



## Resurssipula

- Vankilasta vapautuneiden asiakkaiden ja aikuissosiaalityön työntekijöiden kokemuksia palveluiden vastaavuudesta vankilasta vapautuneen palveluntarpeeseen

---

Huhta-Koivisto Kristiina ja Paasi Seija

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurila

## Resurssipula

- Vankilasta vapautuneiden asiakkaiden ja aikuissosiaalityön  
työntekijöiden kokemuksia palveluiden vastaavuudesta vankilasta  
vapautuneen palveluntarpeeseen

Kristiina Huhta-Koivisto ja  
Seija Paasi  
Sosiaalialan ja rikosseuraamusalan  
johtaminen ja kehittäminen YAMK  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2013

Kristiina Huhta-Koivisto ja Seija Paasi

### Resurssipula- Vankilasta vapautuneiden asiakkaiden ja aikuissosiaalityön työntekijöiden kokemuksia palveluiden vastaavuudesta vankilasta vapautuneen palveluntarpeeseen

Vuosi 2013

Sivumäärä 98 + 10

Opinnäytetyö tehtiin Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysviraston alaisessa Nuorten sosiaalityön yksikön ja Aikuissosiaalityön- ja sosiaaliohjauksen yksikön sosiaalipalvelupisteessä.

Opinnäytetyö on ajankohtainen, sillä Vankeuslaki (767/2005) velvoittaa kuntia vankilasta vapautuneiden tukemiseen ja heidän yhteiskuntaan sijoittumisen edistämiseen. Lisäksi Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön palveluissa on ollut organisaatiouudistuksia, joiden yhteydessä vankilasta vapautuneen asiakkaan palvelut ovat siirtyneet aikuissosiaalityön palvelupistealueille.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli arvioida, millaisia kokemuksia vankilasta vapautuneella sosiaalipalvelupisteen nuorten puolen ja aikuissosiaalityön puolen asiakkailla on sosiaalipalvelupisteessä tehdystä työstä. Ovatko asiakkaan saamat palvelut vastanneet hänen tarpeitaan? Lisäksi selvitettiin sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta heidän kokemuksiaan ja arviotaan nykyisestä palvelurakenteesta, palvelevatko nykyiset rakenteet ja siihen sisältyvä asiakasohjaustoimintamalli asiakasta. Tarkoituksena on ollut tuoda esiin asiakkaan näkökulma ja työntekijöiden ammatilliset arviot kehittämistoiminnan lähtökohdaksi. Tavoitteena on ollut selvittää, mitä kehitettävää nykyisessä asiakasohjaustoimintamallissa ja palvelutarjonnassa on, vai onko nykyinen malli toimiva.

Tutkimusaineisto kerättiin haastatteleamalla kahta vankilasta vapautunutta sosiaalityön- ja sosiaaliohjauksen yksikön asiakasta. Lisäksi haastateltiin kolmea sosiaalityöntekijää sekä nuorten että aikuisten sosiaalityön yksiköistä ja kahta sosiaaliohjaajaa aikuisten sosiaaliohjauksen yksiköstä puolistrukturoiduin teemahaastatteluin. Tutkimusaineisto analysoitiin narratiivisesti ja aineistolähtöisesti. Analyysi tehtiin analysoimalla sekä narratiiviset tarinat että eri tarinoiden narratiiveja, joista teimme tyyppitarinat.

Opinnäytetyön tutkimustulosten perusteella ilmeni, että sosiaalityön asiakkaan kokema palvelut vastasivat hänen tarpeitaan. On huomioitava, ettei tämän asiakkaan asiakkuuspaikka vaihtunut organisaatiouudistuksessa. Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta sosiaalityön palvelut eivät vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Sosiaaliohjauksen asiakkaan kokema palvelut eivät vastanneet hänen tarpeitaan, ja tämä tulos oli yhteneväinen sosiaaliohjaajien näkökulmasta. Tutkimustulokset osoittivat, että nykyinen palvelurakenne ja siihen sisältyvä asiakasohjaustoimintamalli eivät palvele asiakkaiden tarpeita.

Tutkimustulosten perusteella kehittämissuunnitelmiin nousivat seuraavat asiat: uuden tutkimuksen tekeminen tulosten syventämiseksi, asuntoasioiden jäntevöittäminen, kohdennetut erityispalvelut, sosiaalityön kehittäminen, asiakasohjaustoimintamallin ja asiakkuussiirtokriteerien uudelleen laatiminen, koulutuksen ja tieto-aidon lisääminen, yhteistyön lisääminen eri tavoin, Kuntouttavan vankityön monipuolistaminen ja päivätoiminnan palvelupisteen perustaminen päihde- ja mielenterveysasiakkaille.

Asiasanat: aikuissosiaalityö, elämänhallinta, elämänpolitiikka, vapauttamissuunnitelma

Kristiina Huhta-Koivisto ja Seija Paasi

**Lack of resources**

Year	2013	Pages	98 + 10
------	------	-------	---------

---

This thesis was made in Helsinki City Social Welfare and Health Agency under the Young Adult Social Service and Social Work and Social Counselling unit of the social service center.

The thesis is timely, because Imprisonment (767/2005) requires municipalities to prison, released from the support and promotion of their social positioning. In addition, the City of Helsinki's adult social services has had several organizational reforms. Ex-prisoners social services have been transferred to different several social service desk areas.

The purpose of this thesis was to examine experiences of ex-prisoners, social workers and social welfare supervisors on social work services. Did the clients get services what they expected? In addition we studied how social workers and welfare supervisors experienced provided services and processes. How well existing services and processes serve their clients? One of the objectives is to understand clients view. The final objective is to find out how services and related processes should be developed, or if there is any need for development.

The research material was gathered by using semi-structured theme interviews. For the research we interviewed two ex-prisoners, three social workers and two social welfare supervisors. Finally we analyzed all narratives in a structured way and created different profiles.

The research results confirm that services provided by social work met the needs of one client. On the other hand, social workers felt that services they provided did not meet their clients needs. The case was same with social welfare services, both clients and social welfare supervisors felt that the services did not meet clients needs. The results show that existing services and instruction model do not serve client needs in a proper way.

Based on the study we recommend the following: To research further studied subject, to organize accommodation for ex-prisoners, focused services, development of social work and related processes, personnel training, co-operation with other authorities, and rehabilitation through work already in prison.

Keywords: Adult Social Work, Coping, Life Politics, Release Plan

## Sisällys

1	Johdanto	7
2	Toimintaympäristö ja sen keskeiset käsitteet	9
	2.1 Organisaatiokuvaus ja organisaatiomuutokset 1.1.2012 ja 1.1.2013	9
	2.2 Palvelurakenne ja palvelut	11
	2.3 Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työnkuvat	13
	2.4 Vankilasta vapautuneen asiakkaan asiakkuuden erityispiirteet vapautuessa	15
	2.5 Vapauttamissuunnitelma	15
3	Teoreettiset lähestymistavat	20
	3.1 Aikuisosiaalityö sosiaalitoimistossa ja sen tavoitteet	20
	3.2 Elämänhallinta	22
	3.3 Elämänpolitiikka	25
4	Tutkimusmenetelmälliset lähestymistavat	27
	4.1 Laadullinen tutkimus	27
	4.2 Teemahaastattelu	28
	4.3 Narratiivinen analyysi	29
5	Tutkimuksen lähtökohdat ja tavoitteet	31
	5.1 Tutkimusaiheen valinta	31
	5.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset sekä tavoitteet	31
6	Tutkimuksen toteuttaminen	33
	6.1 Tutkimusaiheen synty ja tutkimuslupa	33
	6.2 Aineiston hankinta	34
	6.3 Analyysi	36
	6.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	38
7	Tarinat ja tyyppitarinat tuloksina	40
	7.1 ”Villen” tarina - pitkäaikainen sosiaalityön asiakassuhde mahdollisti muutoksen	40
	7.2 Sosiaalityöntekijöiden tarina	46
	7.3. ”Matin” tarina - sosiaaliohjauksen tuki on riittämätön	63
	7.4 Sosiaaliohjaajien tarina	69
8	Tulokset yhteenvetona	78
	8.1 Vankilasta vapautuneiden asiakkaiden samankaltaisuudet ja erot	78
	8.2 Tulokset sosiaalityön pitkäaikaisasiakkaan tarinasta	78
	8.3 Tulokset sosiaaliohjauksen lyhytaikaisasiakkaan tarinasta	79
	8.4 Tulokset aikuisosiaalityön työntekijöiden tarinoista	80
	8.5 Tulevaisuuden odotukset elämänpolitiikan näkökulmasta	85
9	Kehittämisehdotukset	87
10	Pohdinta	89

Lähteet	92
Kuvalähde	95
Kuvat	96
Taulukot	97
Liitteet	98

## 1 Johdanto

Helsingin kaupungin organisaatiossa on ollut parin vuoden aikana kaksi organisaatiouudistusta, joiden myötä vankilasta vapautuneiden asiakkaiden palvelut ovat muuttuneet merkittävästi. 1.1.2012 ollut uudistus oli sosiaalitoimen sisäinen sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön yksiköiden muutos. 1.1.2013 oli suuri sosiaali- ja terveystoimen organisaatioiden yhdistyminen. Organisaatiouudistuksen 1.1.2012 myötä Helsingin kaupungin palvelurakenteessa vankilasta vapautuvat asiakkaat ohjautuvat sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen asiakkuuskriteerien ja AS-toiminnan mukaan eri sosiaalipalvelupistealueille kun eriytetty sosiaalityö lopetettiin. AS-toiminta tarkoittaa asiakkaiden asiakasohjaustoimintaa. (Työpaperi 6.2.2012, Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto).

Havaintojemme mukaan vankiloissa ei tehdä siinä määrin vapauttamissuunnitelmia kuin Vankeuslain (23.9.2005/767) henki edellyttäisi. Lisäksi Sosiaalihuoltolain 18 § mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta (Sosiaalihuoltolaki). Vankilasta vapautuneet ovat yksi merkittävimpiä marginaaliryhmissä eläviä kansalaisia. Tilanteessa, jossa vapauttamissuunnitelmia tehdään vähän ja Helsingin kaupungissa palvelurakennetta on muutettu, olisi arvioitava, miten tilanne vaikuttaa asiakkaisiin heidän itsensä sekä sosiaalityön ammattilaisten mielestä. Opinnäytetyömme on ajankohtainen, sillä Vankeuslaki (767/2005) velvoittaa kuntia vankilasta vapautuneiden tukemiseen sekä heidän yhteiskuntaan sijoittumisen edistämiseen.

Blomgrenin ja Kivipellon mukaan aikuissosiaalityössä työskennellään haastavissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa, jotka usein tarvitsevat viimesijaista toimeentuloturvaa (Blomgren ja Kivipelto, 2012: 4).

Halusimme tutkia tämän marginaaliryhmän asiakkaiden tilannetta edellä mainittujen näkökulmien vuoksi. Kokonaistilanne on sosiaalityön ja sosiaalityön ammattilaisen näkökulmasta mielenkiintoinen, koska pohdittavaksi jää, miten tilanne vaikuttaa aikuissosiaalityön mahdollisuuksiin tarjota viimesijaisena sosiaaliturvan toimijana oikeita ja oikea-aikaisia palveluita vankilasta vapautuvalle asiakkaalle. Lisäksi tilanne on merkityksellinen vankilasta vapautuvan asiakkaan mahdollisuuteen saada asunto, saada tarpeen mukaisia palveluita eri tahoilta sekä päästä pian osaksi yhteiskuntaa, jotta riski uusintarikollisuuteen voitaisiin ehkäistä. On kysymys vankilasta vapautuneen asiakkaan oikeusturvasta lain mukaisiin palveluihin.

Opinnäytetyössämme arvioimme millaisia kokemuksia vankilasta vapautuneella sosiaalipalvelupisteen nuorten puolen ja aikuissosiaalityön puolen asiakkaila on sosiaalipalvelupisteessä tehdystä työstä. Ovatko asiakkaan saamat palvelut vastanneet hänen tarpeitaan? Lisäksi selvitimme sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta heidän kokemuksiaan ja arviotaan nykyisestä palvelurakenteesta, palvelevatko nykyiset rakenteet ja siihen sisältyvä asiakasohjaustoimintamalli asiakkaan tarpeita. Tarkoituksenamme oli tuoda esiin asiakkaan näkökulma ja työntekijöiden ammatilliset arviot kehittämistoiminnan lähtökohdaksi.

Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla kahta vankilasta vapautunutta sosiaalityön- ja sosiaaliohjauksen yksikön asiakasta. Lisäksi haastateltiin kolmea sosiaalityöntekijää sekä nuorten että aikuisten sosiaalityön yksiköistä ja kahta sosiaaliohjaajaa aikuisten sosiaaliohjauksen yksiköstä puolistrukturoiduin teemahaastatteluin. Tutkimusaineisto analysoitiin narratiivisesti ja aineistolähtöisesti. Analyysi tehtiin analysoimalla sekä narratiiviset tarinat että eri tarinoiden narratiiveja, joista teimme tyyppitarinat. Valitsimme haastattelun aineiston keruumenetelmäksi, koska tavoitteemme oli saada asiakkaan ja työntekijöiden ”äänet” kuuluville. Tutkimuskontekstina on kokemus, jolloin haastattelu on ainoa relevantti metodi ja mahdollistaa hyvän aineiston narratiiviselle analyysitavalle.

Opinnäytetyön toimintaympäristön käsitteet liittyvät sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työnkuviin, vankilasta vapautuneen asiakkaan asiakkuuden erityispiirteisiin ja vapauttamissuunnitelmiin. Tutkimuskysymysten teoreettinen tausta syntyy aikuissosiaalityöstä, elämänhallinnasta ja elämänpolitiikasta.

