoa.

6.3 Aineiston keruu sekä tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Kyselystä voidaan puhua survey-tutkimusstrategiana, joka voidaan toteuttaa posti- tai verkkokyselynä tai kontrolloidulla kyselyllä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 183.) Surveytutkimuksen tyypillisin kyselymenetelmä on lomake.

Kyselylomakkeella voidaan kerätä sekä laadullista, että määrällistä tietoa. Perinteisesti survey- tutkimusstrategiaa käytetään määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa, mutta strategiana survey-tutkimus sallii erilaisten menetelmien käytön. (Lähdesmäki, Hurme, Koskimaa, Mikkola & Himberg, 2009.) Tämän tutkimuksen kysely toteutettiin verkkolomakekyselynä, poliisien omaa sisäistä Intranet kanavaa hyväksikäyttäen. Verkon välityksellä lähetetty linkki Webropol kysely- ja tiedonkeruusovellukseen, jossa poliisit täyttivät kyselyn, mahdollisti heille anonyymien vastauksien antamisen heidän omien aikataulujensa mukaan. Vastaaminen oli myös mahdollista keskeyttää ja jatkaa siihen vastaamista myöhemmin.

Kyselylomakkeen käyttöä puoltaa myös se, että sen avulla voidaan saada laajempi tutkimusaineisto nopeammin ja tehokkaammin. Mahdolliset haitat liittyvät siihen, kuinka laajasti vastaajat vastaavat kysymyksiin ja ovatko he ylipäättään selvillä ja perehtyneitä tutkittavaan aiheeseen. Lisäksi tarkentavien kysymysten kysyminen ei ole mahdollista. (Hirsjärvi ym. 2008, 188–190.) Tämä kyselylomakkeen käyttöä koskeva haaste tiedostettiin tutkimukseen lähdetessä, mutta siihen kuitenkin päädyttiin, koska se oli käytännössä ainoa mahdollinen tapa toteuttaa tutkimus. Toisena vaihtoehtona olisivat olleet, joko yksilö- tai ryhmähaastattelut, mutta niiden toteuttaminen poliisien rajallisesta ajasta johtuen osoittautui mahdottomaksi.

Kyselylomakkeen laatimiseen ja kysymysten asetteluun vaikuttaa se, kuinka laajalle joukolle kysely on tarkoitus osoittaa sekä se, millaista tietoa halutaan. Vastaajien mielipiteille ja kokemuksille antavat mahdollisuuden kvalitatiiviset, avoimet kysymykset. Lomakkeen saatekirjeen tulee rohkaista vastaamaan sekä osoittaa tutkimuksen tarkoitus. (Hirsjärvi ym. 2004, 187–189.) Tämän tutkimuksen kyselylomakkeen työstäminen aloitettiin taustakysymyksillä. Taustakysymyksillä kartoitettiin kyselyyn vastanneiden sukupuoli sekä palvelusvuodet poliisissa. Kyselyyn osallistuneista naisia oli 58 % ja miehiä 42 %. Reilu puolet (58,3 %) vastanneista oli palvellut poliisissa 3–10 vuotta, hiukan vajaa puolet 41,6 % yli 10 vuotta. Alle 2 vuotta palvelleita poliiseja ei kyselyymme vastannut. Anonyymiyden säilymisen vuoksi annettiin palvelusvuosiin kolme vastausvaihtoehtoa.



Kuvio 4. Poliisien palvelusvuodet

Varsinaiset kysymykset laadittiin niin, että kunkin kysymys vastaisi mahdollisimman tarkasti tutkimukselle asetettuun tutkimustehtävään ja sitä kautta tutkimuskysymyksiin. Valtaosa lomakkeen kysymyksistä oli avoimia kysymyksiä, jolla pyrittiin mahdollistamaan vastaajille omien kokemusten ja odotusten ilmaiseminen mahdollisimman laajasti. Kyselyn mukana lähetetty saatekirje pyrki puolestaan kannustamaan poliiseja vastaamaan. (Poliiseille lähetetty kyselylomake liite 4, saatekirje Lahden pääpoliisiaseman poliiseille lähetettyyn kyselyyn liite 5.)

On suositeltavaa, että kyselylomake ensin esitestataan. Esitutkimusvaiheessa saatua palautetta hyödyntämällä voidaan vielä kyselylomaketta muuttaa saadun palautteen mukaiseksi. (Borg 2010). Aineistonkeruu aloitettiin kyselylomakkeen esitestauksella huhtikuun 2015 alussa, jolloin se lähetettiin vapaaehtoiseksi ilmoittautuneelle rikostorjunnan poliisille. Häneltä saatiin vastaus muutaman viikon kuluttua ja hän kommentoi kysymyksiä ”selkeiksi, joihin oli helppo sanoa jotain”. Lisäksi hän piti kyselyä ”poliisistävällisenä, johon ei mennyt liiemmin aikaa vastata”. Tämän vuoksi kysymysten sisältöä ei enää muutettu, vaan se lähetettiin sellaisenaan 40:lle Lahden pääpoliisiaseman rikostorjunnan poliisille huhtikuun 2015 lopulla. Vastausaikaa poliiseille annettiin noin kaksi viikkoa. Toukokuun puolivälissä tarkistettiin kyselyyn vastanneiden määrää, jolloin vastanneita oli vain viisi. Tämän jälkeen lähetettiin vielä muistutuskirje, jotta vastausmäärä olisi hiukan kasvanut. Määräaikaan mennessä saatiin vastauksia kahdeksan. Tämän jälkeen kysely laajennettiin koskemaan myös Hämeenlinnan poliiseja. Heille (19:lle) kysely lähetettiin toukokuun 2015

lopulla ja muistutuskirje kyselyyn vastaamisen puolivälissä. Hämeenlinnasta saatiin vastauksia vain kolme.

Tutkimuksen luotettavuuden sekä informatiivisuuden kannalta oli kysely aiheellista laajentaa koskemaan myös Hämeenlinnan poliiseja. Hämeenlinna valikoitui luontevasti toiseksi Visitor-tutkimuksen kohteeksi, koska kaupunki kuuluu Hämeen poliisilaitoksen piiriin yhdessä Lahden kanssa. Lisäksi tutkimuslupa oli luontevaa hakea apulaispoliisipäälliköltä, jolta oli jo olemassa oleva lupa tutkia Lahden pääpoliisiaseman poliisien kokemuksia Visitor-toiminnasta. Luvan myöntämisen jälkeen lähetettiin Webropol-kyselyn linkki yhdeksänlentoista Hämeenlinnan rikostorjunnan poliisille. Vastuksia tuli Hämeenlinnasta vain kolme ja koska näin pieni vastanneiden määrä on tunnistettavissa, ei kyselystä saatuja vastauksia voitu vertailla Lahdesta saatuihin vastauksiin.

Vastaajien määrää on Tuomen (2007) mukaan ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa keskeisessä asemassa. Määrällisessä tutkimuksessa puhutaan otoksesta, joka on osa jotakin perusjoukkoa. Se voidaan tehdä usealla eri tavalla, mutta oleellista otannassa on, että sen tulokset ovat perusjoukosta riippumattomia. Otokselle on määriteltävä erilaisia laskentakaavioita, mutta esimerkiksi alle 70 % vastausprosenttia pidetään alhaisena. Laadullisessa tutkimuksessa ei varsinaisen tutkimukseen osallistuneiden määrä ole ratkaisevassa asemassa ja tutkimukseen osallistuneiden määrä voi olla huomattavasti pienempi, kuin määrällisessä tutkimuksessa. Yhtenä laadullisen aineiston riittävyyden perusteena voidaan puhua aineiston saturaatiosta eli kylläntymisestä. Tällöin vastaukset eivät tuo enää mitään uutta tietoa tutkimusongelmaan. (Tuomi 2007, 141–142.) Vastausprosentin jäätyä pieneksi vastaajien anonyymiyden säilymisen vuoksi päädyttiinkin analysoimaan Lahden ja Hämeenlinnan rikostorjunnan poliisien vastaukset yhdessä. Aineiston saturaation kannalta oli myös aiheellista yhdistää Lahdesta ja Hämeenlinnasta saadut vastaukset. Vastauksia kyselyyn tuli 8 + 3 + 1 (testivastaus) eli yhteensä 12 vastausta, jota pidettiin tämän tutkimuksen kannalta riittävänä määränä.

Vastausten analysointia yhdessä puoltaa myös laki, joka määrittelee luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutumisen sähköisessä viestinnässä. Lain tarkoituksena on muun muassa turvata sähköisen viestinnän luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutuminen. (Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 516/2004).

6.4 Aineiston analysointi

Aineisto analysoitiin sisällönanalyysiä hyväksikäyttäen. Tavoitteena tällöin on selkeyttää hajanainen aineisto sellaiseksi, että sen perusteella voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä kerätystä aineistosta. Analyysin päättelyn logiikkana käytettiin induktiivista eli aineistolähtöistä ajattelua, jossa aineiston analyysi etenee loogisesti yksityisestä yleiseen. Analyysissä aineisto tiivistetään sellaiseen muotoon, että tutkittavaa ilmiötä voidaan kuvailla lyhyesti ja, että tutkittavien ilmiöiden väliset suhteet saadaan selkeästi esille. Analysoinnissa on olennaisinta, että aineistosta erotetaan samanlaisuudet ja erilaisuudet ja niistä syntyneille luokille annetaan nimet, jotka toimivat kategorioina. Aineistoa tulee läpikäydä niin kauan, kunnes uusia ilmaisuja ei enää löydetä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109; Tuomi 2007, 129–130.)

Analyysi alkaa aineiston redusoinnilla eli pelkistämällä, jolla tarkoitetaan analysoitavan tiedon tiivistämistä tai pilkkomista niin, että siitä karsitaan kaikki epäoleellinen. Ensin analysoitava tieto litteroidaan tai koodataan, jonka jälkeen alkuperäisilmaisut pelkistetään. Pelkistämällä haetaan olennaisia ilmauksia, jotka vastaavat tutkimustehtävään. Seuraavassa vaiheessa aineisto klusteroidaan ja koodatut ilmaisut ryhmitellään sekä yhdistetään kategorioiksi. Saadut kategoriat nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Näin aineisto tiivistyy yksittäisestä yleiseen. Viimeisenä aineiston analysoinnissa on abstrahointi eli käsitteellistäminen, jossa erotellaan tutkimuksen näkökulmasta olennainen tieto. Tätä jatketaan siihen saakka, kunnes päästään muodostamaan tutkimuksen teoreettiset käsitteet sekä johtopäätökset tutkittavasta aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–111.)

Tässä opinnäytetyössä sisällönanalyysi eteni siten, että ensin ryhmiteltiin aineiston kaikki tämän tutkimuksen näkökulmasta kiinnostavat lauseet, lausumat tai sanat, joita ohjasivat tutkimuksen tarkoitus sekä tutkimuskysymykset (kuvio 4). Tämän jälkeen pelkistettiin alkuperäisilmaisut ja taulukoitiin ne. Pelkistämällä muodostuneet ryhmät muodostivat alakategoriat, jolle annettiin sitä kuvaava nimi. Alakategoriat yhdistyivät tämän jälkeen yläkategorioiksi. Yläkategoriat muodostivat tutkimuksen tulokset ja antoivat vastauksia tutkimuskysymyksiimme, kuinka Lahden ja Hämeenlinnan rikostorjunnan poliisit kokevat toteutuneen Visitor-toiminnan. Tämän opinnäytetyön tutkimuksen eteneminen pelkistetyistä lauseista, lausumista tai sanoista käsitteellistämisvaiheeseen on myös kuvattu taulukkomuodossa, joka löytyy liitteistä 6–9.