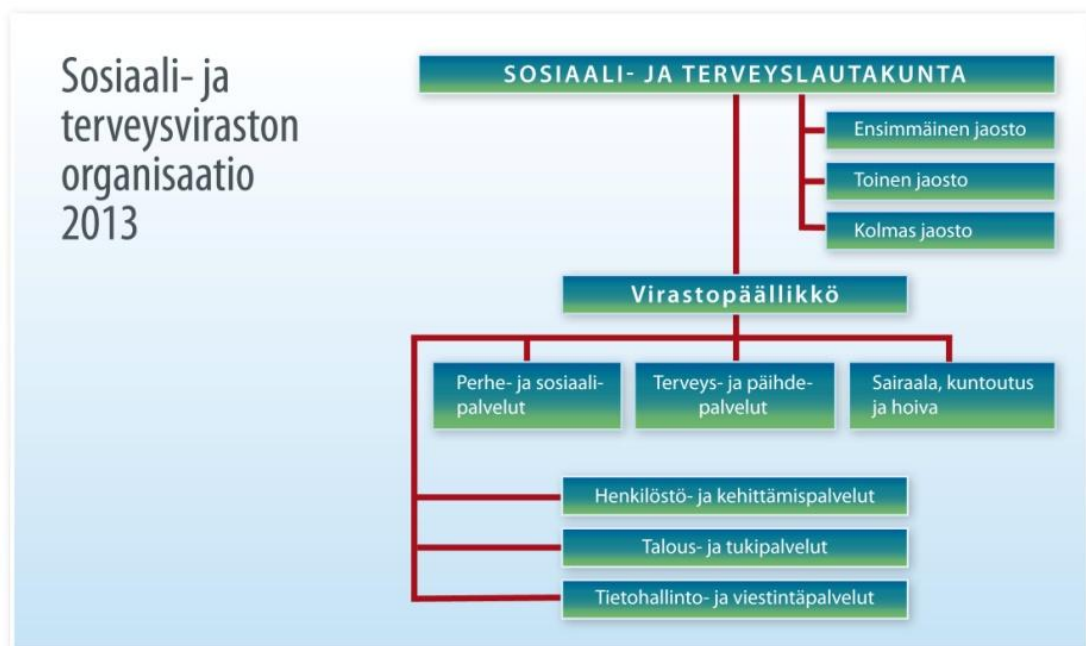
Tutkimustulokset toivat esille, että toimintaympäristön eri osa-alueilla on kehittämistä, jotta sosiaalialan ammattilaiset voivat syventyä tekemään vaikuttavaa sosiaalityötä sekä vankilasta vapautunut asiakas voi kokea saavansa riittävät ja oikea-aikaiset tarpeenmukaiset sosiaalityön palvelut elämänhallinnan tueksi.



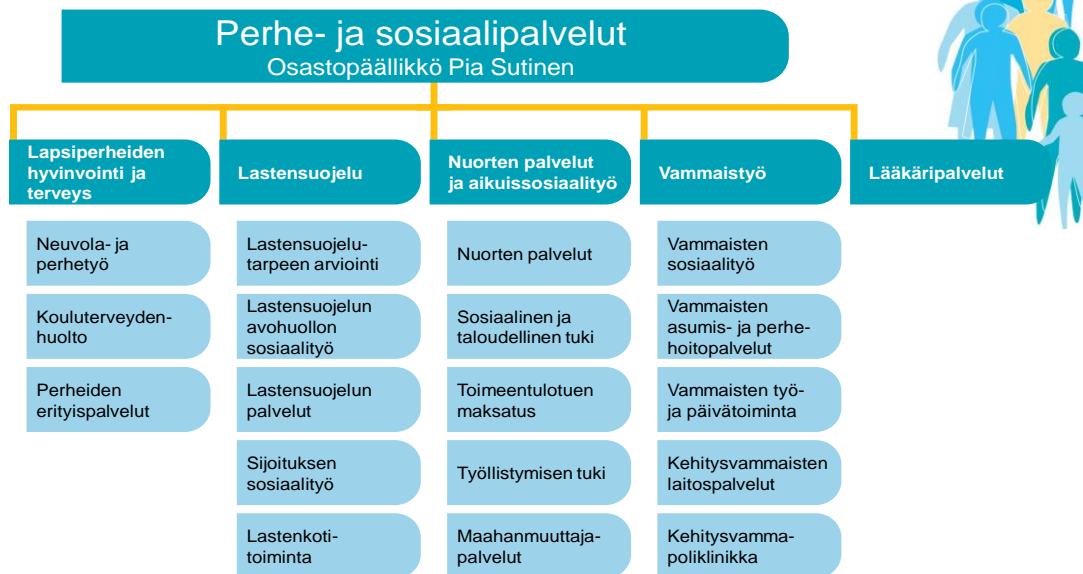
## 2 Toimintaympäristö ja sen keskeiset käsitteet

### 2.1 Organisaatiokuvaus ja organisaatiomuutokset 1.1.2012 ja 1.1.2013

Tämän opinnäytetyön toimintaympäristönä on eräs sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupiste 1.1.2013 muodostetussa Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysviraston organisaatiossa. Viraston alaisuudessa on kolme osastotasoa. Tarkasteltava organisaation osastotaso on Perhe- ja sosiaalipalveluiden osastotaso. Sen alla on Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityön toimistotaso, jonka alla on Nuorten palvelujen jaos sekä Sosiaalisen ja taloudellisen tuen jaos. Nuorten palvelujen jaoston alaisuuteen sisältyy muun muassa Nuorten sosiaalityön yksikkö. Sosiaalisen ja taloudellisen tuen jaoston alle sisältyy Aikuissosiaalityön yksikkö sekä Sosiaaliohjauksen yksikkö eriytyneinä. Opinnäytetyö toteutettiin konkreettisesti eräässä sosiaalipalvelupisteessä, jossa toimii sekä Nuorten sosiaalityön yksikkö sekä aikuissosiaalityön - että sosiaaliohjauksen yksiköt yli 25-vuotiaille asiakkaille.



Kuva 1. Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysviraston organisaatio 1.1.2013 alkaen



Kuva 2. Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysviraston Perhe- ja sosiaalipalveluiden alainen organisaatio 1.1.2013 alkaen

Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysviraston organisaatioiden hallinnollista yhdistymistä 1.1.2013 edelsi 1.1.2012 silloisen Sosiaaliviraston Aikuisten palvelujen vastuualueen Sosiaalisen- ja taloudellisen tuen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen organisaatiomuutos. Vuonna 2011 sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kuuluivat samaan yksikköön. Ammattikunnat eriytyivät eri yksiköihin 1.1.2012, jolloin muodostui sosiaalityön- ja sosiaaliohjauksen yksiköt. Yksikkömuutoksen seurauksena Sosiaalivirastossa luotiin uudet sosiaalityön- ja sosiaaliohjauksen asiakkuuskriteerit sekä asiakasohjaustoimintamalli 6.2.2012 alkaen.

Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysviraston myöntämässä tutkimuslupapäätöksessä edellytettiin, että opinnäytetyön raportissa ei saa mainita tarkasteltavan aikuissosiaalityön alueellisen palvelupisteen nimeä eikä tuoda esille muita palveluntuottajia siten, että yksittäinen palvelupiste voitaisiin tunnistaa. (Liite 1. Tutkimuslupa, pöytäkirjanote 19/2013, 25.6.2013)

Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysviraston organisaatio on laaja ja monikerroksinen. Tämän vuoksi esitimme edellä olevat organisaatiokaaviot, joista ensimmäinen on kopioitu Helsingin kaupungin verkkosivulta ja toinen on saatu sähköpostitse kaupungin viranhaltijalta. Organisaatiokaavioilla pyrimme helpottamaan toimintaympäristön hahmottamista.

## 2.2 Palvelurakenne ja palvelut

Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystieteiden viraston aikuisille kohdennettu aikuissosiaalityö sekä alle 25-vuotiaille kohdennettu sosiaalityö jakaantuu Sosiaalisen ja taloudellisen tuen aikuissosiaalityön yksikköön ja sosiaaliohjauksen yksikköön, riippuen asiakkaan palvelun tarpeen laajuudesta sekä Nuorten palveluiden yksikköön. Tarkasteltavana olevan sosiaalipalvelupisteen henkilöstöresurssit ovat seuraavat: nuorten sosiaalityön yksikön palveluissa työskentelee kuusi sosiaalityöntekijää, aikuissosiaalityön palveluissa työskentelee viisi sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjauksen yksikön palveluissa työskentelee neljätoista sosiaaliohjaajaa.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan vankilasta vapautuneiden kokemuksia palvelujen vastaavuudesta palveluntarpeeseen sosiaalipalvelupisteen eri yksiköiden palveluissa sekä heidän itsensä että ammattilaisten kertomana. Asiakasohjaustoimintamallin 6.2.2012 mukaan vankilasta vapautuvat ohjautuvat sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen asiakkuuskriteerien ja AS-toiminnan mukaan eri kriteerein. AS-toiminta tarkoittaa asiakkaiden asiakasohjaustoimintaa, josta jatkossa käytämme lyhennettä AS-toiminta. (Työpaperi 6.2.2012, Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto).

Sosiaalityön yksikön asiakaskriteerinä on vankilasta vapautuvan kohdalla seuraava: henkilö on ollut vankilassa pidemmän aikaa tai on siellä toistuvasti (Työpaperi 6.2.2012, Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto). Käsitettä ”pidemmän aikaa” ei ole työpaperissa määritelty, käytännön työssä ”pidemmäksi ajaksi” on muodostunut yksi vuosi. Käytännössä vuoden ja sitä pidemmästä vapausrangaistuksesta vapautuva on sosiaalityön yksikön asiakas. Alle 25-vuotias vankilasta vapautunut asiakas ohjautuu aina nuorten sosiaalityön yksikön palveluihin ikänsä perusteella.

Sosiaaliohjauksen yksikön asiakaskriteereissä ei erikseen määritellä vankilasta vapautuvaa yksikön asiakkaaksi (Työpaperi 6.2.2012, Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto). Käytännössä asiakkuus määräytyy yli 25-vuotiaan kohdalla sosiaaliohjaukseen sillä perusteella, ettei tämä täytä vankilasta vapautuneen sosiaalityön asiakkuuskriteeriä.

Vankilasta vapautuvan asiakkaan asiakkuuspaikkaan vaikuttaa myös se, onko vankilasta vapautuva asunoton ja voidaanko tällöin hänen asiakkuuspaikkaansa määritellä aiemman asiakkuushistorian perusteella. Asunnottomien vankilasta vapautuvien asiakkuus ohjautuu Helsingin kaupungin eri kaupunginosa-alueilla toimiviin sosiaalityön- ja sosiaaliohjauksen yksiköiden palvelupisteisiin. Vankilasta vapautuvien asunnottomien asiakkuudet on määritelty näille alueille sen mukaan, mistä vankilasta asiakas vapautuu. (Uudet asunnottomat, joiden

lähtöpalvelupistettä ei pystytä helposti identifioimaan, hoidetaan seuraavan jaon mukaisesti, Helsingin kaupunki 1.1.2012 alkaen).

Sosiaalinen ja taloudellinen tuki aikuissosiaalityön - ja sosiaaliohjauksen yksiköissä sekä sosiaalityö, mukaan lukien taloudellinen tuki Nuorten sosiaalityön yksikössä ovat organisaatiokuvauksen mukaisesti tarjottavat palvelut. Sosiaalinen tuki sisältää yksilötyöskentelyn, verkostotyöskentelyn, ohjauksen ja neuvonnan. Perinteisesti verkostoyhteistyökumppaneita on sekä kunnan järjestämissä päihde- ja mielenterveys että asumiseen liittyvissä palveluissa sekä kolmannen sektorin järjestöissä. Yhteistyökumppanit muodostuvat myös tilannekohtaisesti asiakkaan oman verkoston ja tarpeiden kautta. Taloudellinen tuki pitää sisällään perustoimeentulotuen sekä harkinnanvaraiset täydentävän toimeentulotuen että ehkäisevän toimeentulotuen. Toimeentulotuen asema ja tarkoitus sosiaalihuollon palvelussa määritellään toimeentulotukilain 1 §:ssä.

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. (Laki toimeentulotuesta).

Perustoimeentulotuen lakisääteinen perusosa on yksinäisen henkilön kohdalla 477,26 € kuukaudessa vuonna 2013. Perusosalla toimeentulotuen saajan pitää kattaa seuraavat menot: ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot, henkilökohtaisen puhtauden ja kodin puhtauden menot, paikallisliikenteen maksut, lehtitilaukset, televisiolupa, puhelimen käyttö, harrastus- ja virkistystoiminta. (Sosiaali- ja terveysministeriö).

Yhtenä tarjottavana sosiaalityön taloudellisena palveluna voi sosiaalityön ammattilainen myöntää asiakkaalle vuokravakuuteen harkinnanvaraista täydentävää toimeentulotukea. Ennen tämän tuen myöntämistä sosiaalityön ammattilainen voi tarjota asiakkaalle asunnon haun tueksi niin sanottua ”ilmoitus vuokravakuuden myöntämisestä” - tiedotteen, jolla sosiaalityö lupautuu tukemaan asiakasta taloudellisesti mahdollisen vuokravakuuden kohtuullisissa kustannuksissa.

Aikuissosiaalityön yksikössä sosiaalityö jaetaan kolmeen muutokseen tähtäävään ulottuvuuteen:

1. Yksilö- ja ryhmäkohtaiseen työskentelyyn, jossa autetaan asiakasta löytämään uusia voimavaroja ja näkökulmia tilanteeseensa. Työn lähtökohtana on asiakkaan kohtaaminen sekä hänen tavoitteiden esille saaminen ja niissä tukeminen.

2. Asiakkaan edun mukaiseen aktiiviseen asianajoon erilaisissa verkostoissa, kumppanuuksien kanssa sekä palvelu- ja vaikuttamiskanavissa. Asianajoon erityisesti niiden asiakkaiden auttamisessa, joilla ei ole tarvittavia tukiverkostoja. Toimivien tukiverkostojen, kumppanuuksien ja palvelukanavien löytäminen hyödyttää laajemmin sosiaalityön yksikön asiakaskuntaa.
3. Aikuissosiaalityön näkyväksi tekemiseen sosiaalisen raportoinnin avulla. Aikuissosiaalityötä vahvistetaan tutkimukseen pohjautuvan tiedon ja kehittävän työotteen avulla. Sosiaalinen raportointi on asiakkaiden ja työntekijöiden tiedon systemaattista kokoamista ja raportointia organisaation eri tasoille. (Työpaperi 6.2.2012, Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto).

Sosiaaliohjauksen yksikössä tehtävä sosiaaliohjaus määritellään seuraavasti:

Sosiaaliohjauksen yksikössä tehtävässä sosiaaliohjauksen työssä painottuu sosiaaliturvatyö ja huollollinen työ, jotka tarkoittavat kannattelevaa tai ylläpitävää sosiaaliohjausta sekä näiden työmuotojen kehittämistä. Työssä on olennaista asiakkaan yksilöllinen ohjaus ja sosiaaliohjaajan tulee tuntea sosiaaliturva erittäin syvällisesti. Sosiaaliohjaaja sopii palveluista asiakkaan kanssa yhdessä tai sosiaaliohjaaja nojautuu olemassa olevaan suunnitelmaan tai vastaavaan konseptiin, jossa asiakkaan tarvitsema tuen tarve on määritelty. (Työpaperi 6.2.2012, Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto).

Nuorten sosiaalityön määrittelyä ei ole tehty, sillä ikäjaottelun perusteella alle 25 -vuotiaiden kaiken sosiaalityön ja taloudellisen tuen tarpeet ja palvelut hoidetaan samassa yksikössä.