Seuraava kuvio havainnollistaa aineiston analysoinnin etenemisen vaiheet.



Kuvio 5. Sisällönanalyysin eteneminen

Aineistolähtöisen analyysin tavoitteena on luoda ymmärrettävä kokonaisuus, joka vastaa tutkimuksen tehtävään ja tarkoitukseen. Lopputulosta ei voida aineistolähtöisessä analyysissä ennakoita määrittellä, vaan siihen vaikuttavat aineistosta esille nousevat seikat. (Tuomi 2007, 129–130.) Tutkimustulosten analysoinnin jälkeen aineisto tulee tulkita kokonaisvaltaisesti. Saaduista tuloksista laaditaan synteetit, jotka kokoavat yhteen pääseikat ja antavat vastaukset tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 229–230.)

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Mitä asioita poliisit nostavat esiin, kun he kertovat Rikosuhripäivystyksestä rikoksen uhreille?

Poliisien vastauksista nousi esille kolme asiakokonaisuutta, jotka he toivat esiin kertoessaan Rikosuhripäivystyksestä rikoksen uhreille. **Kokonaisvaltainen tuki ja apu uhrille, RIKUn palvelumuodot sekä yhteydenottotavat** muodostivat tätä kautta kolme yläkategoriaa ensimmäiselle tutkimuskysymykselle (kuvio 6).

Yläkategoria **kokonaisvaltainen tuki ja apu uhrille** muodostettiin kolmesta alla näkyvästä alakategoriasta vastausten perusteella.

Alakategoriat	Yläkategoria
<ul style="list-style-type: none"> •tukea ja neuvontaa rikosprosessiin •asiantuntijuus uhrin auttamiseen •ilmainen palvelu 	Kokonaisvaltainen tuki ja apu uhrille

Kuvio 6. Kokonaisvaltainen tuki ja apu uhrille

Kyselyyn vastanneista poliiseista kaikki kertoivat tuovansa esiin asiakkailleen avun ja neuvonnan saamisen mahdollisuuden RIKUn kautta. Muutamissa vastauksissa poliisit kuvasivat avun ja tuen saamisesta asiakkailleen myös yksilöidymmin. Poliiseista kuitenkin vain muutama sanoi tuovansa esiin RIKUn työntekijöiden ammatillisen erityisosaamisen rikoksen uhrien auttamisessa. Asiakkaan kanssa tavatessaan monet poliiseista toivat vastauksissaan esiin myös sen, että he joutuvat turvautumaan RIKUn esitteeseen, kertoakseen palveluista ja antavansa esitteen asiakkaalleen keskustelun jälkeen RIKUn yhteystietokortin kanssa. Eräs vastaajista kuvasikin käyvänsä keskustelut vain yleisellä tasolla ja pohtivansa samalla uhrin kanssa, onko hänellä tarvetta ja halua RIKUn palveluihin.

...Rikoksen uhrin, asianomistajan tai todistajan tukemiseksi tarkoitettu palvelu ja tarjolla, jos hän sellaista kokee tarvitsevansa...

Rikosuhripäivystyksessä on asiantuntevia, koulutuksen saaneita henkilöitä.....

Kerron, että sieltä saa neuvoja ja tukea...Annan yleensä myös esitteen käteen

Vastauksien mukaan poliisit kertovat jonkin verran myös muista eri tukipalveluista, mitä RIKUlla on tarjota rikosprosessista selviytymisen tueksi. Yläkategoria **RIKUn palvelumuodot** muodostettiin kolmesta kuviossa 7 näkyvästä alakategoriasta.

Alakategoriat	Yläkategoria
<ul style="list-style-type: none"> • keskusteluapua • tukihenkilötoimintaa • neuvontaa ja ohjausta lisätuen piiriin 	RIKUn Palvelumuodot

Kuvio 7. RIKUn palvelumuodot

Vastausten mukaan eniten poliisien esille tuoma palvelumuoto on RIKUn kouluttamien tukihenkilöiden käyttäminen kuulusteluissa ja oikeudenkäynnissä uhrin apuna ja tukena. Eräässä vastauksessa kerrottiinkin hyvin tarkasti tukihenkilötoiminnan perusajatus:

He voivat toimia esitutkinnan aikana tai oikeudenkäynnissä tukihenkilöinä, koska avustaja toimii varsinaisesti laillisten oikeuksien toteutumisen valvojana....Rikun henkilö pystyy autamaan myös prosessiin liittyvissä kysymyksissä ollessaan tietoinen siihen liittyvistä seikoista.....

Muutamit poliisit kertoivat tuovansa esiin myös keskusteluavun mahdollisuuden RIKUn työntekijöiden ja vapaaehtoisten tukihenkilöiden kanssa. Vastaajat kuvasivat tähdentävänsä keskusteluiden luottamuksellisuutta ja sitä, että avussa huomioidaan RIKUn työntekijän kanssa uhrin ja tilanteen yksilöllisyys kokonaisvaltaisesti. Muutamit poliisit nostivat esiin myös RIKU:ltä saatavista palveluista tukimuodon, missä uhrille etsitään tarvittaessa lisätukea ja apua myös muilta tahoilta.

Että voivat alkaa yhdessä miettimään, mitä kaikkea apua uhri tarvitsee esim. lähestymiskiellon hakeminen, tukihenkilö, oikeusaputoimisto jne.

Kolmas yläkategoria **yhteydenottotavat** muodostettiin alakategorioista uhrin oma yhteydenotto RIKUun ja välitän poliisista tiedot yhteydenottoa varten RIKUlle (kuvio 8).

Alakategoriat	Yläkategoria
<ul style="list-style-type: none"> • uhrin oma yhteydenotto RIKUun • välitän tiedot yhteydenottoa varten 	Yhteydenottotavat

Kuvio 8. Yhteydenottotavat

Poliiseista vajaa puolet kertoi tarjoavansa asiakkailleen mahdollisuutta yhteydenottopyynnön välittämiseen RIKUlle, jotta uhriin voitaisiin sieltä käsin olla yhteydessä. Yhteydenoton välittämisen vastaajat kokivat tärkeänä erityisesti siksi, koska heidän mukaansa uhrilla ei aina itsellään ole voimia yhteydenoton tekemiseen. Poliiseista kuitenkin useat kertoivat antavansa edelleen RIKUn yhteystiedot asiakkaalle itselleen ja samalla kehottaen asiakasta itseään olemaan yhteydessä palveluun, jos he kokivat sille tarvetta.

.. minä voin poliisina välittää RIKUun yhteydenottopyynnön, kertomatta yhtään sen tarkemmin asiasta, jonka johdosta on poliisin kanssa tekemisissä. Yhteystietojen välittäminen ei velvoita mihinkään, vaan missä vaiheessa tahansa voi sanoa "ei kiitos."

Alleiviivaan....numeron ja kehotan uhria ottamaan sinne yhteyttä

7.2 Millaisena poliisit kokevat Visitor-toiminnan toteutuksen tällä hetkellä?

Visitor-toiminnan toteutumisesta nykyisellään Lahden ja Hämeenlinnan poliisilaitoksilla muodostettiin vastauksista tehtyjen pelkistettyjen ilmaisujen jälkeen ensin viisi alakategoriaa, joista edelleen yhdistelemällä kaksi yläkategoriaa; **RIKUn tuki ja asiantuntemus käytettävissä nopeammin**, sekä **Visitor-toiminta liian vähäistä** (kuvio 9).

Alakategoriat	Yläkategoriat
<ul style="list-style-type: none"> • uhrille avunsaanti nopeutuu • RIKUn työntekijän mukaantulo mahdollistuu paremmin • RIKUn asiantuntijuus oman työn tukena hyödynnettävissä paremmin 	RIKUn tuki ja asiantuntemus käytettävissä nopeammin
<ul style="list-style-type: none"> • apu ei aina saatavilla • aikataulujen yhteensovittaminen hankalaa 	Visitor-toiminta liian vähäistä

Kuvio 9. RIKUn tuki ja asiantuntemus käytettävissä nopeammin sekä Visitor-toiminta liian vähäistä

Poliisien mielestä Visitor- toiminnan toteuttaminen poliisilaitoksella on tarpeellinen palvelumuoto erityisesti rikoksen uhreille. Vastajien mukaan toiminta on mahdollistanut asiakkaille tuen ja avun saannin välittömästi, jolloin poliisien mielestä uhri saa vahvemman kokemuksen siitä, että hänestä välitetään aidosti. Vastajien mukaan asiakkailta ei useinkaan ole tietoa siitä, minkälaista apua heillä on mahdollisuus saada ja miten heidän tulisi edetä sitä saadakseen. Poliisit näkivätkin, että Visitor- toiminta mahdollistaa uhrille vahvemman kokemuksen tunteen myös siitä, ettei hän jää asiansa kanssa yksin, vaan saa avun ja tuen heti RIKUn kautta, tarvittaessa koko rikosprosessin ajaksi. Joissakin vastauksissa tuotiin kuitenkin myös esiin, etteivät kaikki asiakkaat ole halukkaita ulkopuoliseen apuun ja tukeen, mutta tietoisuus palveluiden saamisesta saman katon alta saattaa jo helpottaa asiakkaan oloa.

On varmasti helpottavaa, että meidän taholta on heti tarjota paikka/taho, jossa on saatavilla apua varmasti moneen mieltä askarruttaviin asioihin

Visitor-toiminnan jalkautuminen poliisilaitoksille nähtiin myös poliisin omaa työtä helpottavana toimintana. Poliisit kuvasivat, että toiminnan toteutus on mahdollistanut RIKUn palveluiden markkinoimisen heille tutumpana tahona, jonka uskottiin osaltaan madaltavan uhrien kynnystä RIKUn palveluiden vastaanottamiselle. Visitor-toiminnan toteutuksen etuna nähtiin myös RIKUn työntekijän käyttämisen mahdollistuminen paremmin kuulusteluissa uhrin, asianomistajan tai todistajan tukena hyvin nopeallakin aikataulutuk-

sella. Kuulusteluissa mukanaolo nähtiin myös poliisin omaa työtä helpottavana asiana.

Koska kyse on minun lähelläni toimivasta palvelusta, pystyn markkinoimaan sitä paljon tutumpana tahona madaltaen näin kynnystä siihen suuntaan

Tuli akuuttiin tilanteeseen kuulusteluihin tukihenkilöksi, minkä jälkeen jatkoivat uhrin kanssa kahden

Visitor-toiminnan koettiin helpottavan muiltakin osin poliisin omaa työtä uhrin auttamisessa. Vastaajien mukaan RIKUn asiantuntemuksen hyödyntäminen heti poliisien asiakastehtävien apuna ja uhrin yhteydenottoopyyntöjen välittäminen henkilökohtaisesti RIKUn työntekijälle nähtiin toiminnan toteuttamisen vahvuuksina. Asiakaan ohjaaminen työntekijän luokse heti oman tapaamisen jälkeen koettiin lisäksi omaa työtaakkaa helpottavana. Visitor-palvelun saatavuus nähtiinkin poliisin palveluita täydentävänä, jonka kautta myös uhri saa kokemuksen, että myös poliisin omiin palveluihin voidaan luottaa.