### 2.3 Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työnkuvat

Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat käyttävät melko samoja aikuissosiaalityön menetelmiä ja toimintoja. Sosiaaliohjaajien työssä asiakkaan taloustilanteen käsittely, palveluohjaus ja etuuksista tiedottaminen korostui enemmän kuin sosiaalityöntekijän työkäytännöissä. (Blomgren ja Kivipelto, 2012: 5).

Aikuissosiaalityön yksikössä sosiaalityöntekijän asiakkuuteen puoltavat seuraavat tekijät:

- Asiakkaan tilanne edellyttää laajan, syvällisen tilannearvion laatimista, mikä luo pohjan yhteiselle työskentelylle. Laajassa tilannearviossa asiakkaan elämäntilannetta ja muutostarpeita tarkastellaan kokonaisvaltaisesti ja prosessinomaisesti. Asiakkaan tilanne on monimutkainen tai vaatii uuden jäsentelyä.
- Asiakkaan oletetaan hyötyvän syvällisestä vuorovaikutusprosessista, johon voi sisältyä mm. motivointia sekä uusien vaihtoehtojen ja näkökulmien etsimistä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan tilanne vaatii pitkäjänteistä ja suunnitelmallista työskentelyä.

- Asiakkaalla ei ole muita hoito- tai tukikontakteja eikä verkostoa, vaikka tulisi olla.
- Asiakkaan tarpeiden mukaista laajaa hoito- ja palveluverkostoa tulee koordinoida tai verkostossa liikkuminen vaatii sosiaalityön asiantuntemusta.
- Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suunnitelmallinen työskentely on kesken.
- Asiakkaalla on monia keskeytyneitä hoito/kuntoutus/toimenpidejaksoja, jolloin on tarve paneutua toistuvien keskeytysten taustalla oleviin kysymyksiin.
- Asiakkaalla on enemmän kuin yksi sosiaalityön kriteereiksi katsottava ongelma tai tekijä. Myös yksi iso ongelma voi puoltaa asiakkuutta sosiaalityössä. (Työpäperi 6.2.2012, Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto).

Sosiaaliohjauksen yksikössä sosiaaliohjaajan asiakkuuteen puoltavat seuraavat tekijät:

- Työskentely ohjautuu asiakkaan esille tuomasta tai muuten ilmeisestä tilanteesta, jota tarkennetaan ja selvitetään. Tarpeena voi olla muun muassa sosiaaliturvan ajan tasalle saattaminen tai jos asiakkaalla on arjen sujumiseen ja asioiden hoitamiseen liittyviä haasteita.
- Asiakas tarvitsee konkreettista tukea, ohjausta, neuvontaa ja palveluiden suunnittelua. Asiakkaan elämänhallinta on riittävän hyvä ohjauksesta ja neuvonnasta hyötymiseksi.
- Asiakkaan auttamiseksi todennäköisimmin riittää suppea tilannearvio, jossa kootaan tietoja asiakkaan tilanteesta ja kartoitetaan työskentelyssä huomioitavat tekijät. Asiakkaan elämäntilanne ja tarpeet ovat konkreettisempia ja/tai selkeämmin jäsentyviä kuin sosiaalityön asiakkaalla.
- Asiakas tarvitsee pitkäaikaisempaa kannattelevaa tukea tilanteessa, jonka päävastuutaho on toinen toimija, esimerkiksi Helsingin Työvoiman palvelukeskus Duuri, A-klinikka tai psykiatrian poliklinikka. (Työpäperi 6.2.2012, Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto).

Aikuissosiaalityön sosiaalialan ammattilaisten työnkuvaan sisältyy verkostotyö. Yhtenä yhteistyötahona on Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri, joka tarjoaa Kuntouttavan työtoiminnan palvelua. Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja luoda työllistymisen edellytyksiä. Kuntouttava työtoiminta suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan niin, että se tukee ja edistää työkykyä. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat valitsee Helsingin työvoiman palvelukeskus Duuri. (Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveystieteiden virasto. Kuntouttava työtoiminta).

## 2.4 Vankilasta vapautuneen asiakkaan asiakkuuden erityispiirteet vapautuessa

Helena Timonen (2009: 193 - 194) esittää väitöskirjassaan, että vapautuvat vangit tai vankilasta vapautuneet ovat eräs syrjäytyneimmistä ihmisryhmistä yhteiskunnassamme. Heillä on usein paljon ongelmia, jotka juontuvat jo lapsuudesta. Vapautuvien vankien tai vankilasta vapautuneiden asiakkaiden haasteina ovat muun muassa päihdeongelmat, asunto-ongelmat ja työttömyys. Tällä ihmisryhmällä on usein taustalla laitospäästä sekä vankiloissa että muissa laitoksissa, joissa ovat pyörineet koko ikänsä. On vaikea sanoa, ovatko he rikollisia vai ihmisiä, joilla ei ole ollut edellytyksiä pärjätä yhteiskunnassamme. Tässä ihmisryhmässä on myös selviytyjiä, joita hyödyttää hyvin suunniteltu kuntoutusjatkumo.

Vankilasta vapautuvilla on usein enemmän kuin yksi tuen tarve, joilla on vaikutusta ulkoisen ja sisäisen elämänhallinnan kokemukseen. Elämänhallinnan haasteita aiheuttavat muun muassa päihderiippuvuus, mielenterveyden häiriöt, työttömyys, syrjäytyminen, asunnottomuus sekä muut elämän ilmiöt ihmisen elämän kulun aikana (Borg, 2011: 4). Viittaamme tässä kohdan 3.1. aikuissosiaalityön asiakasryhmiin.

Johanna Vuoti (2012: 5 - 6) tuo pro gradu-tutkielmassaan esille, että vankilasta vapautuvia varmuudella yhdistää tehdystä rikoksesta saatu vankeustuomio, jonka lisäksi he ovat heterogeeninen joukko ihmisiä, joita leimaa moniongelmaisuus, marginaalisuus ja syrjäytyneisyys. Vuoti toteaa, että syrjäytymisen ja marginaalisuuden välillä on vivahde ero. Syrjäytyminen käsitteenä mielletään negatiiviseksi kun taas marginaalisuuden käsite pitää sisällään samaa negatiivista sisältöä kuin syrjäytyminenkin, mutta siinä on lisäksi myönteinen näkökulma. Marginaalisuus ei ole umpikuja, vaan siinä korostuu erilaisten elämäntapojen ja yhteiskunnan moninaisuus.

## 2.5 Vapauttamissuunnitelma

Tämän opinnäytetyön haastattelujen yhteydessä vankilasta vapautuneilta kysyttiin, onko heille tehty vapauttamissuunnitelmaa ennen vapautumista sekä sosiaalityön ammattilaisilta kysyttiin, ovatko he nähneet työssään asiakkaille tehtyjä vapauttamissuunnitelmia. Perustelu tämän kysymyksen esittämiselle syntyi havainnostamme, ettei vapauttamissuunnitelmia juurikaan tehdä ja toisaalta Vankeuslain mukaan rangaistusajan suunnitelman lisäksi vapautuville vangeille tulee tehdä vapauttamissuunnitelma.

Tilanne on kunnallisen sosiaalityön ja sosiaalityön ammattilaisen näkökulmasta mielenkiintoinen, koska pohdittavaksi jää, miten tilanne vaikuttaa aikuissosiaalityön mahdollisuuksiin tarjota viimesijaisena sosiaaliturvan toimijana oikeita ja oikea-aikaisia palveluita vankilasta vapautuvalle asiakkaalle. Lisäksi tilanne on merkityksellinen vankilasta

vapautuvan asiakkaan mahdollisuuteen saada asunto, päästä tarpeen mukaisiin palveluihin eri tahoille sekä päästä mahdollisimman pian osaksi yhteiskuntaa, jotta riski uusintarikollisuuteen voitaisiin ehkäistä.

Vankeuslain (23.9.2005/767) 4 luku Saapuminen ja sijoittaminen vankilaan 6 § Rangaistusajan suunnitelmasta ja 7 § Suunnitelman laatimismenettelystä määrittelevät seuraavaa:

6§

Vangille on laadittava yksilöllinen suunnitelma rangaistusajan suorittamista, vapauttamista ja ehdonalaista vapautta varten (*rangaistusajan suunnitelma*). Rangaistusajan suunnitelma sisältää suunnitelman vangin sijoittamisesta, toiminnasta rangaistusaikana, valvotusta koevapaudesta ja ehdonalaisesta vapauttamisesta sekä poistumisluvan myöntämisestä. Hyvissä ajoin ennen vangin todennäköistä vapauttamista suunnitelmaa täydennetään vapauttamissuunnitelmalla ja valvontasuunnitelmalla. Vapauttamissuunnitelmaa laadittaessa arvioidaan tarvittavassa laajuudessa vangin edellytykset selviytyä vapaudessa sekä hänen palvelujen tarpeensa. Valvontasuunnitelmaan sovelletaan, mitä ehdonalaisen vapauden valvonnasta annetussa laissa ([782/2005](#)) säädetään. Rangaistusajan suunnitelman sisällössä ja laajuudessa otetaan huomioon vangin rangaistusajan pituus, aikaisemmat vankeusrangaistukset, vangin työ- ja toimintakyky sekä hänen henkilöstään, rikollisuudestaan ja olosuhteistaan saadut tiedot.

7 §

Arviointikeskus laatii rangaistusajan suunnitelman. Suunnitelmaa tarkennetaan siinä vankilassa, johon vanki sijoitetaan.

Suunnitelma valmistellaan yhteistyössä vangin kanssa. Rangaistusajan suunnitelmaa laadittaessa on tarpeellisessa määrin oltava yhteistyössä vangin suostumuksella hänen koti- tai asuinkuntansa viranomaisten, muiden viranomaisten sekä yksityisten yhteisöjen ja henkilöiden kanssa. Vangin yhteiskuntaan sijoittumisen parantamiseksi vapauttamissuunnitelmaa laadittaessa on lisäksi vangin suostumuksella oltava tarpeen mukaan yhteistyössä vangin koti- tai asuinkunnan sosiaali-, terveys-, asunto- sekä työvoimaviranomaisten kanssa.

Suunnitelman toteutumista on seurattava. Suunnitelma on otettava uudelleen käsiteltäväksi säännöllisin väliajoin sekä myös, jos sitä ei noudateta. Suunnitelman seuraamisesta vastaa tähän tehtävään määrätty Rikosseuraamuslaitoksen virkamies.

Pertti Myhrberg (2012: 211) toteaa, että lain ja säädösten mukaan vangin vapauttaminen perustuu yhteistyössä vangin kanssa tehtävään vapauttamissuunnitelmaan. Vapauttamissuunnitelman valmistelussa on selvitettävä tekijöitä, jotka tukevat vapautuvan vangin sijoittumista yhteiskuntaan. Valmistelussa on erityisesti arvioitava vapautuvan vangin asumiseen, toimeentuloon, työhön tai koulutusjärjestelyihin, sosiaaliin suhteisiin, työkykyyn, terveydenhuoltoon sekä päihdekuntoutukseen ja muuhun psykososiaaliseen kuntoutukseen liittyviä tarpeita. Vankilan on yhteistyössä kunnan kanssa pidettävä huoli siitä, että vapauttamissuunnitelma tukee kunnassa mahdollisesti valmisteltavaa hoito-, huolto- tai kuntoutussuunnitelmaa. Mikäli vapautuva vanki asetetaan ensin valvontaan, niin



vapauttamissuunnitelma valmistellaan yhteistyössä yhdyskuntaseuraamustoimiston kanssa ja liitetään osaksi ehdonalaisen vapauden valvontasuunnitelmaa.

Tuula Sanaksenaho (2012: 44) tuo YAMK- opinnäytetyössään esille Kauralan ja Kylämarttilan lähteestä, että vapauttamissuunnitelmia oli vuonna 2009 laadittu rangaistusvangeista 53 %:lle. Vuonna 2010 tilastoitiin, että erityisesti lyhytaikaisvangit jäivät vaille vapauttamissuunnitelman tekemistä. Turun Sanomien haastatteleman Vuokko Karsikkaan mukaan syynä on lyhytaikaisvankien suuri määrä ja ettei vapauttamissuunnitelmia ehditä tehdä. Lisäksi vapauttamissuunnitelmia tehdessä ei tehdä viranomaisyhteistyötä vapautuvan vangin kotikunnan kanssa. Suomessa ei ole erillistä vankilasta vapautuneiden jälkihuoltojärjestelmää.

Näkemyksemme mukaan Rikosseuraamuslaitoksen oheinen tilastointi vahvistaa vuosien 2009 ja 2010 osalta sitä, ettei yhteistyötä juurikaan tehdä. Vuonna 2009 Etelä-Suomen alueen vankiloissa oli rangaistusvankien vapauttamissuunnitelmien (vapsujen) laadinnassa tehty verkostoyhteistyötä ainoastaan 6 %, kun kokonaisprosentti vapauttamissuunnitelmista oli Etelä-Suomen alueen vankiloissa 44 %. Vuonna 2010 Etelä-Suomen alueen vankiloissa vapauttamissuunnitelmia oli laadittu rangaistusvangeille kaikkiaan 51 % ja verkostoyhteistyönä 11 %, koko maassa vastaavat luvut olivat 60 % ja 8 %.

Seuraavassa taulukossa on vuoden 2009 prosenttimäärät Suomessa eri alueilla tehdyistä vapauttamissuunnitelmista ja vapauttamissuunnitelmista, jotka on tehty verkostoyhteistyönä.

Vapauttamissuunnitelmat tehty %	2009			
	Vapautuneita vankeja N	Tehdyt vapsut N	%	Tehdyistä vapsuista tehty verkostoyhteistyönä %
<b>Vapauttamissuunnitelma = Vapsu</b>				
<b>ESRA</b>				
sakkovankeja	678	92	14 %	8 %
vankeusvankeja	1140	713	63 %	6 %
<b>ESRA yhteensä</b>	<b>1818</b>	<b>805</b>	<b>44 %</b>	<b>6 %</b>
<b>LSRA</b>				
sakkovankeja	463	54	12 %	7 %
vankeusvankeja	1665	1036	62 %	4 %
<b>LSRA yhteensä</b>	<b>2128</b>	<b>1090</b>	<b>51 %</b>	<b>4 %</b>
<b>IPRA</b>				
sakkovankeja	488	138	28 %	5 %
vankeusvankeja	1751	1259	72 %	12 %
<b>IPRA yhteensä</b>	<b>2239</b>	<b>1397</b>	<b>62 %</b>	<b>11 %</b>
<b>Kaikki vapsut yhteensä</b>				
sakkovankeja	1629	284	17 %	6 %
vankeusvankeja	4556	3008	66 %	8 %
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>6185</b>	<b>3292</b>	<b>53 %</b>	<b>8 %</b>

(Rikosseuraamuslaitos, Blomster)

Seuraavassa taulukossa on vuoden 2010 prosenttimäärät Suomessa eri alueilla tehdyistä vapauttamissuunnitelmista ja vapauttamissuunnitelmista, jotka on tehty verkostoyhteistyönä.