..Voi lennosta kysyä kuulusteluihin ja sitten olen toimittanut niitä yhteydenottoopyyntöjä henkilökohtaisesti

Lähinnä se antanee uskoa asiakkaaseen, että poliisin palveluihinkin voi luottaa, vaikka aina ei rikokset selviäisikään

Visitor-toiminnan toteutuksen heikkouksina poliisit nostivat esiin RIKUn työntekijän paikallaolon vähäisyyden. Toiminnan ajallinen vähäisyys vaikeuttaa poliisien mukaan uhrin ohjaamista työntekijän luokse, jolloin asiakkaan tuen ja avun saanti hidastuu. Myös poliisin oman työn kannalta RIKUn asiantuntijuuden koettiin olevan hyödynnettävissä liian harvoin poliisilaitoksilla. Eräässä vastauksessa poliisi toi esiin, että jos apua ei ole saatavilla, kun sille koetaan tarvetta, sitä ei mahdollisesti tulla käyttäneeksi lainkaan. Poliisit kokivatkin, että RIKUn työntekijän paikallaolo aina virka-aikana tehostaisi paremmin RIKUn asiantuntemuksen käyttöä, niin omien tehtävien tukena, kuin uhrin avun saannissa.

Olisi helppoa, jos paikalla olisi aina joku 09-14 aikana. Nyt asia hoiduu lomakkein ja tiedottamisin

...joitakin tunteja ei ole mielestäni riittävä, kun meillä on kuitenkin lähes joka päivä asiakkaita, joiden olisi hyvä päästä juttelemaan....Harvoin pystyn sopimaan asiakkaan kanssa kuulusteluja juuri niille tunneille, kun RIKU päivystää poliisiasemalla

7.3 Millaisena poliisit kokevat Visitor-toiminnassa toteutettavan yhteistyön tällä hetkellä?

Poliisit toivat esille vastauksissaan Visitor-toiminnassa tapahtuvan yhteistyön kannalta toimivia ja toimimattomia asioita. Vastauksista muodostettiin ensin neljä alakategoriaa, joista yhdistelemällä muotoutui kysymykselle kaksi yläkategoriaa Visitor-toiminnan **yhteistyön vahvuudet ja heikkoudet** (kuvio 10).

Alakategoriat	Yläkategoriat
<ul style="list-style-type: none"> • yhteydenpito avointa ja helppoa • uhrin tukeminen keskiössä 	Yhteistyön vahvuudet
<ul style="list-style-type: none"> • tiedottaminen riittämätöntä • hyödyntäminen on vähäistä 	Yhteistyön heikkoudet

Kuvio 10. Yhteistyön vahvuudet ja heikkoudet

Lähetetyssä kyselyssä poliiseja pyydettiin ensin kuvaamaan, millaisena he näkevät toimivan yhteistyön yleisesti. Vastauksissa monet poliiseista yhdistivät kysymyksen kuitenkin suoraan Visitor-toimintaan ja siinä tapahtuvaan yhteistyöhön RIKUn kanssa. Muutamissa vastauksissa yhteistyötä oli kuitenkin mietitty myös yleisemmällä tasolla. Näissä poliisit kuvasivat toimivaa yhteistyötä asiakaslähtöiseksi, matalan kynnyksen toiminnaksi yhteistyötahojen välillä. Tärkeänä poliisit pitivät tahojen työntekijöiden tuntemista ja sitä, että työntekijöiden välillä olisi välitön, avoin ja jouheva työskentelytapa. Hyvän yhteistyön edellytyksiin kuului poliisien mielestä lisäksi palautteen anto, jonka tulisi pitää sisällään tarvittaessa myös kritiikin antoa. Tämän toteuttamiseen tarvittiin poliisien mukaan yhteisiä tapaamisia sekä säännöllisiä keskusteluja yhteistyötahojen välille.

Visitorissa tapahtuvan yhteistyön vahvuuksiksi poliisit nostivat, yhteistyön avoimuuden ja helppouden tahojen välillä. Tärkeänä nähtiin lisäksi tahojen välisten roolien selkeys ja se, että yhteistyötä tehdään yhteisen tavoitteen eteen eli uhrin auttamiseksi. Tiiviimmän yhteistyön kautta poliisit kokivat mahdollistuneen paremmin myös asiakkaiden saamisen RIKUn palveluiden piiriin. Omaa yhteydenottokynnystä RIKUn työntekijään poliisit pitivät matalana ja avoimuus oli helpottanut yleisesti yhteistyön tekemistä. Osaltaan tätä oli helpottanut se, että työntekijät olivat oppineet tuntemaan paremmin toisensa Visitor-toiminnan kautta. Tärkeäksi koettiin myös RIKUn työntekijän kanssa kasvokkain tapahtuvan yhteydenpidon mahdollistuminen samanaikaisesti ja se, että asiakkaaseen pystyttiin olemaan yhteydessä nopeammin poliisin henkilökohtaisesti toimittaman yhteydenotto-pyyntöä jälkeen.

...Roolit ovat selvät ja uhrin tukeminen koetaan tärkeäksi ja eteen tehdään töitä.

Se, että tunnemme toisemme on tärkeää, ja helpottaa yhteistyötä ja yhteydenottoja

Yhteistyön heikkouksina poliisit toivat esiin RIKUn tiedottamisen puutteellisuuden. Vastaajat toivoivat, että RIKU muistuttaisi poliiseja vahvemmin Visitor-toiminnan läsnäoloajankohdista ja omasta toiminnastaan yleensä. Riittämättömän tiedottamisen riskinä poliisit näkivät Visitor-palvelun tarjoamisen unohtamisen mahdollistumisen. Myös poliisin oman henkilökunnan ja tehtäväkuvien vaihtumiset edellyttäisivät poliisien mielestä säännöllisemmän tiedottamisen saamista poliisilaitoksille. Toisena heikkoutena poliisit toivat esiin yhteistyön toteutumisen vähäisyyden. Monessa vastauksessa poliisit kuvasivat yhteistyötään Visitorin kautta melko satunnaiseksi ja muutamat poliisit toivat esiin, etteivät he olleet tehneet yhteistyötä lainkaan Visitor-toiminnan puitteissa. Eräässä vastauksessa tuotiin esiin, että vain osa poliiseista tietää Visitor-toiminnasta poliisilaitoksilla ja sitä kautta on nosannut hyödyntää sitä omassa työssään.

.. Omalla kohdallani olen kiitollinen palvelusta....

...Riku voisi ehkä muistuttaa rikostutkijoita ja kentän poliiseja olemassaolostaan ja läsnäoloajankohdistaan. Pääsee unohtumaan, kun avun tarve ei ole säännöllistä.

7.4 Millaisia kehittämistarpeita poliisit näkevät Visitor-toiminnalle?

Kehittämistarpeina poliisit toivat esiin erityisesti tiedottamisen parantamisen ja Visitor-toiminnan saatavuuden lisäämisen poliisilaitoksille. Pelkistettyjen ilmaisujen jälkeen alakategorioita muodostettiin viisi, joista edelleen yhdistelemällä pääkategorioiksi muodostuivat **lisätiedon tarve Visitor-toiminnasta** ja **Visitor-toiminnan näkyvyyden lisääminen poliisilaitoksella** (kuvio 11).

Alakategoriat	Yläkategoriat
<ul style="list-style-type: none"> tiedon lisääminen Visitor-toiminnasta koulutuksen lisääminen säännöllisen tiedottamisen lisääminen 	Lisätiedon tarve Visitor-toiminnasta
<ul style="list-style-type: none"> toiminnan saatavuuden lisääminen henkilökohtaisen yhteydenpidon tehostaminen 	Visitor-toiminnan näkyvyyden lisääminen poliisilaitoksella

Kuvio 11. Lisätiedon tarve Visitor-toiminnasta ja Visitor-toiminnan näkyvyyden lisääminen poliisilaitoksella

Valtaosa vastaajista toivoi RIKU:ta jatkossa kokonaisvaltaisempaa tiedottamista. Kehitysideoina nousivat avoimet tilaisuudet, infotilaisuudet, koulutukset ja tilannekatsaukset. Poliisien mielestä tiedottamisen tulisikin olla säännöllisempää jotta sitä voitaisiin hyödyntää paremmin oman työn tukena. Vastaajien mukaan myös poliisilaitoksien henkilöstöjen vaihtuvuuden takia tilannekatsauksille olisi ajoittain ehdottomasti tarvetta. Toisena kehitysideana poliisit toivat esille Visitor-toiminnan saatavuuden lisäämisen. Toiminnasta saatava hyöty koettiin nykyisellään rajalliseksi ja Visitor-päivien lisääminen nähtiin tarpeelliseksi sekä uhrille, että poliiseille, jotta asiantuntemus olisi nopeammin käytettävissä.

Kun toiminta pyörähti käyntiin, ... kävi meidän osastollamme esittäytymässä ja kertomassa toiminnasta.... Voisi varmaan olla tilannekatsauksen paikka....

Lisää....aikoja poliisiasemalle

Tätä kautta ... saa tietoa, mutta me emme: Kuinka RIKU on kokenut käytännön, toiveita ja ehdotuksia meidän suuntaan?!

Kolmas poliisien esille nostama kehittämistarve oli henkilökohtaisemman yhteydenpidon tehostaminen. Poliisit kokivat, että nimettömänä ja kasvottomana yhteistyön tekeminen nykyisellään toteutettuna on haasteellista. Vastajaat kokivat, että kasvokkain tapahtuvalla yhteistyöllä palautteen antaminen olisi toimivampaa ja myös Visitor-toiminnan sekä siihen liittyvän yhteistyön kehittäminen olisi tehokkaampaa ja nopeampaa. Poliisit näkivätkin, että tämän tutkimuksen kautta poliisien kokemus välittyy RIKULLE, mutta myös RIKUn antama palaute poliiseille olisi toiminnan kehittämisen kannalta tärkeää. Tähän kehittämistyöhön poliisit ehdottivat esimerkiksi avoimien tilaisuuksien järjestämistä jatkossa yhteistyön parantamiseksi.

8 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS, YLEISTETTÄVYYS JA EETTISYYS

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota viime vuosikymmeninä. Tutkijan puolueettomuuden lisäksi nousee suureen rooliin tutkijan riittävä aika työnsä tekemiseen, sekä tutkijakollegoiden asiantuntija - apu ja tuki. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 142.) Tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä tulisikin tarkastella useista eri näkökulmista, vaikkakin laadullisten tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys koetaan hiukan hankalammiksi arvioida, kuin määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset. (Hirsjärvi ym. 2008, 226–227.)

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää termejä reliabilisuus ja validius. Reliabiliuksella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta, validius eli tutkimuksen pätevyys puolestaan tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän edellytystä mitata sitä, mitä tutkimuksella on haettu. Kvantitatiivisissa tutkimuksissa tulosten mittaaminen reliabiliuksien ja validiuksien näkökulmasta on selkeämpää, kuin laadullisessa tutkimuksessa. Kuitenkin myös kvalitatiivista tutkimusta tulee arvioida sen luotettavuuden kannalta. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Visitor-toiminnasta ei ole aikaisempaa tutkittua tietoa ja tämä asetti tutkijatuuden eteen. Tutkimuksen luotettavuutta onkin hankala arvioida sen validiuuden mukaan, koska aiemmin tutkittua tietoa ilmiöstä [Visitor-toiminta] ei ole, johon tutkimusta voisi verrata. Tämän tutkimuksen luotettavuuden mittaamista validiuksien näkökulmasta voidaankin muun muassa pohtia sillä, oliko kyselylomake oikein valittu tapa tutkimusmenetelmäksi sekä olivatko kyselylomakkeen kysymykset oikein aseteltuja kohderyhmälle?

Näihin tutkimuksen validiuksien kysymyksiin on pyritty vastaamaan tutkimuksen toteutusluvussa, jossa on tuotu esille tutkimuksessa käytetyt metodit sekä tutkimusprosessin eteneminen. Lisäksi on perusteltu tutkimuksessa käytetyt ratkaisut sekä se, kuinka on päädytty kyseisiin ratkaisuihin. Lähteistä myös löytyvät kyselylomake saatekirjeineen sekä sisällönanalyysin eteneminen pelkistetyistä ilmaisuista yläkategorioihin.

Tutkimuksen reliabiliutta pohditaan tutkimustulosten luvussa, jossa tarkastellaan aineiston riittävyttä saatuihin johtopäätöksiin nähden. Lisäksi tutkimuksen luotettavuutta tulee pohtia tulkintojen osalta. Ovatko tutkijat tulkinneet oikein vastaajien vastaukset? Kyselylomakkeesta saatuja vastauksia on pyritty tulkitsemaan rehellisesti sekä ennakkoluulottomasti ja tästä näkökulmasta katsottuna tutkimusta voidaan pitää luotettavana.

Laadullisessa tutkimuksessa ei yleistettävyydestä puhuta varsinaisesti tilastollisessa merkityksessä. Yleistettävyyden näkökulmasta voidaan kuitenkin ajatella, että tutkittava ilmiö antaa osviittaa muita vastaavalaisia tapauksia varten ja on tärkeämpää ymmärtää tutkimuskohde, mikä ilmiössä [Visitor-toiminta] oli merkittävää ja mitä tutkimus toi esille. (Hirsjärvi ym. 2009, 181–182.)

Tutkimuksen eettisyyden periaatteet sitovat myös tutkijaa. Tämä tarkoittaa muun muassa tutkimusaineiston ja tutkimuksen tekoon liittyviä kysymyksiä. Periaatteena on, että tutkimuksen teossa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä, josta kertovat esimerkiksi rehellisyys ja tarkkuus tutkimustyössä, kriteerien mukainen ja eettisesti kestävä tiedonhankinta sekä tutkimuksen raportointiin ja aineiston säilyttämiseen liittyvät seikat. Lisäksi eettiset pohdinnat tutkimuskohteesta tai -ongelmasta ovat tutkijan työn lähtökohtia. (Hirsjärvi ym. 2009, 23–24.)

Näihin tutkimuksen eettisiin periaatteisiin on vastattu tässä opinnäytetyössä siten, että aineistoa on käsitelty rehellisesti sekä tarkasti ja tutkimuksen raportointi on tehty hyvin tapojen mukaisesti. Lisäksi on myös huomioitu kyselyyn vastanneiden anonyymisyys sekä kyselyyn vastaamisen aikana, että raportoinnissa. Se mitä sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004) sanoo luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan toteutumisesta sähköisessä viestinnästä, on ollut osaltaan vaikuttamassa ratkaisuihin analysoida Lahden ja Hämeenlinnan rikostorjunnan poliisien kokemukset yhdessä eettisesti hyvien tapojen mukaisesti. Lisäksi kerätty aineisto on ollut vain tutkijoiden käytössä eikä sitä tulla luovuttamaan ulkopuolisille missään vaiheessa. Valmiin ja koulun hyväksymän opinnäytetyön jälkeen tutkimusaineisto tullaan tuhoamaan asianmukaisella tavalla.

9 POHDINTA

Tulosten tarkastelussa pyrittiin pitämään mielessä erityisesti Visitor-toiminnan kehittämistyön näkökulma. Koska aiempaa tutkimustietoa Visitor-toiminnan toteuttamisen kokemuksista ei ole, päädyttiin tuloksia tarkastelemaan ensisijaisesti Visitor-toiminnan edellytyksien näkökulmasta.

9.1 Tulosten pohdinta

Tutkimustulosten perusteella poliisit näyttäisivät toteuttavan lain tuomaa velvoitettaan ja kertovat asiakkailleen tukipalveluista, joihin RIKU yhtenä kuuluu. Useimmat poliisit kertoivat nostavansa esiin RIKUn perustehtävistä tuen ja avun saamisen mahdollisuuden uhrin tukemisessa. Palvelumuodoista esiin näytettäisiin tuovan usein miten tukihenkilön sekä keskusteluavun saamisen mahdollisuus ja joissakin vastauksissa tuotiin näkyväksi myös RIKUn kautta mahdollistuva apu lisätuen piiriin saattamisesta uhrin auttamiseksi. Vastauksissa kuitenkin vain muutamat poliisit nostivat näkyviin ammatillisen asiantuntijuuden näkökulman RIKUn työskentelyssä, ja näissäkin asiantuntijuus nivottiin vahvemmin rikosprosessiin liittyviin kysymyksiin, jolloin asiantuntijuudella tarkoitetaan avun ja tuen saamista rikosasian käsittelyn menettelyyn. (Koivukangas 2011, 131.)

Myös yhteydenottotapojen kertomisessa asiakkaille on tulosten perusteella edelleen kahdenlaista käytäntöä, vaikka esitutkintalain toteuttamisen ohjeistuksessa kehoitetaan poliiseja tarjoamaan uhreille yhteydenottopyynnön välittämistä RIKUun. Vastanneista vajaa puolet toi esiin oman velvollisuutensa yhteydenottopyynnön välittämiseen, jos asiakas antaa siihen luvan. Vastausten perusteella poliiseista kuitenkin liian monet näyttäisivät antavan edelleen vain RIKUn yhteystiedot asiakkaalle ja kehottavansa häntä hakemaan apua, jos hän itse kokee siihen tarvetta.

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että poliiseilla on melko hyvät tiedot RIKUn perustehtävistä ja sen tuottamista tukipalveluista. RIKUn palveluita kertominen näyttäisi kuitenkin tapahtuvan useimmilla poliiseilla enemmän tiedottamisluntoisesti ja palveluiden tarkempi sisällöllinen avaus jäisi

näin ollen tekemättä. Tuloksista käy ilmi, että vain harvat poliisit nostavat asiakkailleen esiin RIKUn asiantuntijuudesta kriisityön hallitsemisen, joka on kuitenkin erittäin merkityksellinen tukimuoto uhrin auttamisessa.

Visitor-toiminnan toteuttamisen poliisit näkevät poliisilaitoksilla tutkimustulosten perusteella tärkeäksi, mutta nykyisellään toteutettuna ajallisesti riittämättömäksi. Toiminnan vahvuuksina nousevat esiin uhripalvelun saatavuuden nopeutuminen, joka mahdollistaa tulosten mukaan paremmin sen, että asiakkaalla on heti poliisilaitoksella ollessaan saatavillaan apua ja tukea RIKun työntekijän kautta sitä halutessaan. Visitorin nähdään helpottavan myös poliisin omaa työtä uhrin auttamisessa RIKUn työntekijän tuoman asiantuntijuuden kautta. Tuloksissa esille nousee erityisesti RIKUn asiantuntemuksen hyödyntämisen mahdollisuuden nopeutuminen kuulusteluiden yhteyteen sekä kasvatusten tapahtuvien keskusteluiden käymiseen muissa uhrin tukemiseen tarvittavissa asiantuntijuuskysymyksissä. Visitor-toiminnan ajallinen toteutus koetaan kuitenkin tulosten perusteella nykyisen toteutusmallin mukaisena riittämättömäksi. Ajallinen vähyys ei tulosten mukaan tue riittävästi asiakkaiden suoraan ohjaamista RIKun työntekijän luokse, eikä lisää asiantuntijuuden hyödyntämistä poliisin oman työn tukena.

Tutkimustulosten mukaan yhteistyön tekeminen näyttäisikin olevan melko vähäistä Visitor-toiminnassa. Vastauksista käy ilmi, että vain muutamat poliisit ovat tehneet yhteistyötä Visitor-toiminnan puitteissa ja selkeästi suurempi osa poliiseista tuo esiin, etteivät he ole hyödyntäneet Visitor-toimintaa lainkaan tai yhteistyön tekeminen on ollut satunnaista. Ne poliisit, jotka ovat Visitorin kautta yhteistyötä tehneet, kokevat yhteistyön vahvuuksina avoimen ilmapiirin, yhteydenottokynnyksen mataluuden, sekä roolijaon selkeyden uhrin auttamistyössä. Samaiset vahvuudet nousevat esiin myös toimivan yhteistyön käytännöissä yleisesti. Visitor-toiminnan toteutumisesta ja siihen sisältyvästä yhteistyön tekemisestä voidaan vastausten perusteella kuitenkin päätellä, että poliiseilla on selkeä halu tehdä yhteistyötä RIKUn kanssa tiiviimmin ja heillä on yhteneväinen käsitys Visitor-toiminnan kautta tulevista hyödyistä itselle ja uhrille, RIKUn tuoman asiantuntijuuden kautta. Tulosten perusteella myös poliisien esille tuomat

ongelmakohdat tiedottamisen puutteellisuudesta ja Visitor-toiminnan ajallisesta vähäisyydestä ovat erityisen merkityksellisiä, eivätkä tue osaltaan tiiviimmän yhteistyön rakentumista, joka näkyy osaltaan tuloksissa.

Tutkimustuloksista poliisien halu toimivan yhteistyön kehittämiseksi tulee ilmi myös konkreettisten kehittämissuositusten kautta. Vastauksissa esiin nousee vahvasti muun muassa tiedottamisen vahvistaminen tärkeys kaikilla osa-alueilla. Visitor-toiminnan yhteisen kehittämistyön näkökulmasta tuloksissa nousee esiin poliisien kokemus tarve, jossa toimijatahot voisivat jakaa kokemuksiaan ja ajatuksiaan toiminnan toteutumisesta. Poliisit kokevat, että tällaisessa tilaisuudessa molemmat tahot pystyisivät esittämään toiveita toisilleen ja toiminnan kehittämistyö tehostuisi molempia tahoja palvelevammaksi kokonaisuudeksi. Tämä osaltaan tiivistäisi poliisien mielestä myös yhteistyön tekemistä,

Tutkimustulokset Visitor-toiminnassa tapahtuviasta yhteistyöstä ja sen kehittämiseksi ovat yhteneväisiä myös Kuuskerin tekemän (2013, 50) tutkimuksen kanssa. Toimiviksi käytännöiksi yhteistyön tekemiselle nousevat hänen tutkimustuloksissaan säännöllisen yhteydenpidon tärkeys, yhteiset tapaamiset sekä konsultoinnin mahdollisuus. Yhteistyötä edistävinä tekijöinä nousevat esiin avoimuus, työntekijöiden tuttuus sekä molempien tahojen ammatillisuus. Avoimuudella tarkoitetaan hänen tutkimuksessaan muun muassa avointa tiedonkulkua ja yhteisiä keskusteluja ammatillisuuden rajoissa. Tuttuuden koetaan puolestaan madaltavan kynnystä avoimen yhteistyön tekemiselle ja helpottavan tätä kautta yhteisen asiakkaan kanssa käytävien keskustelujen sujumista.