Vapauttamissuunnitelmat tehty %	2010			
	Vapautuneita vankeja N	Tehdyt vapsut N	%	Tehdyistä vapsuista tehty verkostoyhteistyönä %
<b>Vapauttamissuunnitelma = Vapsu</b>				
<b>ESRA</b>				
suljetut vankilat	1400	632	45 %	7 %
avovankilat	294	227	77 %	22 %
<b>ESRA yhteensä</b>	<b>1694</b>	<b>859</b>	<b>51 %</b>	<b>11 %</b>
<b>LSRA</b>				
suljetut vankilat	1220	630	52 %	4 %
avovankilat	751	597	79 %	8 %
<b>LSRA yhteensä</b>	<b>1971</b>	<b>1227</b>	<b>62 %</b>	<b>6 %</b>
<b>IPRA</b>				
suljetut vankilat	1089	609	56 %	7 %
avovankilat	663	562	85 %	10 %
<b>IPRA yhteensä</b>	<b>1752</b>	<b>1171</b>	<b>67 %</b>	<b>8 %</b>
<b>Kaikki vapsut yhteensä</b>				
suljetut vankilat	3709	1871	50 %	6 %
avovankilat	1708	1386	81 %	11 %
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>5417</b>	<b>3257</b>	<b>60 %</b>	<b>8 %</b>

(Rikosseuraamuslaitos, Blomster)

Seuraavassa taulukossa on ajalta 1.1.2011 - 30.6.2013 prosenttimäärät Suomessa eri alueilla tehdyistä vapauttamissuunnitelmista, vapauttamissuunnitelmat verkostoyhteistyönä ja kuinka monessa prosentissa on ollut tarve järjestää asunto.

2.2.2 Suunnitelmallisuuden lisääminen vapauttamisvaiheessa	Vapauttamissuunnitelma tehty vuoden aikana vapautuneille vankeusvangeille (%)			Vapauttamissuunnitelmat tehty verkostoyhteistyönä, % kaikista vapauttamissuunnitelmista			Tarve järjestää asunto (%) tehdyistä vapauttamissuunnitelmista		
	2011	2012	2013 1.1.-30.6.	2011	2012	2013 1.1.-30.6.	2011	2012	2013 1.1.-30.6.
<b>Etelä-Suomen alue</b>	<b>47</b>	<b>53</b>	<b>61</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>24</b>
suljetut laitokset	41	46	54	17	33	34	39	35	27
avolaitokset	82	83	93	13	36	36	19	19	16
<b>Itä-Pohjois-Suomen alue</b>	<b>79</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>24</b>
suljetut laitokset	75	78	82	4	8	14	31	29	29
avolaitokset	86	92	87	11	18	18	17	22	20
<b>Länsi-Suomen alue</b>	<b>55</b>	<b>64</b>	<b>78</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>21</b>
suljetut laitokset	42	57	75	7	10	5	31	27	25
avolaitokset	76	77	83	6	11	17	15	17	14
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>60</b>	<b>67</b>	<b>75</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>23</b>
suljetut laitokset	51	59	68	9	16	17	34	30	27
avolaitokset	81	84	87	9	19	21	16	19	17

(Rikosseuraamuslaitos, Blomster)

Vuonna 2011 Etelä-Suomen alueen vankiloissa vapauttamissuunnitelmia oli laadittu rangaistusvangeille kaikkiaan 47 % ja verkostoyhteistyönä 16 %, kun koko maassa vastaavat luvut olivat 60 % ja 9 %. Vuonna 2012 Etelä-Suomen alueen vankiloissa vapauttamissuunnitelmia oli laadittu rangaistusvangeille kaikkiaan 53 % ja verkostoyhteistyönä 34 %, kun koko maassa vastaavat luvut olivat 67 % ja 17 %.

Ajalla 1.1.- 30.6.2013 Etelä-Suomen alueen vankiloissa oli vapauttamissuunnitelmia laadittu 61 % ja verkostoyhteistyönä 34 %, kun koko maassa vastaavat luvut olivat 75 % ja 19 %. Etelä-Suomen alueen vankiloissa laadituissa vapauttamissuunnitelmissa vapautuvan vangin asunnon tarve oli vuonna 2011 33 %:ssa, kun vuonna 2012 30 %:ssa ja ajalla 1.1.- 30.6.2013 24 %:ssa vapauttamissuunnitelmista. Rangaistusvankimäärät sisältävät sekä sakkovangit että vankeusvangit. Rikosseuraamuslaitoksen tutkijan antaman tiedon mukaan tilastot pitävät sisällään myös koevapautteen asetettavien vapauttamissuunnitelmat.

Tulkintamme mukaan tilastot tuovat esille, että Etelä-Suomen alueen vankiloissa vuosina 2009 - 2012 vapauttamissuunnitelma on laadittu noin 49 %:lle suljettujen ja avolaitosten vangeista. Kun tarkastellaan suljettujen ja avovankiloiden välisiä lukuja, niin huomataan avovankiloiden prosenttilukujen olevan tehtyjen vapauttamissuunnitelmien kohdalla merkittävästi suurempia kuin suljettujen vankiloiden prosenttiluvut. Vuoden 2009 tilastoa ei voida käyttää laskettaessa keskiarvoja erikseen suljetussa vankilassa ja avovankilassa laadittujen vapauttamissuunnitelmien välille, koska vuoden 2009 tilastossa on mukana myös sakkovangit.

Vuosien 2010 - 2012 keskiarvo on 44 % Etelä-Suomen alueen suljetuissa vankiloissa laadittujen vapauttamissuunnitelmien osalta ja verkostoyhteistyön keskiarvo samalla ajalla on 19 %. Vuosien 2010 - 2012 keskiarvo on noin 81 % Etelä-Suomen alueen avovankiloissa laadittujen vapauttamissuunnitelmien osalta ja verkostoyhteistyön keskiarvo samalla ajalla on lähes 24 %. Edellisten lukujen perusteella tulee pohdittavaksi, onko merkittävin osa vapauttamissuunnitelmista laadittu juuri koevapautteen asetettaville vapautuville, jolloin yhteistyökumppani on yhdyskuntaseuraamustoimisto eikä välttämättä vapautuvan vangin kotikunnan sosiaalitoimisto.

Mikäli näin on, niin vapauttamissuunnitelman tarkoitus ei toteudu lain hengen mukaan, vaan yhä lähes puolet suljettujen vankiloiden vangeista lähtee siviiliin ilman vapauttamissuunnitelmaa. Koevapautteen päästessään vapautuvalle vangille laaditaan aina vapauttamissuunnitelma, joka pitää sisällään tarkoin suunnitellut toiminnot sekä asumisen järjestämisen suunnitelman ellei vapautuvalla vangilla ole asuntoa ennestään. Suoraan suljetusta vankilasta siviiliin pääsevän vapautuvan vangin riskinä on joutua toimeettomana ja asunnottomana kadulle. Tämä asettaa haasteen kunnalliselle sosiaalipalvelujärjestelmälle.

### 3. Teoreettiset lähestymistavat

#### 3.1 Aikuissosiaalityö sosiaalitoimistossa ja sen tavoitteet

Blomgren ja Kivipelto tuovat esille Karjalaisen ja Ylirukan näkemyksen, jonka mukaan aikuissosiaalityö on käsitteenä varsin uusi, vaikka sosiaalityön kohteena ovat tavanomaisesti olleet kaikki ikäryhmät. Aikuissosiaalityötä tehdään sosiaalitoimistossa ja se on yksi sosiaalityön työskentelysektori. Asiakkaita ovat useimmiten yksin elävät, toimeentulovaikeuksissa olevat ihmiset. Monissa suurissa kaupungeissa on pidetty tärkeänä erikoistumista asiakasryhmittäiseen sosiaalityöhön. Toisaalta ikä- tai asiakasryhmittäisestä jaottelusta on pyritty eroon. Pienissä kunnissa tehdään tavanomaisesti niin sanottua yhdenmukaistettua sosiaalityötä, joissa sosiaalityöntekijän vastuulla on lähes kaikki työalueet hallinnosta asiakastyöhön. Aikuissosiaalityön kuva näyttää osittain jäsentymättömältä sekä määrittyä heterogeenisena, alueellisesti ja paikallisesti rakentuvana. (Blomgren ja Kivipelto, 2012: 15). Blomgrenin ja Kivipellon mukaan aikuissosiaalityössä työskennellään haastavissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa, jotka usein tarvitsevat viimesijaista toimeentuloturva (Blomgren ja Kivipelto, 2012: 4).

Borgin (2011: 4) mukaan aikuissosiaalityön asiakkuuteen ohjautuu muun muassa seuraavia asiakasryhmiä:

- alle 25-vuotiaat ilman koulutusta tai työpaikkaa olevat nuoret
- toimeentulotuen minimirajalla elävät, esimerkiksi työttömät
- työttömät, joilla on työssäoloehto ja joilla ei ole oikeutta Työ- ja elinkeinotoimiston palveluihin
- pienituloiset eläkeläiset
- asunnottomat
- vankilasta vapautuvat
- ylivelkaantuneet
- päihdeongelmaiset
- mielenterveysongelmaiset
- köyhät lapsiperheet

Toimeentulotuen ja sosiaalityön piirissä tulee aina olemaan asiakkaita, joista kunnan on pidettävä huolta kaikissa olosuhteissa, koska yhteiskunnalla ei ole tarjottavana heille muuta vaihtoehtoa tai toimeentulon muotoa.

Aikuissosiaalityön valtakunnallisen kartoituksen mukaan sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityötä tehdään yleensä päihteiden käyttöön, työttömyyteen, toimeentuloon ja yleensä elämänhallintaan liittyvien ilmiöiden parissa. Työskentelyssä korostuvat asiakkaiden tukemisen ja kannustamisen menetelmät. Lisäksi työlle on ominaista pitkäkestoinen ja

intensiivinen verkostotyöskentely muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa. (Blomgren ja Kivipelto, 2012: 5). Aikuissosiaalityötä toteutetaan lisäksi julkisissa erityispalveluissa, sosiaalisissa järjestöissä ja diakoniatyössä (Jokinen ja Juhila, 2008: 7-8). Sosiaalityön tehtävänä on suojella ja voimaannuttaa niitä ihmisiä, jotka elävät vaikeissa elinoloissa. Tehtävä on kunkin asiakkaan kohdalla aina tapauskohtainen, koska jokaisen elämäntilanne on ainutkertainen. Richmondille tapaus (case) tarkoittaa ihmisen elämäntilanteen kysymystä, ongelmaa eikä itse ihmistä. Työskentelyä kutsutaan tapauskohtaiseksi työksi (case work) (Mäntysaari ym. toim., 2009: 227 - 228).

Kaisa Kangasaho toteaa pro gradu -tutkielmassaan (2013: 60) Juhilaa mukaellen, että yksilökohtaisen sosiaalityön keskeinen tehtävä on tukea asiakkaiden elämänhallintaa ja edistää sen kehittymistä. Yksilökohtainen sosiaalityö mahdollistaa asiakkaan tukemisen, kannustamisen ja tuen itsenäiseen selviytymiseen sekä oma-aloitteiseen elämään. Edellä mainittu edellyttää sosiaalialan ammattilaiselta ymmärrystä vankilasta vapautuvan elämänhallinnan puutteista sekä voimavaroista, voidakseen edistää asiakkaan elämänhallintaa.

Sosiaalihuoltolain ([20.12.2002/1134](#)) 1 § mukaan *sosiaalihuollolla* tarkoitetaan tässä laissa sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia, sosiaalista luottoa ja niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä.

Lisäksi Sosiaalihuoltolain 18 § mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta. (Sosiaalihuoltolaki).

Borg kirjoittaa (2011: 2), että Sosnetin (Sosnet on sosiaalityön yliopistokoulutuksen yksiköiden muodostama yhteistyöverkosto internetissä, opinnäytetyön tekijöiden lisäys) ja Raunion mukaan sosiaalityö on muutostyötä, jota tehdään yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen kanssa. Työ perustuu sosiaalisten ongelmien tilanearviointiin ja ratkaisuprosesseihin tukien ihmisten selviytymistä. Borg kirjoittaa (2011: 2), että Nummelan mukaan sosiaalityön kohteena ovat vuorovaikutustilanteet ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä. Sosiaalityö, erityisesti aikuissosiaalityö, on saanut harteilleen kannatettavakseen ne tehtävät ja laiminlyönnit, jotka muilta sektoreilta ovat jääneet hoitamatta.

Aikuissosiaalityötä on kritisoitu toimeentulotukeen painottumisesta ja tästä syystä tehtävärakenteita on kehitetty ja uudistettu sosiaalialan kehittämistyönä. Vuonna 2005 voimaan tullut laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on luonut mahdollisuuden luoda toimivia työnjakoja yliopistokoulutukseen pohjautuvaan

sosiaalityöntekijän ja ammattikorkeakoulutukseen pohjautuvaan sosiaaliohjauksen sosiaaliohjaajan välille myös aikuissosiaalityön kentillä. (Jokinen ja Juhila toim.,2008: 7)

Jari Heinonen (2011: 218) tuo esille Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? -teoksen artikkelissaan havaintonsa, että sosiaalityön käytäntöjä kritisoidaan erittäin kovasti. Hänen mukaansa hyvä sosiaalityö ei voi olla vain jonkin sovitun standardipalvelun liukuhihnamaista toteuttamista. Hyvä sosiaalityö on parhaimmillaan kuuntelemista, tarpeista neuvottelemista ja yhteistoimintaa, joihin liittyy olennaisesti molemminpuolinen luottamus, ymmärtäminen, arvostus, aitous, välittäminen, vastavuoroinen kunnioitus, vuorovaikutus ja pitkäjänteisyys. Sosiaalityön dialogisuutta eli vuoropuhelua kaivataan tämän päivän sosiaalityössä. Heinosen mukaan tällaiselle sosiaalityölle on olemassa edellytyksiä, jolloin tarvitaan aitoa dialogia ja yhteistä luomista, jossa parhaimmillaan kumpikin osapuoli oppii ja voi muuttaa mielipiteitään ja asenteitaan.

Kirsi Juhilan (2008: 26) mukaan Kröger on todennut, että aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä tehdään muissakin konteksteissa kuin kunnallisissa sosiaalitoimistoissa aikuissosiaalityön nimikkeen alla. Muita konteksteja luonnehtivat sekä moniammatillisuus että erityisyys. Moniammatillisuus merkitsee yhteistyötä sosiaalityöntekijän ja muiden asiantuntijaryhmien välillä: lääkärit, hoitajat, psykologit ja työvoimaviranomaiset muun muassa. Erityisyys merkitsee sitä, että yhteistyötä tehdään sellaisissa organisaatioissa, joissa on erikoistuttu jonkin tietyn elämäntilanteen tai ongelman, kuten työttömyyden, maahanmuuttajuuden, sairauden, päihteiden käytön ja rikollisuuden, käsittelyyn ja hoitamiseen.

Johanna Vuoti (2012: 26) esittää pro gradu -tutkielmassaan, että vankilasta vapautuvat ovat valtakunnallisesti hyvin eriarvoisessa asemassa kotikunnissaan. Kotikunnan sisällä on myös suuria työntekijäkohtaisia eroja siinä miten asiakas vastaanotetaan vankilasta siviiliin. Parhaimmillaan asiakkuuden siirtyminen vankilasta siviiliin tapahtuisi aktiivisen yhteistyön keinoin sekä kunnan sosiaalitoimen että päihdepalveluiden kanssa, huomioiden asiakkaan tarpeet kokonaisvaltaisesti. Vuotin mukaan toisessa ääripäässä on kuntia, joissa vankilasta vapautuvan asiakkaan vastaanottamisessa asiakkuuteen on nähtävissä jopa torjumista ja poiskäännyttämistä.

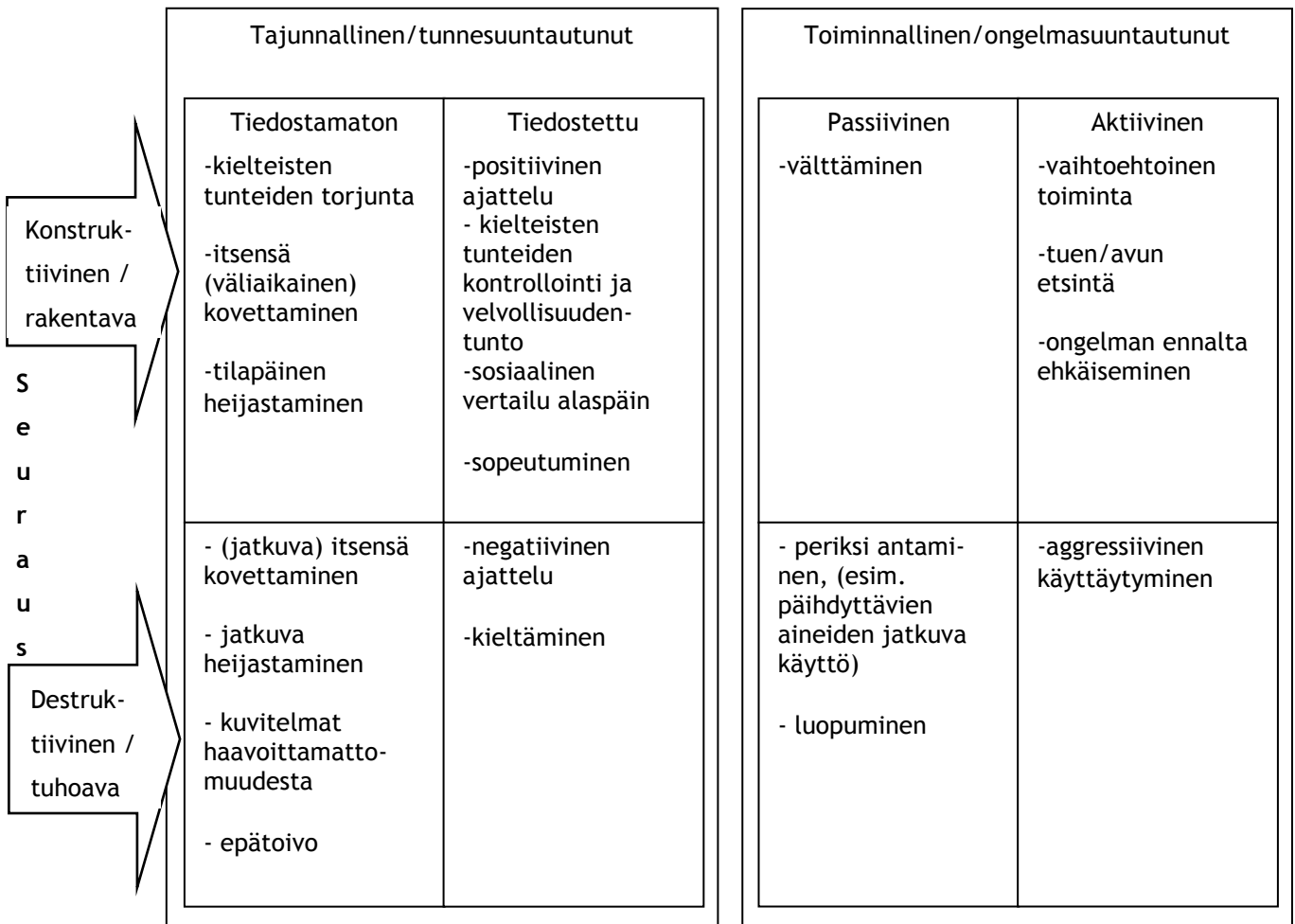
### 3.2 Elämänhallinta

Elämänhallinnan tunne on yksi ihmisen perustarpeista, sillä yksi ihmisen suurimmista turvattomuuden lähteistä on hallitsemattomien ja ennakoimattomien vastoinkäymisten pelko. Ihmiselle on tärkeää tuntea, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa ratkaisuilleen ja päätöksillään elämänsä kulkuun. Itsetunnon ja itseluottamuksen perustana on ihmisen usko

mahdollisuuteensa vaikuttaa omaan elämäänsä. Nyky-yhteiskunnassa elämänhallinnan tarve korostuu. Yksilön korostaminen, elämän monimutkaistuminen ja jatkuva muutos sekä pysyvä epävarmuus voivat aiheuttaa hallitsemattomuuden ja epävarmuuden tunteen. Elämänhallinnan kokeminen tuo ihmiselle turvallisuuden tunnetta. (Keltikangas-Järvinen, 2000: 27 - 33).

Elämänkulku ja terveys - raportissa (1999: 84 - 85) työryhmä toteaa Nurmen tuoneen esille, että elämänhallinta kehittyy iän ja kokemusten myötä. Lapsuus ja nuoruus ovat merkittäviä elämänvaiheita sekä erityisesti nuoruus ja varhaisaikuisuus ovat elämänhallinnan kehittymisen kannalta merkityksellisiä. Nuoruuden ja varhaisaikuisuuden aikana biologinen ja kognitiivinen kehitys mahdollistavat uuden identiteetin omaksumisen. Ihminen kykenee myös aikuisuudessa oppimaan elämänhallintaa ja muuttamaan aikaisempia strategioitaan.

Raimo Raitasalo (1995: 19 - 20) esittää elämäntapojen ja -keinojen luonnehtivan luokittelun (kuva 3). Kaaviossa elämäntapa on jaettu sekä seurauksen mukaan (rakentava/tuhoava) että käsittelytapastrategian (tajunnallinen, tunnesuuntautunut/toiminnallinen, ongelmasuuntautunut) mukaisesti. Kaaviossa on lisäksi eroteltu tajunnallisen tason tiedostamaton ja tiedostettu käsittelytapastrategia sekä toiminnallisen tason passiivinen ja aktiivinen käsittelytapastrategia. Rakentavia ja yleensä tiedostettuja ovat esimerkiksi positiivinen ajattelu ja sopeutuminen.



Kuva 3. Elämäntapakeinoja kuvaava luokittelu Niemelän mukaan (1991: 15)

Raimo Raitasalo (1995: 60 - 62) tuo esille Allardtin elämäntapojen jaetteluun sisäiseen ja ulkoiseen hallintaan. Sisäinen elämäntapa tarkoittaa tapahtumasarjaa, jossa ihminen pyrkii tunteiden, havaintotoimintojen ja mielikuvien avulla käsittelemään erilaisten vaurioiden ja menetysten sekä uhkien ja vaarojen synnyttämää ahdistuneisuuttaan sekä haasteellisina kokemiaan tilanteita. Tapahtumasarja on mielen sisäinen emotionaalinen ja kognitiivinen prosessi. Ulkoinen elämäntapa on näkyvää välineellistä käyttäytymistä samojen tavoitteiden saavuttamiseksi. On kysymys toiminnasta, jonka sosiaalinen ympäristö havaitsee, mutta ei välttämättä ymmärrä sen päämäärää. Allardtin elämäntapamallissa



pidetään tärkeänä huomioida se, että ihmisellä voi samanaikaisesti esiintyä sekä sisäisiä paineita että ulkoisia vaatimuksia. Näiden tekijöiden huomioiminen on tarpeen kun arvioidaan ihmisten kykyä selviytyä erilaisista ristiriitatilanteista hyvinvointiaan edistävällä ja sen heikkenemistä ehkäisevällä tavalla.

Raimo Raitasalo (1995: 67) kirjoittaa sosiaalipolitiikan ja sosiaaliturvajärjestelmän toimivan ja toteutuvan keskeisimmin vuorovaikutussuhteessa ihmisten ja eri väestöryhmien kanssa. Se toteutuu osittain sosiaalityössä, jossa eräänä tavoitteena on tukea ihmisten elämänhallintaa heidän kohtaamisissaan erilaisissa vaikeuksissa, paineissa ja ristiriitatilanteissa. Sosiaalipolitiikan keinoin pyritään vaikuttamaan muun muassa ihmisten kokemuksiin (muun muassa turvallisuuden tunne), terveydentilaan (ylläpito, parantaminen), sosiaaliseen kiinnittyneisyyteen (työkyvyn ylläpito, työn järjestäminen) sekä käyttäytymiseen (aktiivinen sopeutuvuus) ulkoisten ehtojen eli taloudellisen turvallisuuden ja asumisen tason lisäksi. Lyhyesti ilmaistuna sosiaalipolitiikan keinoin pyritään edistämään ihmisten ulkoista elämänhallintaa ja näillä toivotaan olevan kokemuksellisia, hyvinvointiin liittyviä, sisäisiä vaikutuksia.

Kaisa Kangasahon pro gradu -tutkielmassa (2013: 59, 61) tutkimustuloksen perusteella sosiaalityöntekijät näkevät asiakkaan oman roolin työskentelyssä merkittävänä. Tässä tutkimuksessa Kangasaho oli tutkinut sosiaalityöntekijöiden näkökulmaa. Tutkimuksen johtopäätöksenä Kangasaho tuo esille, että aikuissosiaalityön kentällä toimiessa vankilasta vapautuvan asiakkaan elämänhallintaa edistetään elämänhallinnan kokonaisuuden kehityksessä. Elämänhallinnan näkökulmasta asiakkaan elämäntilanteen seuranta vaatii sosiaalityöntekijältä ammattitaitoa asiakkaan elämäntilanteen sekä tapahtuneiden muutosten ja voimavarojen arvioinnissa, käyttöönotossa ja jäsentämisessä.

### 3.3 Elämänpolitiikka

J.P. Roos ja Tommi Hoikkala (1998: 11) toteavat elämänpolitiikan olevan monikäyttöinen ja epämääräinen käsite. Yhtenä käsitteen epämääräisyyden syynä on suomen kielen ongelma, joka ei tunne eroa politics - policy sanojen välillä. Suomessa kaikki sellainenkin on politiikkaa (politics), mikä englannin kielessä on policya. Englannin kielinen elämänpolitiikan vastine on life politics, vaikka kyseessä on life policy.

Elämänpolitiikka-kirjan artikkelissaan Erik Allardt (1998: 49) näkemyksen mukaan elintason ja elämänlaadun parantaminen sekä erityisesti alhaisen elintason ja elämänlaadun syiden poistaminen on sosiaalipolitiikkaa. Kun sosiaalipolitiikan lisäksi kiinnitetään huomiota elämäntapaan eli siihen, miten ihmiset pyrkivät yhdistämään toimintojaan kokonaisuudeksi ja pyrkivät rakentamaan elämänhallintansa ehtoja, syntyy elämänpolitiikka. Lähtökohtana on se,

että yksittäisten ihmisten sosiaalisten olojen parantamisen lisäksi on otettava huomioon ihmisten ja ryhmien elämäntavat. Julkistalouden supistamispakon myötä on selvää, että valtiollisena politiikkana luotu yhteiskuntapolitiikka ei voi olla rahan ja palveluiden jakamista, vaan elämänpolitiikkaa, joka tarkoittaa edellytysten luomista hyvälle elämälle (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 1999:22, 1999: 81).

Hoikkala ja Roos (2000: 24) selventävät Giddensin moniulotteista näkemystä elämänpolitiikasta. He toteavat elämänpolitiikan muodostuvan yhteisistä päätöksistä, jotka kohdistuvat yhteiskuntaryhmiin ja yhteiskuntaan. Nämä yhteiset päätökset vaikuttavat ihmisten elämäntapaan, mahdollisuuksiin, vaihtoehtoihin, ihmissuhteisiin, itsensä toteuttamiseen, kurjuuteen ja hyvinvointiin. Elämä itsessään ei ole elämänpolitiikkaa, mutta elämän muokkaaminen eri tavoin on elämänpolitiikkaa.

Elämänpolitiikkaa on Suomessa tulkittu eri tavoin. Yhden näkemyksen mukaan elämänpolitiikka on ennen kaikkea yksilöllisiin valintoihin, valintatilanteisiin, habitukseen ja elämäntyyliin liittyvä, jolloin elämänpolitiikka on elämäntapaan ja sen edellytyksiin vaikuttamista. Saaren mukaan elämänpolitiikan käsite on monimerkityksellinen. Roosin mukaan elämänpolitiikan käsitettä arvioitaessa tärkeitä kysymyksiä ovat, millaiset mahdollisuudet yksilöllä on määrittellä oman elämänsä toimintaehdot sekä missä määrin erilaiset rakenteelliset rajat suuntaavat ja rajoittavat yksilön tekemiä valintoja (Saari, 2010: 190).