9.2 Tutkimustulokset Visitor-toiminnan edellytysten valossa

Visitor-toiminnan edellytyksistä jaettuun asiantuntijuuteen kuuluu yhtenä osa-alueena toimintojen täydentävyys yhteisen strategian lähtökohdista. Poliisin ja RIKUn välisessä yhteistyössä strateginen näkökulma tulee esiin uhrin auttamisesta, jossa auttamiskeinot ovat erilaiset, mutta tavoite on sama. Käytännössä Visitor-toiminnalla pystytäänkin nostamaan paremmin näkyville toimijaosapuolten voimavarat omalla vahvuusalueellaan sekä

tukemaan ja auttamaan uhria kokonaisvaltaisemmin, yhteistyön kautta. (Koivukangas & Hellsten 2012, 33–34.)

Tällä hetkellä Visitor-toimintaa toteutetaan RIKUn toimesta kerran viikossa tapahtuvana työtapana poliisilaitoksilla. Olemme yhteneväisiä poliisien kanssa siitä, että Visitor-toiminnan ajallinen vähyys ei nykyisellään toteutettuna mahdollista tuntuvasti RIKUn asiantuntijuuden hyödyntämistä poliisilaitoksilla uhrin auttamistyössä eikä osaltaan tue voimavarojen tunnetavuuden lisääntymistä RIKUn omalla vahvuusalueella. Visitor-toiminnan ajallinen vähyys ei myöskään lisää oleellisesti poliisien laaja-alaisemman sisällöllisen tuntemuksen kasvamista RIKUsta. Tämän vuoksi on mahdollista, että RIKUn asiantuntijuuden hyödyntäminen jää osaltaan vähäiseksi, mikä tutkimustuloksissakin tulee esiin.

Lisähaastetta RIKUn oman työn tunnettavuuden lisäämiselle ja tiiviimmän yhteistyön tekemiselle luovat kuitenkin osaltaan tällä hetkellä RIKUn työntekijöille annetut melko rajalliset kulkuluvat poliisilaitoksilla Visitor-päivinä sekä erityisesti Lahdessa RIKUn toimitilan sijaitseminen melko irrallisena poliiseista. Näin toteutettuna kasvokkain tehtävän yhteistyön tekeminen ja RIKUn työntekijän oman työn sekä koko Visitor-toiminnan näkyvyyden lisääminen ja siitä kertominen poliiseille hankaloituu. Toimitilojen sijaintia sekä Visitor-työntekijän kulkuluvan laajentamista voitaisiinkin harkita, jotta tiiviimmän yhteistyön mahdollistuisi kaikkia osapuolia paremmin palvelevaksi kokonaisuudeksi. Samalla tämä mahdollistaisi RIKUn työntekijän oman työn tunnettavuuden lisäämisen poliisien keskuudessa.

Jaettuun asiantuntijuuteen kuuluu myös toisen työstä oppiminen. Visitor-toiminnan ajallinen vähyys poliisilaitoksilla ei tue tämänkään osa-alueen toteutumista parhaalla mahdollisella tavalla. Toisen työstä ja työtavoista oppimista tukisi mahdollisesti paremmin aktiivisempi toiminnan näkyvyyden lisääminen ja yhdessä toimimisen konkreettinen tiivistäminen Visitor-päivien lisäämisen kautta.

Jaetussa johtajuudessa nousevat esille muun muassa yhteinen vastuu, toimintaan sitouttamisen ja viestinnän osa-alueet. Tämän tutkimuksen vas-

tauksissa poliisit näkivät yhteistyössä merkityksellisenä avoimen ja vuorovaikutuksellisen työskentelytavan toimijoiden välillä, jonka toteuttamista edistää työntekijöiden tunteminen. Mikä tahansa vuorovaikutus ei kuitenkaan johda toimivaan yhteistyöhön. vaan vuorovaikutuksen tulisi edistää yhteistyötä, olla aktiivista ja tavoitteellista. Airan mukaan ”*Yhteistyö ei tapahdu itsestään, vaan se vaatii osapuolten aktiivista panostusta, aikaa ja voimavaroja ja sekä vastuiden, että tulosten jakamista*”. (Airan 2012,45, 129–130.)

Tällä hetkellä poliisit eivät näyttäisi näkevän Visitor-toimintaa sektoreiden välisenä tiiviinä yhteistyön muotona, vaan RIKUn erillisenä palveluna asiakkaalle, joka toteutetaan saman katon alla, kerran viikossa tapahtuvana toimintana. Yhteistyön tekeminen on tulosten mukaan melko vähäistä, joka kertoo osaltaan myös toimintaan sitoutumisen tasosta. Jotta sitoutuminen toiminnan hyödyntämiseen ja yhteistyöhön kasvaisi, voitaisiin harkita molempien tahojen vahvemman vastuun jakamista toiminnan toteuttamisen käytännön suunnitteluun ja toiminnan kehittämistyöhön. Yhteisen vastuun lisäämisellä poliisien oma sitoutuminen toiminnan hyödyntämiseen ja yhteiseen kehittämistyöhön uskoaksemme osaltaan kasvaisi myös niiden poliisien osalta, jotka eivät tällä hetkellä ole hyödyntäneet Visitoria lainkaan.

Viestinnän merkitystä on Visitor-toiminnan edellytyksissä kuvattu muun muassa tavoitteiden saavuttamisen edellytyksenä. Poliisit toivat omissa vastauksissaan esille tiedottamisen puutteellisuuden ja sen riittämättömyyden sekä säännöllisen tiedottamisen, että laajemman yleisemmän tiedottamisen osalta. Tutkimustulosten perusteella on helppo yhtyä siihen, että tiedottamistapoja, niiden säännöllisyyttä sekä koulutuksien lisäämistä Visitor-toiminnasta tulisi lisätä. Poliisien oma toive muun muassa seuranta-tapaamisista on toteuttamisen arvoinen ehdotus, jota on toteutettu aiemmin vastaavalla nimelläkin Visitor-toimintamalli hankkeen aikana. Koivukangas & Hellsten (2012, 30) kuvaavat tutkielmassaan seurantakokouksia tärkeiksi foorumeiksi, jossa kehittämistyötä voidaan tehdä paremmin. Käytännössä hankkeen kokouksissa olivat paikalla molempien tahojen esmiehet sekä työntekijät. Näissä kokouksissa tarkasteltiin yhteistyön suju-

vuotta, toiminnan käytäntöjä, tiedonkulun toimivuutta sekä mahdollisia näkemyseroja toimintakulttuurien välillä. Kokousten pohjalta RIKU muokkasi Visitor-toimintaansa yhdessä toivottuun suuntaan.

Tarkastellessa Visitor-toiminnan toteutumista poliisilaitoksilla tutkimustulosten ja toiminnan edellytysten kautta kokonaisuutena voidaan päätellä, että toiminnassa toteutuvat tietyt perusedellytykset kiitettävästi. Lähtökohteisesti yhteistyötahoilla on yhteinen intressi työn tekemiselle uhrin auttamisen kautta ja kummallakin ovat omat roolinsa uhrin auttamisketjussa. Näiden täydentäminen oman asiantuntijuuden kautta luo hyvät perusedellytykset uhrin kokonaisvaltaiselle auttamistyölle saman katon alla. Kuitenkin poliisien vastausten perusteella on nähtävissä, että Visitor-toiminta ei vielä täytä tiiviin yhteistyön edellytyksiä. Tämä vaatii jatkossa kehittyäkseen molempien osapuolten sitoutumista vahvemmin toimintaan. Tärkeää olisikin aluksi yhdessä miettiä, ovatko toimijoiden väliset odotukset Visitor-toiminnan toteuttamisen hyödyistä yhteneväiset ja mitä lisäarvoa Visitor-toiminnan toteuttaminen tuo yhteistyötahoille?

Seuraavassa luvussa on nostettu esiin joitakin kehitysideoita, joiden toivomme herättävän keskustelua Visitor-toiminnan kehittämistyöhön poliisilaitoksilla jatkoa ajatellen. Tämä kehittämistyön suunnittelua ja toteuttamista voitaisiin harkita vahvemmin tehtäväksi toimijoiden yhdessä tekemänä, jolloin molempien tahojen asiantuntijuus ja niiden täydentävyys toisiaan tukevana kokonaisuuksina toisivat parhaimman mallin kokonaisvaltaisen uhrin auttamistyön kehittämiseksi poliisilaitoksilla.

9.3 Kehittämisehdotukset Visitor-toiminnalle

RIKUn palveluiden saatavuuden nopeutumisen kannalta, voitaisiin harkita Visitor-toimintapäivien lisäämisen poliisilaitoksilla. Nykyisellään toteutettuna tiiviimmän yhteistyön tekeminen on melko haasteellista, eikä RIKUn asiantuntijuuden hyödyntäminen uhrin auttamistyössä ja poliisin apuna toteudu sellaisena, kuin se parhaimmillaan voisi toteutua. Olemme yhteneväisiä poliisien kanssa siitä, että toiminnan ajallisella lisäämisellä toimintojen täydentävyys voisi tuoda paremman hyödyn sekä yhteistyötahoille,

että asiakkaille. Tämä toteuttaminen voi kuitenkin olla nykyisillä työntekijä-resurssilla RIKUn puolelta melko haasteellista. Tämän vuoksi tahot voisivatkin esimerkiksi harkita, voitaisiinko henkilöstöresursseja lisätä esimerkiksi palkkakustannusten jakamisella?

Visitor-toiminnan yhtenä periaatteena on osapuolten asiantuntijuuden ja vahvuuksien antaminen toimijoiden yhteiseen käyttöön. Tämän periaatteen toteuttamisessa RIKUn työntekijän paikallaoloa voitaisiin harkita vahvemmin hyödynnettäväksi jo nykyisen Visitor-ajan puitteissa, esimerkiksi rikosilmoitusten vastaanoton yhteydessä. Käytännössä RIKUn työntekijä voisi itse olla poliisin apuna kertomassa rikosilmoituksen vastaanottamisen yhteydessä RIKUn toiminnasta, sen erilaisista palvelumuodoista ja kokonaisvaltaisesta avun ja tuen saamisen mahdollisuudesta. Konkreettinen läsnäolo toisi asiakkaalle heti RIKUn työntekijän kasvot näkyväksi ja hänen asiantuntijuutensa olisi vieläkin paremmin hyödynnettävissä poliisin apuna sekä uhrin tukena esimerkiksi kuuntelijan ja kriisiavun antajan roolissa sekä mahdollisesti tästä eteenpäin asiakkaan oman päätöksen mukaisesti koko rikosprosessin ajan.

Parityöskentelyn kokeilemista puoltaisi myös toisen työstä ja työtavoista oppimisen näkökulma, jolla osaltaan mahdollistaisi poliisien kokonaisvaltaisempaa tietämystä RIKUn palveluista ja työtavoista uhrin auttamisessa. Tiedon karttuessa poliisi pystyisi paremmin hyödyntämään oppimaansa edelleen RIKUn palveluista kertomiseen, myös Visitor-toimintapäivien ulkopuolella. Tätä kautta myös RIKUn työntekijän tuntemus poliisin työstä kasvaisi. Kokonaisuudessaan parityöskentelyn kautta molempien asiantuntijuuden hyödynnettävyys täydentyisi paremmin sekä asiakkaan, että yhteistyötä tekevien tahojen eduksi.