#### 4. Tutkimusmenetelmälliset lähestymistavat

##### 4.1 Laadullinen tutkimus

Työmme on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Kyseessä on menetelmäsuuntaus, jota käytetään ihmistieteissä. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Tällä tarkoitetaan ilmiön merkityksen tai tarkoituksen selvittämistä sekä kokonaisvaltaisen ja syvemmän käsityksen saamista ilmiöstä. Käytännössä tämä tarkoittaa usein tilan antamista tutkittavien henkilöiden näkökulmille ja kokemuksille sekä perehtymistä tutkittavaan ilmiöön liittyviin ajatuksiin, tunteisiin ja vaikuttimiin. ( Hirsjärvi ja Huttunen, 1995: 174, 201). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkija ei voi sanoutua täysin irti arvolähtökohdistaan. Arvot muovaavat sitä kuinka ymmärrämme tutkimiamme ilmiöitä. (Hirsjärvi ym., 2004: 152). Laadulliset tutkimukset ovat yleensä hypoteesittomia ja niissä edetään aineistosta käsin pyrkien mahdollisimman vähiin ennakko-oletuksiin. Ennakko-oletuksista ei voi kuitenkaan kokonaan päästä, ja siksi ne on syytä tiedostaa. (Eskola ja Suoranta, 1998: 19 - 20). Tutkijalla on arvolähtökohdat, joista hän ei voi sanoutua irti. Arvot muovaavat sitä, mitä ja miten ymmärrämme ja pyrimme ymmärtämään tutkittavia ilmiöitä. Täydellistä objektiivisuutta ei ole mahdollista myöskään saavuttaa, sillä *tietäjä* (tutkija) ja se, *mitä tiedetään*, kietoutuvat tiukasti toisiinsa. (Hirsjärvi ym. 2004: 152).

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisinä piirteinä Sirkka Hirsjärvi ym. esittävät muun muassa sitä kun valitaan kohdejoukko tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisotoksen menetelmin, sekä tilannetta kun tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta. Aineiston koko määräytyy sen mukaisesti kuinka monta henkilöä tutkimuskohderyhmään kuuluu. Aineiston keruussa käytetään sen riittävyyteen ja kylläisyyteen viittaavaa saturaation käsitettä, joka on suomennettu aineiston kylläntymiseksi. Riittäväksi aineiston kooksi käy myös se määrä, joka haastatteluihin saadaan. Aineisto voi käsittää joukon yksilöhaastatteluja, sillä tarkoituksena ei ole etsiä keskimääräisiä yhteyksiä eikä myöskään tilastollisia säännönmukaisuuksia. Aineistosta ei tehdä päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen, vaan siitä ajatuksesta, että yksityisessä toistuu yleinen. (Hirsjärvi ym, 2004: 155, 170-171).

Työn kehittämiseen liittyvät vaatimukset ovat kasvaneet sosiaalialalla ja arviointi on välttämätöntä kehittämistyötä tekeville. Tutkimuksemme on myös arviointitutkimus. Arviointi merkitsee jonkin kohteen arvon, merkityksen tai ansion määrittämistä. Sosiaalityössä vaikutusten arviointi perustuu usein olettamukseen, että jokin asia toimii tietyllä tavalla. Näin ei välttämättä todellisuudessa useinkaan ole. Tutkimusympäristössä palvelujen arvioinnin kautta on mahdollista saada vastaus kysymykseen mitä ja miksi

tapahtuu. Arvioinnin avulla saadaan tietoa toiminnan luonteesta ja palvelun laadusta. Arviointia varten kerättävä aineisto on tavanomaisesti kvalitatiivista eli laadullista. Aineistoa kerätään muun muassa havainnoimalla, haastattelemalla ja hyödyntämällä olemassa olevia dokumentteja ja asiakirjoja. (Sosiaalikallega).

#### 4.2 Teemahaastattelu

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelu on tavanomainen menetelmä. Etuna nähdään muun muassa se, että ihminen on tutkimuksessa merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli. Kun tutkittavana on vähän kartoitettu alue ja tutkijan on vaikea tietää etukäteen vastausten suuntia tai jos ennakkotiedon mukaan tiedetään tutkimuksen aiheen tuottavan vastauksia monitahoisesti, on haastattelu aineiston keruun menetelmänä hyvä. Haastattelussa on mahdollista nähdä vastaajan ilmeet ja eleet, jolloin haastateltavan puhe voidaan sijoittaa laajempaan kontekstiin. Tutkija voi tarvittaessa myös selvittää saatavia vastauksia sekä halutessaan syventää saatua tietoa esittämällä lisäkysymyksiä. Myös kun tutkitaan arkoja tai vaikeita aiheita on haastattelu hyvä aineistonkeruumenetelmä. Etuna on mahdollisuus kerätä aineisto joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajia myötäillen. Teemahaastattelussa teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys voivat vaihdella. On kysymys lomake- ja avoimen haastattelun välimuodosta. (Hirsjärvi ym., 2004: 194, 197).

Teemahaastattelun eräs toteutustapa on yksilökohtainen puolistrukturoitu teemahaastattelu. Haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Oletuksena on, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan tutkia tällä menetelmällä. Haastateltavien elämysmaailma ja heidän määritelmänsä tilanteista tulee korostetuksi. Teemahaastattelun etu on se, että se ei sido haastattelua joko kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen eikä se ota kantaa haastattelukertojen määrään tai siihen miten ”syväälle” aiheesta keskusteltaessa mennään. Olennaista on, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa. Tutkittavan ääni pääsee hyvin kuuluviin ja teemahaastattelu huomioi sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamat merkitykset ovat keskeisiä. Lisäksi merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu, koska haastattelun aspektit, aihepiirit, teema-alueet ovat kaikille samat. (Hirsjärvi ja Hurme, 2009: 47 - 48).

Homanin mukaan haastatteluun pyydettyvät voivat antaa suostumuksensa haastatteluun riittävän informaation pohjalta (Hirsjärvi ja Hurme, 2009: 20). Teemahaastatteluissa haastattelijan on varauduttava sekä puheliaisiin että niukkasanaisiin haastateltaviin (Hirsjärvi ym., 2004: 200).

#### 4.3 Narratiivinen analyysi

Olemme analysoineet aineiston narratiivisesti, joka on meille molemmille uusi tapa analysoida. Valitsimme tämän analyysitavan, koska tutkimuskonteksti on asiakkuuden kokemus aikuissosiaalityön palvelupisteen asiakkaana sekä työntekijän kokemus palveluista asiakkaan näkökulmasta sekä heidän työorganisaation rakenteista sisältäen asiakasohjautuvuuden ja palvelut. Artikkelissaan Vuokila-Oikkonen ym. (2001: 85) toteavat Sandelowskyn, Mattinglyn & Garron sekä Saleebeyn tuoneen esille, että on perusteltua käyttää narratiivista lähestymistapaa, kun tutkimusta tehdään kontekstissa, missä tutkittava ilmiö esiintyy tai konteksti on jollakin tapaa mukana tutkimuksessa. Chasen toteamaa mukaillen opinnäytetyömme tutkimuskysymykset nivoutuvat marginaalisessa asemassa olevien ihmisten kokemusten tutkimiseen, jolloin pyrimme saamaan heidän ääntään ja näkemyksiään yleisesti yhteiskunnalliseen tietoisuuteen (Toim.Kaasila ym., 2008: 19).

Vuokila-Oikkonen ym. (2001: 85 - 86) toteavat Heikkisen tuoneen esille narratiivisuuden käsitteen problemaattisuuden. Käsite on lähtöisin latinankielestä substantiivista *narratio*, joka tarkoittaa kertomusta ja verbistä *narrare*, joka merkitsee kertomista. Tutkijoiden mukaan narratiiviselle tutkimukselle ja narratiiville ei ole olemassa selkeää ja yleisesti hyväksyttyä määritelmää. Narratiivinen tutkimus ei nojaa selkeästi yhteen traditioon tai tieteeseen.

Hannu L. T. Heikkinen (2010: 149) tuo esille Polkinghornen tavan jakaa narratiivisuus aineiston käsittelytapana kahdella eri tavalla. Polkinghorne erottelee *narratiivien analyysin* (analysis of narratives) ja *narratiivisen analyysin* (narrative analysis), jotka ovat kategorisesti täysin erilaisia narratiivisen tutkimuksen tapoja. Narratiivien analyysi on kertomusten luokittelua erillisiin luokkiin muun muassa tapaustyyppien, metaforien tai kategorioiden avulla. Narratiivisessa analyysissä keskitytään uuden kertomuksen tuottamiseen aineiston kertomusten perusteella, jolla pyritään nostamaan esiin aineiston kannalta keskeisiä teemoja.

Kaasila ym. toimittamassa teoksessa Laitinen ja Uusitalo (2008: 110) toteavat Vilma Hännisen kutsuvan narratiiviseksi tutkimukseksi kaikkea tutkimusta, jossa ymmärryksen välineenä on käytetty narratiivin, tarinan tai kertomuksen käsitteitä ja joissa aineisto muodostuu puhutuista tai kirjoitetuista tarinoista.

Julkusen mukaan narratiivisista tarinoista voidaan tehdä tyyppitarinat narratiivien perusteella. Näin saadaan analysoitavaksi monen haastateltavan tarinoista yksi tarina, joka on ideaalityyppinen eikä kuvaa ketään yksittäistä haastateltavaa. Tyyppitarinan kirjoittaminen tutkimuksen analyysin välineeksi on merkityksellinen silloin, kun halutaan suojella

haastateltavia tunnistettavuudelta, jolla taas on tutkimuseettisesti merkitystä (Silvennoinen, 2007: 30 - 31).

Narratiivisuus toimii tutkimuksessa kahdensuuntaisesti; tarinat ovat sekä tutkimuksen lähtökohta että lopputulos (Heikkinen, Hannu L. T. 2010: 146-147). Analysoimme ymmärtämiseen pyrkivällä lähestymistavalla ja päätelemme tarinoista vastaukset tutkimuskysymyksiin (Hirsjärvi ym., 2004: 212).

Kaasilan ym. toimittamassa teoksessa Merja Laitinen ja Tuula Uusitalo (2008: 116) tuovat esille Parkerin ajatuksen siitä, ettei tutkijan tule langeta ajatukseen, jonka mukaan tutkimukseen osallistuminen olisi haastateltaville terapeutin kokemus.

Käytimme analyysin tukena ja informaatiolähteenä Helsingin kaupungin asiakastietojärjestelmää eli ATJ:tä. Järjestelmästä saimme selville muun muassa asiakaskontaktien muistiinpanojen määrän ja toimeentulotukipäätösten määrän ja laadun (perustoimeentulotuki ja harkinnanvarainen täydentävä toimeentulotuki), tilanearvioiden ja sosiaalityön suunnitelmien määrän, asiakkuuden keston ja toistuvuuden tai asiakkuustauot. Lisäksi ATJ:stä ilmeni tehty yhteistyö muiden tahojen kanssa, asiakkuuspaikka (esimerkiksi Asso eli asunnottomien sosiaalityö, sosiaalihojaus, aikuissosiaalityö), haastateltavan elämäntapapiirteet, asiakkuuden intensiivisyys, asumis- ja perhehistoria sekä päihdekuntoutushistoria.

## 5. Tutkimuksen lähtökohdat ja tavoitteet

### 5.1 Tutkimusaiheen valinta

Opinnäytetyösuunnitelman aihe sai alkunsa lokakuussa 2012 siitä, että halusimme yhdistää sosiaali- ja rikosseuraamusalan näkökulmat. Mielenkiintoamme lisäsi havaintomme siitä, ettei vapauttamissuunnitelmia laadita Vankeuslain edellyttämällä tavalla. Otimme molemmat vapaasti valittavia opintoja rikosseuraamusosalta. Päätimme tehdä työelämälähtöisen opinnäytetyön yhdessä toisen tekijän työpaikassa. Toisen tekijän silloisen työpaikan sosiaalipalvelupisteen esimieheltä saimme ehdotustamme tukevan näkemyksen, että vankilasta vapautuvien asiakkaiden kokemukset sosiaalipalvelupisteen palveluista on hyvä tutkimuskohteen aihe. Toisen tekijän työpiste ja esimies vaihtuivat kesken opinnäytetyön suunnitelmapirosessin, joka hidasti aikataulua. Maaliskuussa 2013 päätimme ottaa tarkasteltavaksi myös työntekijöiden näkökulman.

### 5.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset sekä tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut arvioida millaisia kokemuksia vankilasta vapautuneella sosiaalipalvelupisteen nuorten puolen ja aikuissosiaalityön puolen asiakkailla on sosiaalipalvelupisteessä tehdystä työstä. Ovatko asiakkaan saamat palvelut vastanneet hänen tarpeitaan?

Lisäksi selvitettiin sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta heidän kokemuksiaan ja arviotaan nykyisestä palvelurakenteesta, palvelevatko nykyiset rakenteet ja siihen sisältyvä asiakasohjaustoimintamalli asiakasta. Tarkoituksena on ollut tuoda esiin nimenomaan asiakkaan näkökulma ja työntekijöiden ammatilliset arviot kehittämistoiminnan lähtökohdaksi. Tässä työssä keskeinen tavoite on ollut vastata alla oleviin tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaisia kokemuksia vankilasta vapautuneella asiakkaalla on sosiaalipalvelupisteessä tehdystä työstä?
2. Miten asiakkaan saamat palvelut ovat vastanneet hänen tarpeitaan?
3. Miten ammattilaiset kokevat nykyisten rakenteiden ja siihen sisältyvän asiakasohjaustoimintamallin palvelevan asiakasta?

Blomgrenin ja Kivipellon (2012: 5) mukaan aikuissosiaalityön kehittämistä ja työn arviointia tehdään pääsääntöisesti erilaisissa kokouksissa ja palavereissa keskustellen. Jäsentyneemmät työn seuranta- ja arviointikäytännöt ovat kehittymässä.

Tiedon tuotannon tarkoituksena oli arvioida miten sosiaalipalvelupisteen nuorten ja aikuissosiaalityön yksiköiden ja sosiaaliohjauksen yksikön tarjoamat palvelut vastaavat vankilasta vapautuneen asiakkaan palvelutarpeeseen sekä asiakkaan että sosiaalityön ammattilaisen kokemana.

Tässä työssä lyhyen aikavälin tavoitteena oli näiden tutkimuskysymysten avulla selvittää, mitä kehitettävää nykyisessä asiakasohjautuvuudessa eli asiakasohjaustoimintamallissa ja palvelutarjonnassa on vai onko nykyinen malli toimiva. Lähtökohtaisesti oli mahdollista, että opinnäytetyömme voisi lyhyellä aikavälillä tuoda esille asiakasohjaustoimintamallin ja palveluiden muutostarpeen, jotta ainakin osa vankilasta vapautuneista asiakkaista voisi kokea saavansa riittävän laadukasta ja tarpeenmukaista palvelua.

Opinnäytetyösuunnitelman mukaan, mikäli asiakasohjaustoimintamallissa ja palveluissa todetaan kehitettävää, niin opinnäytetyöraportissa tullaan antamaan kehittämisohjeita varsinaiseksi kehittämishankkeeksi tarkasteltavassa sosiaalipalvelupisteessä. Jos mahdollinen kehittämishanke osoittautuu hyödylliseksi, niin uusi asiakasohjaustoimintamalli ja palvelut voidaan viedä kuntatasolle Helsingissä.



## 6. Tutkimuksen toteuttaminen

### 6.1 Tutkimusaiheen synty ja tutkimuslupa

Opinnäytetyösuunnitelman aihe sai alkunsa lokakuussa 2012 siitä, että halusimme yhdistää sosiaali- ja rikosseuraamusalan näkökulmat, jotka liittyvät ylemmän ammattikorkeakoulututkimomme opintoihin. Mielenkiintoamme lisäsi havaintomme siitä, ettei vapauttamissuunnitelmia laadita Vankeuslain edellyttämällä tavalla. Tilanne on sosiaalityön ja sosiaalityön ammattilaisen näkökulmasta mielenkiintoinen, koska pohdittavaksi jää, miten tilanne vaikuttaa aikuissosiaalityön mahdollisuuksiin tarjota viimesijaisena sosiaaliturvan toimijana oikeita ja oikea-aikaisia palveluita vankilasta vapautuvalle asiakkaalle. Lisäksi tilanne on merkityksellinen vankilasta vapautuvan asiakkaan mahdollisuuteen saada asunto, päästä tarpeen mukaisiin palveluihin eri tahoille sekä päästä pian osaksi yhteiskuntaa, jotta riski uusintarikollisuuteen voitaisiin ehkäistä.

Aiheen valintaan vaikutti myös Helsingin kaupungin organisaatiossa kahtena vuotena peräkkäin ollut organisaatiouudistus. Merkittävä organisaatiouudistus oli 1.1.2012 tehty sosiaaliviraston sisäinen organisaatiouudistus sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palveluihin, sillä samassa yhteydessä uusittiin muun muassa vankilasta vapautuvien asiakkaiden asiakasohjaustoimintamalli. Tutkimuksen ajanjakson rajaukseksi valitsimme ajan 1.1.2012 alkaen sekä kohderyhmä rajattiin vankilasta vapautuneisiin suomalaisiin yli 18-vuotiaisiin mies- tai naishenkilöihin, joilla on ollut vankilatuomio tai useita tuomioita elämänsä aikana. Kohderyhmän tuli olla vapautunut 1.1.2012 jälkeen, koska toteutettava ja arvioinnissamme oleva asiakasohjaustoimintamalli otettiin käyttöön 1.1.2012.

Toisen opinnäytetyön tekijän työpaikka ja esimiehet vaihtuivat opinnäytetyösuunnitelman valmistelun aikana, joka hidasti prosessia. Opinnäytetyösuunnitelma oli valmis ohjaavan opettajan arvioitavaksi huhti-toukokuun vaihteessa 2013. Opinnäytetyösuunnitelma hyväksyttiin 2.5.2013. Haimme tutkimusluvan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirastosta. Tutkimuslupahakuprosessi oli pitkä; tutkimuslupahakemus toimitettiin kaupungin kirjaamoon 7.5.2013 ja tutkimuslupapäätös saatiin 25.6.2013 kesälomamme aikana (liite 1). Tutkimusluvassa myönnettiin katseluoikeudet toiselle tekijälle kirjallisen suostumuksen antaneiden, tutkimuksessa mukana olevien asiakkaiden seuraaviin asiakastietojärjestelmässä (ATJ) oleviin tietoihin: henkilötiedot, muistiinpanot, suunnitelmat, tilanearviot ja päätökset.

Opinnäytetyön valmisteluun liittyvät tehtävät jaoimme siten, että ne oli mahdollista toteuttaa luontevasti toimintaympäristössämme. Toinen opinnäytetyön tekijä, joka on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston palveluksessa, kävi aiheeseen liittyvät

keskustelut eri esimiesten kanssa sekä toimitti tutkimuslupahakemuksen Helsingin kaupungin kirjaamoon. Opinnäytetyösuunnitelma mukaan lukien aineiston hankintaan vaadittavat kirjeet haastateltaville laadittiin yhdessä.

## 6.2 Aineiston hankinta

Laadullisen tutkimuksen teemahaastattelun aineiston hankinnan aloitimme kun saimme suullisen luvan toimittaa kesäkuun alussa työntekijöille saatekirjeet (liite 2), joissa kuvattiin opinnäytetyötä kokonaisuudessaan ja pyydettiin työntekijöitä kartoittamaan asiakaskunnastaan kohderyhmän henkilöitä mahdolliseksi haastateltaviksi. Saatekirjeen toimeksianto oli ehdollinen, koska varsinainen lupaprosessi oli vielä kesken, mutta luvan myönteiselle ratkaisulle ei ollut tiedossa estettä. Ajatuksena oli, että pääsisimme välittömästi heinäkuun puolessa välissä, kesäloman jälkeen, ottamaan yhteyttä näihin henkilöihin ja sopimaan haastatteluajat. Valitettavasti, meistä riippumattomista ja monista syistä johtuen, heinäkuun puolessa välissä meillä ei ollut yhtään yhteystietoa käytettävissä.

Työntekijät osallistuivat haastateltaviksi vapaaehtoisesti. Osa työntekijöistä ilmoittautui välittömästi haastateltaviksi ja osa vasta kun olimme lähestyneet molempia ammattikuntia motivaatiokirjeillä sähköpostitse. Osa työntekijöistä kertoi muun muassa kiireen olevan yksi syy, etteivät heti olleet reagoineet haastattelukutsuun. Saimme haastateltavien asiakkaiden yhteystietoja ja työntekijöiden suostumuksia vasta elokuusta alkaen ja haastattelut toteutimme 27.8. - 12.9.2013. Haastateltavien asiakkaiden yhteystietojen saamisessa oli osittain haastetta, sillä saimme niitä vasta, kun olimme lähestyneet työntekijöitä yhteistyöhön motivoiden.

Ennen haastatteluun tuloa asiakkaille lähetettiin saatekirje ja suostumuslomake, jonka he palauttivat haastatteluun tullessaan (liite 3 ja liite 4). Haastateltaville asiakkaille ei toimitettu teemahaastattelukysymyslomaketta ennakkoon (liite 5), vaan teemat kerrottiin saatekirjeessä. Haastateltaville työntekijöille toimitettiin ennen haastattelua saatekirje ja teemahaastattelukysymyslomake (liite 6 ja liite 7). Haastateltavat vankilasta vapautuneet asiakkaat tavoitimme siis sosiaalipalvelupisteen sosiaalityön- ja sosiaaliohjauksen yksiköiden sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien avulla. He kartoittivat asiakaskunnastaan rajauksen mukaan asiakkaita ja pyysivät heiltä luvan yhteydenottoon. Olimme yhteyttä heihin puhelimitse, kerroimme vielä tutkimuksesta tarkemmin ja sovimme haastatteluajan. Mainittu otantatapa ei ole 100 % täydellinen satunnaisotanta, joka oli alun perin ajatuksemme. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa täydellinen satunnaisotanta ei ole välttämätöntä. Helsingin kaupungin eettisen säännön mukaan asiakkaita ei voi lähestyä suoraan ilman ennakkosuostumusta. Tavoitteenamme oli saada haastateltavaksi kymmenen vankilasta vapautunutta asiakasta, joiden tuomiot olisivat erimittaisia. Emme päässeet

tavoitteeseemme, koska saimme työntekijöiltä alle kymmenen henkilön yhteystiedot, joista tavoitimme viisi henkilöä. Näistä viidestä henkilöstä kolme jätti tulematta sovittuun haastatteluun ja kaksi heistä jätti tulematta kahteen eri sovittuun haastattelu-aikaan. Vankilasta vapautuneiden kohderyhmän haastatteluista toteutui kaksi. Tutkimussuunnitelman mukaan tarkoituksemme oli vankilasta vapautuneen asiakkaan ATJ:n tiedoista muodostaa jonkin verran kvantitatiivista analyysiä. Tätä emme voineet toteuttaa, sillä kahden vankilasta vapautuneen asiakkaan ATJ tiedoista ei ole relevanttia koostaa kvantitatiivista tulosta. Käytimme ATJ:n tietoja osana kvalitatiivista analyysiä, jolloin sijoitimme tiedot tarinoiden ja niiden tulosten joukkoon.

Haastattelimme viittä sosiaalialan ammattilaista nuorten sosiaalityön-, aikuissosiaalityön- ja sosiaaliohjauksen yksiköistä. Kaikki haastattelut toteutettiin sosiaalipalvelupisteen tiloissa tämän työn toisen tekijän työhuoneessa opinnäytetyön tekijöiden omalla ajalla. Työhuone haastattelupaikkana oli neutraalilla alueella ja huone oli riittävän rauhallinen tila. Erään ammattilaisen haastattelun aikana haastattelutilanne keskeytyi hetkeksi, kun työhuoneeseen tuli tilanteen ulkopuolelta henkilö. Haastattelu jatkui kuitenkin erittäin hyvin tästä eteenpäin ja haastatteluaineistoon ja luotettavuuteen keskeytyksellä ei ole merkitystä.

Aineiston keruumenetelmänä käytimme puolistrukturoitua yksilökohtaista teemahaastattelua. Toinen tekijöistä hankki Sony ICD-PX333 digitaalisen sanelulaitteen, jolla haastattelut nauhoitettiin ja purettiin eli litteroitiin laitteen mukana tulleen tietokoneohjelman avulla manuaalisesti. Nimesimme haastateltavat henkilöt aakkosilla haastattelujärjestyksen mukaan, ensimmäinen haastateltava on henkilö A ja viimeinen haastateltava on henkilö G. Haastattelijat nimesimme numeroilla 1 ja 2. Yksittäisen haastattelun kesto oli 45 - 70 minuuttia. Kirjoitusasun fonttina käytettiin Trebuchet MS fonttia koossa 11, riviväli 1,5, ylä- ja alareunukset 2,5 cm ja sivureunukset 2 cm.

Aineiston hankintaan liittyvät tehtävät jaoimme edelleen siten, että ne oli mahdollista toteuttaa luontevasti toimintaympäristöissämme. Helsingin kaupungin palveluksessa oleva opinnäytetyön tekijä toimitti työntekijöille tarkoitetun saatekirjeen työntekijöille. Samoin hän otti puhelimitse yhteyttä vankilasta vapautuneisiin asiakkaisiin, jotka olivat antaneet yhteydenottoluvan sekä postitti vankilasta vapautuville haastateltaville tarkoitetut kirjeet ja suostumuslomakkeet sekä ammattilaisille tarkoitetut kirjeet teemakysymyksineen sähköpostitse. Olimme molemmat läsnä haastattelutilanteissa ja osallistuimme tasavertaisina haastattelijoina haastatteluihin. Tämän tutkimuksen tekijöistä toinen, joka työskentelee sosiaalialaa sivuavalla alalla, teki hyviä tarkentavia kysymyksiä haastateltaville.

### 6.3 Analyysi

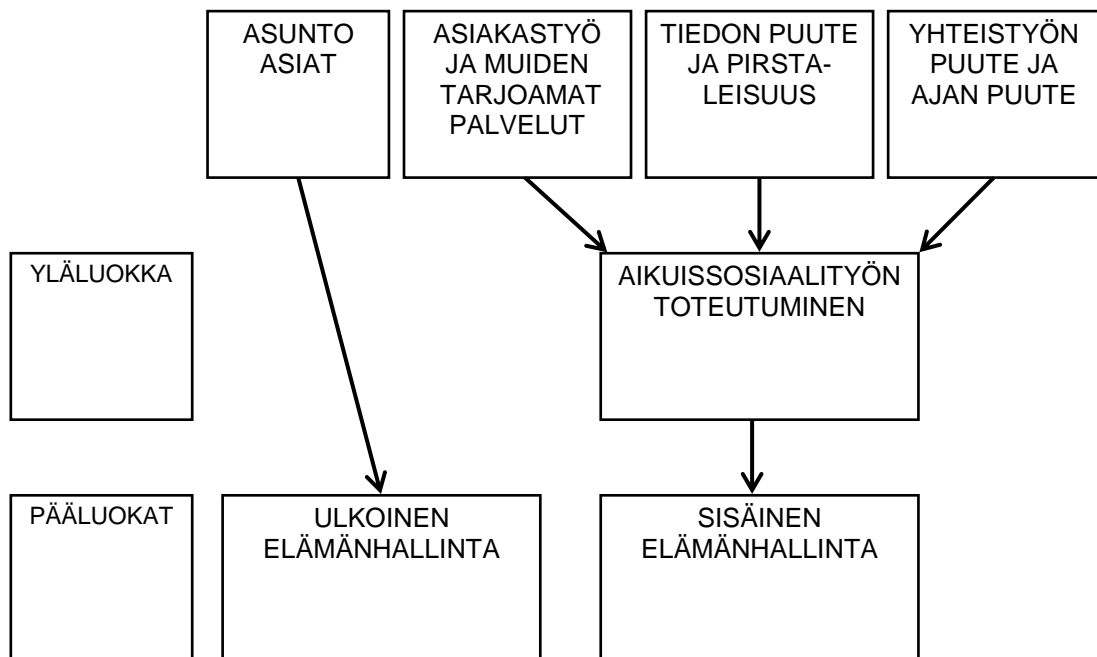
Haastattelut litteroitiin syys- ja lokakuussa 2013 kodeissamme niin, ettei tietosuojariskiä ollut. Huolehdimme siitä, ettei ulkopuoliset kuulleet haastatteluja ja ettei litteroidut aineistot joutuneet ulkopuolisten luettavaksi. Litterointi toteutettiin sana sanalta huomioiden tauot, puheen painotukset, miettimiset ja äänensävyt. Haastatteluaineistoa kertyi seitsemästä haastattelusta yhteensä 169 sivua. Haastateltavat merkittiin litteroitaessa H A, H B jne. ja haastattelijat merkittiin numeroilla H 1 ja H 2. Litterointiin käytimme aikaa yhteensä 63 tuntia. Haastattelut olivat hyvin erilaisia kestoiltaan ja laadultaan, josta johtuen yksittäisten haastattelujen litteroinneissa oli huomattavia eroja ja haasteita. Joissakin haastatteluissa oli paljon miettimistä, täytesanoja, nopeaa puhumista, toistoja, samaan aikaan puhumista ja asian ohi puhumista. Haastateltavat kertoivat hyvin avoimesti näkemyksiään tutkittavista ilmiöistä. Haastatteluissa oli hyvä ilmapiiri, huumori kukki ja välillä kaikki kolme haastattelutilanteessa oljaa nauroivat makeasti.