Parityöskentelyn hyödyistä on Visitor-toiminnassa jo aiempaa kokemusta. RIKUn ja Ensi- ja turvakodin kanssa toteutetussa kokeilussa testattiin erilaisia työskentelytapoja uhrin auttamisessa yksin työskentelystä, parityöskentelyyn. Parityöskentelyn kautta yhteistyötahot oppivat toisiltaan ja yh-

teistyön pitkittyessä asiakastapaamisissa pystyttiin tuomaan tarvittaessa esiin niitä näkökulmia, joita toinen osapuoli olisi tuonut esille, jos hän olisi ollut läsnä. (Hellsten & Koivukangas 2012, 35–36.)

Visitor-toiminnan tiedottamisen tehostamiseen voitaisiin harkita muun muassa esitemateriaalin tekemistä, jota tällä hetkellä ei ole vielä olemassa. Esite lisäisi omalta osaltaan poliisien tietämystä toiminnasta ja sen käytännön toteutuksen ajankohdista poliisilaitoksilla. Lisäksi säännöllisten esimerkiksi kolmen kuukauden välisten seurantapalavereiden toteuttamista voitaisiin harkita. Tämä etuna olisi toiminnan nopeampi kehittäminen molempia osapuolia palvelevammaksi kokonaisuudeksi. Näihin palavereihin voisi mahdollisuuksien mukaan osallistua RIKUn työntekijän lisäksi useampi poliisin edustaja, jotta keskustelua voitaisiin käydä mahdollisimman laajasti. Myös Visitor-toiminnan koulutuksien lisäämistä voitaisiin harkita. Vastausten perusteella monilla poliiseilla on vain vähän tietoa Visitor-toiminnasta ja jotkut poliisit toivat esiin, etteivät olleet kuulleet koko toiminnasta. Tämä puoltaisi koulutuspäivien järjestämistä melko nopeastikin toteutettavaksi Visitor-toiminnasta.

Yhteistyötä käsittelevää koulutusta voitaisiin harkita myös yleisemmin. Tämän toteutukseen voisivat osallistua molempien toimijatahojen edustajat, jotta Visitor-yhteistyössä toimivien käytäntöjen rakentamista voitaisiin työstää tehokkaammin. Kehittämisehdotustamme tukee myös Isoherrasen (2012,151) väitöskirja, jossa hän tuo esiin, että koulutus on pohja organisaatiokulttuurien muutokselle. Koulutuksen kautta opitaan tarvittavat käsitteet ja uudet merkitykset toiminnan muuttamiselle. Isoherranen sanookin, että kaikki ammattilaiset tarvitsevat koulutusta yhteistyöstä, jolloin voidaan ymmärtää yhteistyön tekeminen aivan uudella tavalla. Ilman koulutusta esimerkiksi roolirajojen ylitykset ja toisen asiantuntijan kommentit omalla asiantuntijuus alueella voidaan kokea kielteisesti.

9.4 Tulosten merkitys Visitor-toiminnalle

Mielestämme olemme onnistuneet tutkimuksellemme asetetuissa tavoitteissa hyvin. Työn tuloksena on saatu esiin uutta ja kokemuksellista tietoa

siitä, millaisena rikostoiminnan poliisit kokevat nykyisellään toteutettuna RIKUn toteuttaman Visitor-toiminnan ja siinä tapahtuvan yhteistyön Hämeenlinnassa ja Lahdessa. Lisäksi tutkimustulokset antavat vastaukset työn tavoitteelle siitä, mitä asioita poliisit tuovat esiin, kun he kertovat asiakkailleen RIKUsta.

Työn ensisijaisena tarkoituksena on ollut tuottaa sellaista tietoa, jota RIKU voi hyödyntää oman kehittämistyönsä tukena niin poliisien kuin muidenkin tahojen kanssa toteutettavassa Visitor-toiminnassa. Mielestämme olemme onnistuneet työssämme myös tältä osin. Työn merkityksellisyyttä lisää se, että aiempaa tutkittua tietoa Visitor-toiminnan toteutumisesta toisen tahon kokemuksena ei ole ollut.

Työn tuloksissa ja pohdinnassa olemme pyrkineet pitämään vahvasti mielessämme RIKUn toivoman kehittämisenäkökulman ja tuoneet tämän vuoksi esiin erityisesti kehittämistyöhön tähtäävää pohdintaa. Tulosten osalta vastaajien määrän jäädessä melko pieneksi, niiden yleistettävyyden ei ole täysin mahdollinen. Tulokset antavat kuitenkin erittäin hyvää tietoa jo sellaisenaan siitä, mihin asioihin jatkossa Visitor-toiminnan kehittämistyössä tulee panostaa poliisilaitoksilla, jotta toiminta palvelisi molempia osapuolia parhaalla mahdollisella tavalla. Vastaajien vähäisyydestä johtuen on kehittämistyötä tehdessä tärkeää vielä miettiä, mikä on niiden poliisien kokemus RIKUsta ja Visitor-toiminnan toteutumisesta, jotka eivät vastustaant antaneet? Onko heillä vielä vähemmän tietoa RIKUsta ja Visitor-toiminnasta?

Tässä työssä haluttiin ensisijaisesti saada tietoa kehittämistyölle nimenomaan poliisien kanssa toteutettavaan Visitor-toimintaan. Mielestämme työ antaa kuitenkin hyvää tietoa myös muiden tahojen kanssa toteutettavaan Visitor-toimintaan. Erityisen hyvää tietoa tämä työ antaa kokemusten kautta mielestämme yleisesti julkisen sektorin kanssa toteutettavalle Visitor-toiminnalle.

LÄHTEET

Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö - Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Humanistinen tiedekunta.

Borg, S. 2010. KvaliMOTV- Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskunta-tieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 11.9.2015] Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Esitutkintalaki 805/2011. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110805>

Hellsten, T. & Koivukangas, J. 2012. Kumppanuudesta voimaa väkivallan vastaiseen työhön: malli Rikosuhripäivystyksen Visitor-toiminnan edellytyksistä. 2012. YAMK- opinnäytetyö. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13 - 14 osittain uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi

Honkatukia, P. 2011. Uhrin rikosprosessissa- haavoittuvuus, palvelut ja kohtelu. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 252. Helsinki: Hakapaino Oy

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Sosiaalitie-

teiden laitos. [Viitattu 31.8.2015] Saatavissa:

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/.../isoherranen_vaitoskirja.pdf

Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä-
moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy

Jos joudut rikoksen uhriksi. 2015. Oikeusministeriön esitteitä. [Viitattu
23.6.2015] Saatavissa:

http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/esitteet/josjoudutrikoksenuhriksi/esitteen_tulostus.html

Järjestöt mukaan turvallisuussuunnitteluun työkirja. 2010. Sisäasiainminis-
teriön julkaisuja 4/2010. Helsinki.

Katajamäki, E. 2010. Moniammatillisuus ja sen oppiminen. Akataeeminen
väitöskirja. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos.

Katsaus poliisiin, tullin ja rajavartiolaitoksen tietoon tulleeseen rikollisuu-
teen. 2014. Tilastokeskus. [Viitattu 11.3.2015] Saatavissa:

http://www.stat.fi/til/polrik/2013/polrik_2013_2014-04-02_kat_001_fi.html

Kjällman, P. & Rossinen, J. 2011. Uhri tarvitsee tukea. Teoksessa Kjäll-
man, P. (toim.) Rikoksen uhrin käsikirja. PS-kustannus: Jyväskylä, 115

Koivukangas, J. 2007. Käytännön oikeusopas väkivaltarikoksen uhrille.
Helsinki: Rikosuhripäivystys, Suomen Mielenterveysseura.

Koivukangas, J. 2011. Rikosprosessi käytännössä. Teoksessa Kjällman,
P. (toim.) Rikoksen uhrin käsikirja. PS-kustannus: Helsinki, 36–37; 130–
133

Koivukangas, J., Arkio- Lampinen, M., Hukkanen, V. & Lehtonen, J. (toim.)
2014. Visitor ja poliisi yhteistyössä. RIKU-lehti 1/2014, 24–25.

Kuuskeri, C. 2013. Koulun sosiaalityö ja lastensuojelutyö moniammatillisen
yhteistyön näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Yh-
teiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. [Viitattu 1.9.2015] Saatavissa:

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84294/gradu06500.pdf>

Laki esitutkintalain muuttamisesta 1145/2013. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20131145>

Lehtonen, J. 2014. Etelä-Suomen aluejohtaja. Rikosuhripäivystys. Haastattelu 19.11.2014.

Lähdesmäki, T., Hurme, P., Koskimaa, R., Mikkola, L. & Himberg, T., 2009. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto: Humanistinen tiedekunta. [Viitattu 11.9.2015] Saatavissa: <http://www.jyu.fi/mehu>

Malmberg, J. 2012. Poliisin asiakaspalvelun kehittäminen kuulusteluissa. Opinnäytetyö (AMK). Turun ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma/juridiikka. [Viitattu 11.3.2015] Saatavissa:

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/42088/Malmberg_Juhani.pdf

Mietintöjä ja lausuntoja 3/2015. Uhipoliittisen toimikunnan loppuraportti. Helsinki. Oikeusministeriö. [Viitattu 14.7.2015] Saatavissa:

<http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1426574076935.html>

Mikkonen, M., Kauppinen, J., Huovinen, M. & Aalto, E. (toim.) 2007. Etsivätyö Euroopan syrjäytyneiden väestönosien parissa. Suuntaviivoja yhdenmukaisiin etsivän työn palveluihin.

Perttula, J. 2013. Kolmas sektori turvallisuuden osatekijänä. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 107. 2013. Tampere. Yliopistopaino Oy/ Jovens Print.

Poliisi. 2015a. Esitutkinnan päättäminen. Poliisi. [Viitattu 11.03.2015]. Saatavissa: <https://www.poliisi.fi>

Poliisi. 2015b. Virallisen syytteen alaiset rikokset ja asianomistajarikokset. Poliisi. [Viitattu 11.03.2015]. Saatavissa: <https://www.poliisi.fi>

Poliisilaki 872/2011. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110872>

Pärnä, K. 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Yliopistollinen väitöskirja. Turun yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. [Viitattu 31.08.2015].

Saatavissa:

www.doria.fi/bitstream/handle/10024/77506/AnnalesC341Parna.pdf

Rikoksen uhrien tukipalveluiden järjestäminen ja rahoittaminen. 3/2014. Uhiripoliittisen toimikunnan väliraportti. Helsinki. Oikeusministeriö. [Viitattu 6.3.2015] Saatavissa: <http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisu-arkisto/1390205795513.html>.

Rikosuhripäivystys. 2014a. Etelä-Suomen toimintakertomus.

Rikosuhripäivystys. 2014b. Toimintakertomus. Hyväksytty johtokunnassa 26.3.2015

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 23.6.2015] Saatavissa:

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 516/2004. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040516>

Terveystieteiden lakien 1326/2010. Saatavissa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi.

Tuorila, H & Siltaniemi, A. 1999. Unohdettu rikoksen uhri? Tutkimus Rikosuhripäivystyksestä Suomessa. Saarijärvi: Gummerrus Oy.

Turvallisempi huomina - Sisäisen turvallisuuden ohjelma. 2012. Valtio-
neuvoston periaatepäätös. Helsinki. [Viitattu 11.3.2015] Saatavissa:

www.intermin.fi/julkaisu/262012?docID=35265

Wadhawa, R. 2015. Kanta-Hämeen palvelupisteen toiminnanohjaaja.
Haastattelu. 14.7.2015

Vakkuri, J. 2010. Pilkahduksia Pilkkeestä - Tutkimus ikääntyvien päih-
teidenkäyttäjien päivätoimintaryhmistä. Pro gradu -tutkielma. Helsingin
yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta/sosiaalipolitiikka.

Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims.
2015. FRA European Union Agency for Fundamental Rights. [Viitattu
22.6.2015] Saatavissa: [http://fra.europa.eu/en/publication/2014/victims-
crime-eu-extent-and-nature-support-victims](http://fra.europa.eu/en/publication/2014/victims-crime-eu-extent-and-nature-support-victims)

LIITTEET

Liite 1. Alustava tutkimuslupahakemus Rikosuhripäivystyksen Etelä-Suomen aluetoimiston aluetyöryhmälle

Liite 2. Tiedonhaku eri tietokannoista

Liite 3. Poliisihallituksen ohje: Rikoksen kohteeksi joutuneen ohjaaminen palveluihin

Liite 4. Poliiseille lähetetty kyselylomake

Liite 5. Saatekirje Lahden pääpoliisiaseman poliiseille lähetettyyn kyselyyn

Liite 6. Mitä asioita poliisit nostavat esiin, kun he kertovat Rikosuhripäivystyksestä rikoksen uhreille?

Liite 7. Millaisena poliisit kokevat Visitor-toiminnan toteutuksen tällä hetkellä?

Liite 8. Millaisena poliisit kokevat Visitor-toiminnassa toteutettavan yhteistyön tällä hetkellä?

Liite 9. Millaisia kehittämistarpeita poliisit näkevät Visitor-toiminnalle

Liite 1. Alustava tutkimuslupahakemus Rikosuhripäivystyksen Etelä-Suomen aluetoimiston aluetyöryhmälle

26.5.2014

RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSEN HYVÄKSYNTÄ TUTKIMUKSEN ALOITTAMISELLE VISITOR-TOIMINNASTA

Olemme kaksi Lahden ammattikorkeakoulussa opiskelevaa sosionomi-opiskelijaa. Opiskelumme kuuluu opinnäytetyön (15 op) tekeminen, joka tehdään pääsääntöisesti työelämä- tai hanketoimijan toimeksiantona.

Rikosuhripäivystyksen toimintaan Jaana Rautiainen on tutustunut vuodesta 2010 alkaen, jolloin hän on aloittanut vapaaehtoisena RIKUn tukihenkilönä Päijät-Hämeessä. Syksyllä 2013 Jaana teki Päijät-Hämeen palvelupisteessä sosionomi-opiskeluihin liittyvän työharjoittelun, jolloin nousi esille Visitor-toimintaan liittyvän tutkimuksen tarpeellisuus Teille. Vastaavasti Eija-Maarit Laajarinteen kiinnostus aiheeseen syntyi aiemman työkokemuksen kautta, joka on pitänyt sisällään järjestöjen välisen kumppanuustoiminnan kehittämistä sekä vapaaehtoistoiminnan koordinoitua.

Näiden taustojen pohjalta olisimme halukkaita tekemään Teille laadullisen tutkimuksen RIKUn Visitor-toiminnasta Lahden poliisilaitoksella. Työmme tarkoituksena on kokemuksellisen ja kuvaavan tiedon tuottaminen siitä, millaisena Lahden poliisit näkevät toiminnan ja miten sille asetetut tavoitteet ovat toteutuneet tähän mennessä heidän kokemanaan. Työssä nostamme esille myös mahdolliset kehittämissideat ja toiveet toimijoiden väliseen yhteistyöhön. Työn tavoitteena on saadun tiedon hyödynnettävyys Visitor-toiminnan kehittämisessä niin poliisien, kuin muidenkin mahdollisten yhteistyökumppaneiden kanssa, sekä paikallisesti että, valtakunnallisella tasolla.

Työmme aikataulu on tarkoitus toteuttaa siten, että syksyllä 2014 tutkimme teoria-aineistoa ja tämän pohjalta teemme viitekehyksen tutkimuskysymyksineen huomioiden RIKUn esittämät toiveet. Valmiin tutkimussuunnitelman esittelemme koulun suunnitelmaseminaarissa. **Koulun hyväksymän tutkimussuunnitelman jälkeen, haemme viralliset tutkimusluvut RIKULTA ja poliisilta**, toteutamme haastattelut ja teemme analysoinnin sekä johtopäätökset aineistosta. Valmis opinnäytetyö tullaan esittämään keväällä 2015 koulun julkaisuseminaarissa. Hyväksytyt raportti luovutetaan koululle arkistoitavaksi sekä RIKUlle edelleen hyödynnettäväksi.

Aineiston käsittelyssä ja raportoinnissa suojataan osallistujien henkilöllisyys säilyttäen heidän anonyymisyytensä. Kerätty aineisto tulee olemaan vain tutkijoiden käytössä eikä sitä tulla luovuttamaan ulkopuolisille missään vaiheessa ilman osallistuvien lupaa. Haastattelunauhut tullaan tuhoamaan analyysin jälkeen asianmukaisella tavalla.

Ystävällisin terveisin



Eija-Maarit Laajarinne



Jaana Rautiainen

Liite 2. Tiedonhaku eri tietokannoista

Haku ajankohta	Tietokanta	Hakutermit	Haun tulos/ valittu määrä	Valitut tiedon lähteet
11.6.2014	Melinda	Rikosuhripäivystys	20/3	<p>Hellsten, T. & Koivukangas, J. 2012. Kumppanuudesta voimaa väkivallan vastaiseen työhön: malli Rikosuhripäivystyksen Visitor-toiminnan edellytyksistä. YAMK- opinnäytetyö. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala.</p> <p>Kjällman, P. 2011. Rikoksen uhrin käsikirja. PS-Kustannus: Jyväskylä</p> <p>Koivukangas, J. 2007. Käytännön oikeusopas väkivaltarikoksen uhrille. Helsinki: Rikosuhripäivystys, Suomen Mielenterveysseura.</p>
11.6.2014	Melinda	Rikoksen uhri	118/1	<p>Tuorila, H & Siltaniemi, A. 1999. Unohdettu rikoksen uhri? Tutkimus rikosuhripäivystyksestä Suomessa. Saarijärvi: Gummerrus Oy.</p>
11.6.2014	Melinda	julk? AND kolmas sekt? AND yhteistyö	92/1	<p>Perttula, J. Kolmas sektori turvallisuuden osatekijänä. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 107. 2013. Tampere. Yliopistopaino Oy/ Juvens Print.</p>

13.7.2015	Finna.fi	etsivä työ	27/2	<p>Vakkuri, J. 2010. Pilkkahduksia Pilkkeestä- Tutkimus ikääntyvien päihdeidenkäyttäjien päivätoimintaryhmistä. Pro- gradu tutkielma. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalipolitiikka. Helsingin yliopisto.</p> <p>Rantanen, M. 2014. ”Ensimmäistä kertaa tuntui, että oikeesti jotain kiinnosti mun asiat” -Nuorten kokemuksia etsivästä nuorisotyöstä. Pro gradu – tutkielma. Sosiaalityö. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto.</p>
13.7.2015	Aleksi	yhteistyö JA kolmas sektori JA julkinen sektori	24/0	Ei tutkimukseen soveltuvaa aineistoa
13.7.2015	Arto	yhteistyö AND kolmas sektori AND julkinen sektori	3/0	Ei tutkimukseen soveltuvaa aineistoa
13.7.2015	EbscoAcademic Search Elite	The definition of co-operation AND third sector	1/0	Ei tutkimukseen soveltuvaa aineistoa
13.7.2015	Edilex/Hallituksen esitykset	rikoksen uhri	206/1	Laki esitutkintalain muuttamisesta 1145/2013
13.7.2015	Exilex	Rikosuhripäivystys	70/1	Rikoksen uhrien tukipalveluiden järjestäminen ja rahoittaminen. 3/2014. Uhripoliittisen toimikunnan väliraportti. Helsinki. Oikeusministeriö.

Liite 3. Poliisihallituksen ohje: Rikoksen kohteeksi joutuneen ohjaaminen palveluihin

OHJE

Päivämäärä 3.5.2012

Nro
2020/2012/1916

Voimassaoloaika 15.6.2012 - toistaiseksi

Säädöseruste
Laki poliisin hallinnosta (110/1992) 4 §

Kohderyhmät
Poliisi

RIKOKSEN KOHTEEKSI JOUTUNEEN OHJAAMINEN PALVELUIHIN

1. Yleistä

Poliisi kohtaa työssään kotihälytystehtävillä, rikoksen tekopaikalla, tutkinnassa, puhelinneuvonnassa, sosiaalisessa mediassa ja ennaltaehkäisevässä työssä rikoksen kohteeksi joutuneita henkilöitä. Poliisihallitus pitää tärkeinä kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla voidaan auttaa rikoksen kohteeksi joutunutta. Tavoitteena poliisityössä henkilön auttamisen lisäksi on poliisitoiminnan laadun parantaminen, rikosten ennalta estäminen, väkivaltaan puuttuminen sekä kotihälytysten ja väkivaltarikosten vähentäminen. Poliisin tulee viranomaisten järjestämien palvelujen lisäksi välittää tietoa olemassa olevien järjestöjen palveluista ja ohjata avun tarvisijoita palvelujen käyttäjiksi.

Asianomistajalle on annettava informaatiota hänen käytettävissä olevista auttavista tahoista ja käytettävissä olevista tukipalveluista. Annetusta informaatiosta on tehtävä asianmukainen merkintä asianomistajaa koskevaan kuulustelupöytäkirjaan ”informoitu auttavista tahoista” -koskevaan kohtaan ennen kuulustelun aloittamista.

Poliisilaitosten tulee tiedottaa henkilöstölleen yhteistyötahoista, sekä niiden toiminnasta ja mahdollisista yhdyshenkilömuutoksista säännöllisesti poliisilaitosten työpaikkakoulutustilaisuuksissa.

2. Rikosuhripäivystys

Rikosuhripäivystyksen (RIKU) perustehtävä on parantaa rikoksen uhrin, hänen läheisensä ja rikosasian todistajan asemaa. Poliisi voi myös välittää rikoksen uhrin ja rikosasian todistajan henkilötiedot tämän suostumuksella Rikosuhripäivystykselle tai muulle apua tarjoavalle taholle. Esite RIKUn toiminnasta löytyy monilla kielillä osoitteesta www.riku.fi. Tietoa uhrin tukipalveluista tulee välittää myös sovitteluun ohjattaville uhreille esimerkiksi RIKUn sovittelua koskevan esitteen avulla. Sovittelua koskeva ja RIKUn perusesite löytyvät suomen- ja ruotsinkielisinä versioina yllä mainituilta internetsivuilta ja poliisin intranetistä.

Liite 4. Poliiseille lähetetty kyselylomake

Rikostorjunnan poliisien kokemukset Visitor-toiminnasta

1. Sukupuoli

Nainen

Mies

2. Kuinka kauan olet työskennellyt Lahden pääpoliisiasemalla?

Alle 2 - vuotta

3- 10 vuotta

10 - vuotta tai kauemmin

3. Mitä kerrot rikoksen uhreille Rikosuhripäivystyksestä?

4. Mikä on mielestäsi Visitor-toiminnan merkitys rikoksen uhreille?

5. Millä tavoin hyödynnät Visitor-toimintaa omassa työssäsi?

6. Miten Visitor-toiminnan käytäntö toteutuu Lahden pääpoliisiasemalla?

7. Millaisia haasteita näet Visitor-toiminnassa?

8. Millaista on mielestäsi toimiva yhteistyö?

9. Miten yhteistyö toteutuu nykyisellään RIKUn ja poliisin välillä Visitor-toiminnassa?

10. Kehittämisehdotuksia RIKUn Visitor-toimintaan?

Liite 5. Saatekirje Lahden pääpoliisiaseman poliiseille lähetettyyn kyselyyn

Rikostorjunnan poliisien kokemukset Visitor-toiminnasta

Olemme Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijoita. Teemme opinnäytetyötä Rikosuhripäivystykselle aiheesta: ”Rikostorjunnan poliisien kokemukset Rikosuhripäivystyksen Visitor-toiminnan toteutumisesta Lahden pääpoliisiasemalla”. Opinnäytetyön tavoitteena on saada kokemuksellista tietoa siitä, millaisena Lahden rikostorjunnan poliisit kokevat Rikosuhripäivystyksen toteuttaman Visitor-toiminnan sekä millaisia kehitysajatuksia ja toiveita poliiseilla on Visitor-toiminnan toteutumiselle.

Lahden pääpoliisiasemalla on RIKUn toimesta toteutettu Visitor-palvelua syksystä 2013 alkaen maanantaisin. Toiminnan tarkoituksena on ns. matalan kynnyksen palveluna tarjota rikoksen uhreille ja todistajille entistä varhaisemmassa vaiheessa neuvontaa, tukea sekä RIKUn muita tukipalveluita uhrikokemuksesta selviytymisen tueksi. Käytännössä RIKUn toiminnanohjaaja Tuija Hellstenin paikallaolo mahdollistaa sen, että poliisi voi ohjata avuntarvitsijan heti rikosilmoituksen teon jälkeen RIKUn huoneeseen tai pyytää toiminnanohjaajan kuulusteluihin mukaan uhrin/todistajan tueksi. Hellstenin asiantuntemusta poliisit voivat käyttää hyödykseen myös kaikissa muissa uhrin tukemiseen liittyvissä kysymyksissä.

Näiden taustojen pohjalta toivomme nyt aikaasi seuraavien 10 kysymyksen täyttämiseen. Vastaamisellasi on tärkeä merkitys Visitor-toiminnan kehittämistyön suunnitteluun poliisilaitoksellanne. Pyydämme vastauksiasi sunnuntaihin 17.5.2015 mennessä.

Yhteistyöstä ja vastauksista kiitollisina:

Eija-Maarit Laajarinne & Jaana Rautiainen

eija-maarit.laajarinne@student.lamk.fi

jaana.rautiainen6@student.lamk.fi

Liite 6. Mitä asioita poliisit nostavat esiin, kun he kertovat Rikosuhripäivystyksestä rikoksen uhreille?

Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläkategoria
<ul style="list-style-type: none"> • auttavat rikosprosessiin liittyvissä kysymyksissä • palvelun saaja saa hyvää tietoa ja tukea rikosprosessista • palvelun saaja saa tietoa ja tukea • rikoksen uhrin, asianomistan tai todistajan tukemiseksi tarkoitettu palvelu • apua ja neuvoja kriisitilanteisiin, kun rikos on kohdannut • asiantuntemus uhrin tukemisessa • sieltä saa apua ja tukea uhrin asemaan • asiantuntevia ja koulutuksen saaneita henkilöitä • voivat toimia ensin vain kuuntelijoina • ilmainen palvelu • maksuton ja luottamuksellinen apu 	<p>Tukea ja neuvontaa rikosprosessiin</p> <p>Asiantuntijuus uhrin auttamiseen</p> <p>Ilmainen palvelu</p>	<p>Kokonaisvaltainen tuki ja apu uhreille</p>
<ul style="list-style-type: none"> • annan yhteystiedot uhreille • annan esitteen asiakkaalle • Alleviivaan RIKUn numeron, ja kehotan ottamaan sinne yhteyttä • käymme läpi onko asiakkaalla tarvetta ja halua RIKUn palveluihin • keskustelemme ja kerron että RIKUsta otetaan yhteyttä myöhemmin • pyydän lupaa että RIKUsta voidaan ottaa yhteyttä • tarjoudun olemaan asiakkaan suostumuksella RIKUun yhteydessä • välitän RIKUun yhteydenottopyynnön 	<p>Uhrin oma yhteydenotto RIKUun</p> <p>Välittän tiedot yhteydenottoa varten</p>	<p>Yhteydenottotavat</p>
<ul style="list-style-type: none"> • tarjolla vertaistukea • yksilöllistä ja luottamuksellista keskusteluapua • asiantuntevat ja koulutuksen saaneet henkilöt jotka voivat toimia tukihenkilöinä • kerron palveluista tukihenkilömahdollisuuksineen • saa apua tukihenkilön ja avustajan saamiseen • etsivät uhreille myös muuta apua, jos sille on tarvetta • kerron palvelupuhelimesta ja juristin neuvonnasta sekä tukihenkilömahdollisuudesta 	<p>Keskusteluapua</p> <p>Tukihenkilötoimintaa</p> <p>Neuvontaa ja ohjausta lisätuen piiriin</p>	<p>RIKUN Palvelumuodot</p>

Liite 7. Millaisena poliisit kokevat Visitor-toiminnan toteutuksen tällä hetkellä?

Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläkategoria
<ul style="list-style-type: none"> • uhri kokee että hänestä välitetään kun saa nopeammin palvelua • hyvin tärkeää, ettei asiakas jää yksin • osalle merkittävä apu • erittäin tarpeellinen • palvelu löytyy paikasta, jonka tietää • toisinaan hyvä, että asiakas saa apua välittömästi • varmasti uhri tunsi, että hänestä välitetään • työntekijä tuli akuuttiin tilanteeseen tukihenkilöksi, jonka jälkeen jatkoivat kahden työntekijää voi lennosta kysyä kuulusteluihin • työntekijä läsnä kuulusteluissa • luulisin, päivittäistutkinta pystyy parhaiten hyödyntämään • palvelun lähellä oleminen helpottaa markkinoimista tutumpana tahona • yhteydenottopyyntöjen toimittaminen henkilökohtaisesti • asiantuntemus on poliisin paremmin käytettävissä • helpottaa työtaakkaa, mikäli asiakas suosuu ottamaan RIKUn avun vastaan • jos apua ei ole saatavilla kun on tarvetta, sitä ei käytetä • RIKUn olisi hyvä olla saatavilla virka-aikana poliisiasemalla jotta voi suoraan ohjata • haasteena saada asiakas päivystysaikaan poliisiasemalle ja edelleen kuulusteluun • Ko. ajankohdan ja asiakkaan kohtaamisen synkkäys harvinaista 	<p>Uhrin avunsaanti nopeutuu</p> <p>RIKUn työntekijän mukaantulo kuulusteluihin mahdollistuu paremmin</p> <p>RIKUn asiantuntijuus oman työn tukena hyödynnettävissä helpommin</p> <p>Apua ei aina saatavilla</p> <p>Aikataulujen yhteensovittamisen hankalaa</p>	<p>Rikun tuki ja asiantuntemus käytettävissä nopeammin</p> <p>Visitor-toiminta liian vähäistä</p>

Liite 8. Millaisena poliisit kokevat Visitor-toiminnassa toteutettavan yhteistyön tällä hetkellä

Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläkategoria
<ul style="list-style-type: none"> • kun työntekijät tunnemme toisemme, helpottaa yhteydenottoja • yhteydenottokynnys matala • RIKUN kanssa hyvin • ihan ok • henkilökohtaisesti toiminut hyvin • minua on palvellut • avoimuus on helpottanut yhteistyötä • selkeät roolit ja uhrin tukeminen koetaan tärkeänä • rikoksen uhrin tukemista kaikissa prosessin kaikissa vaiheissa • että saadaan asiakkaat heti RIKUn piiriin • pyyntö asiakkaaseen yhteyden ottamisesta toteutuu nopeasti • yhteistyöhön kuuluu aika ajoin RIKUn infot poliiseille • periaatteessa hyvin, RIKU voisi muistuttaa olemassaolostaan ja läsnäoloajankohdistaan • toiset tietävät paremmin palvelusta ja osaavat hyödyntää sitä • sellaista, että poliisitkin osaisivat kertoa toiminnasta paremmin • en tiedä • aika satunnaista, hyvin kun soittanut ja keskustellut niin asiat on saatu hoidettua • muutaman kerran olen työntekijän kanssa keskustellut laitoksella • harvakseltaan • uskoakseni hyvin, en ole itse käyttänyt vielä • toiset hyödyntävät, toiset eivät. Persoona ja resurssikysymys 	<p>Yhteydenpito avointa ja helppoa</p> <p>Uhrin tukeminen yhteistyön keskiössä</p> <p>Tiedottaminen riittämätöntä</p> <p>Hyödyntäminen on vähäistä</p>	<p>Yhteistyön vahvuudet</p> <p>Yhteistyön heikkoudet</p>

Liite 9. Millaisia kehittämistarpeita poliisit näkevät Visitor-toiminnalle

Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläkategoria
<ul style="list-style-type: none"> tiedottaminen ainakin alussa koko toiminnasta tiedottaminen lisää tietoa ja koulutusta mitä hyödyntää avoin tilaisuus tiedottamisen tehostaminen toiminnasta päivitykset, jotta asiat eivät pääse unohtumaan olemassaolosta ja läsnäoloajankohdista muistuttaminen poliiseille tilannekatsauksen paikka Visitor-toiminnasta Olisiko toiminnan tiedottamista tehostettava? 	<p>Tiedon lisääminen Visitor-toiminnasta</p> <p>Koulutuksien lisääminen</p> <p>Säännöllisen tiedottamisen lisääminen</p>	<p>Lisätiedon tarve Visitor-toiminnasta</p>
<ul style="list-style-type: none"> lisää päivystysaikoja RIKUn haarakonttori laitokselle RIKU päivittäin tavattavissa, myös viikonloppuisin saatavilla aina virka-aikana, jotta voi ohjata suoraan kasvotusten kokemuksista ja toiveista kertominen nimettömänä ja kasvottomana yhteistyö jäykkää ja hankalaa jatkuvampaa yhteydenpitoa käytännöt, toiveet ja ehdotukset myös poliisien suuntaan henkilökohtaiset infotilaisuudet 	<p>Toiminnan saatavuuden lisääminen</p> <p>Henkilökohtaisen yhteydenpidon tehostaminen</p>	<p>Visitor-toiminnan näkyvyyden lisääminen</p>