Analyysi- ja raportointityö tehtiin loka- marraskuussa 2013. Analyysin ensimmäinen esiyymmärrysvaihe toteutui jo litteroidessa. Litterointien jälkeen teimme jokaisesta haastattelusta oman tarinansa, joita tuli yhteensä seitsemän kappaletta. Eettisistä syistä päädyimme tekemään ammattilaisten yksittäisistä tarinoista tyyppitarinat. Teimme kolmen sosiaalityöntekijän tarinoista yhden tyyppitarinan, jonka työntekijän nimesimme Leenaksi. Kahden sosiaaliohjaajan tarinoista teimme yhden tyyppitarinan, jonka työntekijän nimesimme Kaisaksi. Tarinoista meidän tuli poimia narraatiot, jotka yhdistimme tyyppitarinaan, jotta saimme muodostettua yhden henkilön tarinan. Näin ollen teimme haastatteluista yhteensä yhdeksän tarinaa, ennen kuin pystyimme refleктоimaan tarinoita teorioiden kanssa.

Narratiivisen analyysin työvaiheet ovat todella tärkeitä ja vaativia, ja totesimme analyysitavan aikaa vieväksi, mutta aika vapaaksi. Narratiivinen analyysi on meille molemmille uusi metodi ja oppimiskokemuksena todella hieno, vaikka se oli raskas. Raportointivaiheessa jätimme suorat lainaukset myös tyyppitarinoihin. Opinnäytetyöraportissa tyyppitarinoiden sisällä olevat suorat lainaukset vaihtelevat eri henkilöiden alkuperäisten tarinoiden mukaan, esimerkiksi sosiaalityöntekijä Leenan tarinassa esiintyy koodeja H A, H E ja H G sekä haastattelijan numero H 2. Suorien lainausten koodauksen, esimerkiksi H A, päädyimme merkitsemään ennen lainattua tekstiä, koska lainauksissamme esiintyy vuoropuhelua ja lukijan näkökulmasta luettavuus on miellyttävämpi. Suorissa lainauksissa esiintyvien äänenpainojen muutokset olemme merkinneet painotettavan sanan jälkeen sulkuihin, esimerkiksi heti (painottaa). Kun suorasta lainauksesta on jätetty pois informaation kannalta tarpeetonta tekstiä, olemme jättäneet suorien lainauksien väliin useamman kuin kaksi pistettä. Kun suoran lainauksen tekstissä esiintyy kaksi pistettä, on kysymyksessä haastateltavan ajatustauko.

Tarinoiden luokittelun teimme kahteen kertaan. Ensimmäisen luokittelun jälkeen tarinat eivät olleet riittävän jäsentyneitä ja oli vaikea hahmottaa tulosten esiintymisen. Lisäksi ensimmäisessä luokittelussa olimme liiaksi kiinni käsitteissä organisaatio ja asiakasohjaustoimintamalli emmekä kyenneet selkeästi hahmottamaan kokonaiskuvaa itse tutkimuksen tarkoitukseen nähden. Toiseen luokitteluun olimme tyytyväisiä ja mielessämme aineisto jäsenyi selkeämmäksi, jolloin tulosten nostaminen ja auki kirjoittaminen oli helpompaa. Edelleen luokitteluvaiheessa ja tulosten julkaisumuodossa kiinnitimme huomiota eettisiin ohjeisiin ja pidimme huolen, ettei yksittäistä haastateltavaa voi tunnistaa.

Narratiivisen analyysin luokittelumme on aineistolähtöinen. Sosiaalityön ammattilaisten tarinat luokittelimme seuraavasti haasteiden näkökulmasta alaluokkina; asuntoasiat, asiakastyö ja muiden tarjoamat palvelut, tiedon puute ja pirstaleisuus, yhteistyön puute ja ajan puute. Näistä alaluokista muodostuu pääluokka siten, että alaluokasta asuntoasiat muodostuu suoraan pääluokka ulkoinen elämänhallinta ja muista alaluokista yläluokka aikuissosiaalityön toteutuminen, josta muodostuu pääluokka sisäinen elämänhallinta. Alla on kuvio luokittelusta.



Haastateltujen vankilasta vapautuneiden asiakkaiden tarinat luokittelimme sisäisen ja ulkoisen elämänhallinnan haasteiden ja hyvien kokemusten perusteella. Raportin kirjoittamisen jälkeen tuhosimme huolellisesti haastattelujen äänitiedostot tietokoneiltamme ja digitaaliselta sanelulaitteelta sekä tuhosimme litteroidut kirjalliset haastatteluaineistot muokattuine tarinoineen. Tuhosimme myös aineiston keruun aikana kerätyt haastateltavien yhteystiedot ja heidän toimittamansa suostumuslomakkeet sekä asiakkaiden ATJ-tiedot.

Olemme tutustuneet ja perehtyneet opinnäytetyön tekemiseen ja eri teorioiden kirjallisuuteen keväästä 2013 alkaen koko prosessin ajan. Olemme keskustelleet keskenämme erittäin paljon kaikista analyysin työvaiheista. Narratiivisessa analyysissä on tärkeää analysoida tarinoiden sisällön merkitykset ja lukea niin sanotusti rivien väleistä suhteessa teoriaan. Kaikki edellä mainittu on ollut hämmästyttävän aikaa vievää. Kahden ihmisen erilaisen työhistorian ja ajattelun yhdistäminen yhteiseksi ymmärrykseksi on ollut aikaa vievää, sillä toinen tekijä on työssä aikuissosiaalityössä ja toinen tekijä on sivuavalla alalla.

Analyysiin liittyvät tehtävät jaoin siten, että toinen meistä litteroi viisi haastattelua ja toinen kaksi. Yhdessä muokkasimme litteroidut haastattelut tarinoiksi ja tyyppitarinoiksi. Analyysiprosessi ja raportin laadinta on tehty yhdessä jakaen konkreettista työtä kirjallisuuden lukemisen ja kirjoittamisen osalta. Yhteistyö sujui hyvin ja yhteistyötä leimasi huumori, toisen tukeminen, keskustelut yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi ja molempien vahvuuksien hyödyntäminen.

#### 6.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Koko opinnäytetyön prosessin ajan olemme kiinnittäneet huomiota tutkimuseettisiin ohjeisiin. Tutkimusaineistomme on vankilasta vapautuneiden kohdalla pieni. Tästä syystä analyysivaiheessa kiinnitimme erityistä huomiota eettisyyteen. Haastateltavien vankilasta vapautuneiden henkilöiden kohdalla jätimme tarinasta pois sellaiset tiedot, joista henkilöt olisi voitu tunnistaa tai tiedot elämään liittyvistä aroista ilmiöistä. Haastateltavien työntekijöiden kohdalla teimme tyyppitarinat sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen ”ääniksi”, jotta yksittäisen työntekijän oikeusturva ei vaarannu. (Janhonen ja Nikkonen toim., 2001: 93). Eettisistä syistä sosiaalipalvelupisteessä työskentelevä toinen tekijä ei kartoittanut omasta asiakaskunnastaan kohderyhmään kuuluvia asiakkaita. Kohderyhmä muodostui muiden sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien vankilasta vapautuneista asiakkaista.

Laitinen ja Uusitalo, (2008: 138) kirjoittavat Granfeltin kuvanneen analyysivaiheen kirjoittamisen luotettavuuden yhdeksi haasteeksi sen, että kirjoittaja on kyennyt kirjoittamaan ilman sentimentaalisuutta, pateettisuutta tai keinotekoista toivoa eikä kohdistaa sääliä tutkimuksen kohteena oleviin ihmisiin. Omassa analyysissämme olemme pitäytyneet tarkasti kertojan tarinan tunnelmassa. Tarinoita ja analyysijä tehdessä olemme ajatelleet perinpohjaisesti haastateltavien kertomusten ja asioiden merkitysten väliset yhteydet niin, että olemme tehneet niistä huolelliset tulkinnat emmekä ole irrottaneet asioita kontekstistaan.

Olemme pyrkineet tarkkaan selostukseen tutkimusprosessin kulusta sen kaikissa vaiheissa, mikä nostaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. Olemme avanneet raportissa sekä

haastattelupaikan olosuhteen, haastatteluihin käytetyn ajan, häiriötekijän ja toisen tekijän oman ennakkokäsityksen tutkimuksen aiheista sekä aineiston litteroinnin olosuhteet, analyysiprosessin ja luokitteluprosessin totuudenmukaisesti ja koko yhteistyömme jaon. Olemme avanneet luokittelun analyysi kappaleessa. Aineiston käsittelyn ja tulosten tueksi käytimme asiakkaiden ATJ-tietoja. Tutkimustyöskentelyssä pyritään välttämään virheiden syntymistä, silti tulosten luotettavuus ja pätevyys ovat vaihtelevia ja tästä syystä pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia mittareita. Tutkimusprosessin tarkka selostus ja kuvaus on eräs mittari. (Hirsjärvi, 2004: 216 - 217).

Opinnäytetyön alkumetreillä pohdimme miten vankilasta vapautuneet asiakkaat saadaan motivoitumaan haastateltaviksi. Tuleeko tarjolla olla joku ”porkkana”? Onko se eettisesti oikein? Näiden pohdintojen jälkeen päädyimme siihen, että emme tarjoa mitään ”porkkanaa” haastatteluun osallistumisesta. Luotimme siihen, että haastateltavan asiakkaan motivaatio syntyy halusta auttaa palveluiden kehittämisessä. Näiden kahden asiakkaan kohdalla kävi ilmi, että heidän motivaationsa syntyi juuri halusta osallistua palveluiden kehittämiseen.

Toinen meistä työskentelee Helsingin kaupungilla. Työhistoriaan on sisältynyt työskentelyä ennen ja jälkeen 1.1.2012 organisaatiouudistusta aikuissosiaalityön kentällä sosiaalityöntekijän tehtävässä sekä 1.1.2012 jälkeen työskentelyä aikuissosiaalityössä sosiaaliohjaajan tehtävässä. Työhistoriasta johtuen, toisella meistä on ennako-oletuksia tutkittaviin ilmiöihin. Ennako-oletukset muodostuvat työntekijän omasta näkökulmasta ja asiakkaan kokemuksista, pohjautuen tehtyyn vuorovaikutukselliseen asiakastyöhön.

Toisella meistä on muutaman kuukauden kokemus aikuissosiaalityön kentältä yli kymmenen vuoden takaa. Nykyinen Helsingin kaupungin organisaatio ja sen muutokset eivät ole toiselle tekijälle tuttuja. ”Ulkopuolisuus” on luonut tilanteita, joissa yhdessä on pohdittu ja ihmetelty organisaation rakenteita sekä asiakasohjautuvuutta että haastattelujen perusteella ilmikäyneitä ilmiöitä. Keskustelut ovat olleet selkeästi erilaisia kuin tilanteessa, jossa molemmat tekijät työskentelisivät aikuissosiaalityön kentällä. Opinnäytetyön luotettavuuden kannalta niin sanottu ”ulkopuolisuus” lisää luotettavuutta.

Kaikkien seitsemän haastattelun aikana vallitsi hyvä, vapautunut ilmapiiri huolimatta pienestä jännittämisestä, joka oli persoonakohtaista. Eija Syrjäläinen ym. (2007: 19) toteavat Hyvärisen ja Löyttyniemen tuoneen esille, että haastattelutilanteen vuorovaikutuksen onnistuminen tai epäonnistuminen on merkittävää. Vuorovaikutukseen kulminoituu hyvin paljon se, miten haastateltava kertoo kokemuksistaan. Kokemuksemme on, että hyvä ja vapautunut ilmapiiri lisää opinnäytetyön luotettavuutta.

## 7. Tarinat ja tyyppitarinat tuloksina

### 7.1 ”Villen” tarina - pitkäaikainen sosiaalityön asiakassuhde mahdollisti muutoksen

Villen ensimmäiset elinvuodet olivat rauhattomia, koska isä oli alkoholisti. Villen isä on kuollut, äiti on elossa ja lisäksi Villellä on useampi sisarus. Villen elämän ensimmäiset kahdeksan vuotta olivat ”pimeää aikaa”, kunnes isä raitistui. Hän kokee syrjäytyneensä jo varhain. Kun Ville oli 10-vuotias, alkoi tinnerin käyttö, liiman haistelu ja rikokset: ”mopo lähti käsistä”. Ville haki hyväksyntää samankaltaisista kavereista. Villen perheessä oli taloudellisia haasteita.

*H B: ”Et mä muistan sellasii aikoja, et me syötiin kaurapuuroa kaks viikkoa..kun isä oli..missä oli.” Kun Ville oli 15-16-vuotias, hän joutui ensimmäisen kerran vankilaan. Tästä alkaen Ville on ollut vankilakierteessä, rikokset ja päihteet ovat olleet hänen elämänsä.*

*H B: ”..Et mun elämä on ollu niinku, et jos vois sanoa näin..et mä oon ollu ku semmosessa niin pimeessä tunnelissa, missä ei oo valoo näkyne..muuta kun pieni piste, ni..et mä en oo halunnu edes..elää niinku..yhteiskunnassa..”*

Ville on käyttänyt pikkupojasta lähtien huumeita eli noin neljänkymmenen vuoden ajan. Sisäisten huumeiden käyttö on aiheuttanut huomattavaa terveydentilan heikentymistä. Villen päihteidenkäyttäjäkavereita on menehtynyt useita vuosien aikana. Villellä ei ole ammatillista tutkintoa eikä hän ole koskaan ollut työelämässä. Ville sai elämän muutokseen sykäyksen, kun hänen avovaimonsa kuoli muutama vuosi sitten päihteiden vuoksi. Kuolema oli Villelle niin järkyttävä tilanne, että hän rupesi miettimään onko elämässä muuta vaihtoehtoa kuin rikollinen päihde-elämä. Tämän jälkeen Villelle tuli vielä viimeisin tuomio, jonka aikana hän mietti elämän muutosta, johon sai tukea avovankilan sosiaalityöntekijältä. Vapauduttuaan vankilasta Ville sai elämänmuutokseen tukea sosiaalipalvelupisteen sosiaalityöntekijältä sekä valitsemistaan vertaistukipaikoista. Ville toteaa valinneensa jo nuorena poikana itse rikollisen uran ja päihteet sisältävän elämäntapansa. Häntä ei ole koskaan kiinnostanut työnteko.

*H B: ”Sen elämäntavan, mikä on ollut..et ite mä sen oon valinnu. Ja kuvitellu niin lapsenuskosesti, että minä (painottaa) voitan tän taistelun..mä oon aina ykkönen. Mut kyl mä myönnän tänä päivänä, et kakkoseks mä oon jääny kaikissa jutuissa.”*

Ville toteaa, ettei hän ole voinut valita lapsuuttaan, eikä sen aikana näkemäänsä ja kokemaansa väkivaltaa lähiympäristössään. Kaikki elämän tapahtumat ovat johtaneet johonkin



ja Ville kokee uhriutuneensa, jonka vuoksi hän on taistellut yhteiskuntaa vastaan lähes koko elämänsä ajan. Ville kokee valinneensa kovan jätkän roolin ja koki jääneensä sen vangiksi vuosikymmeniksi aina lähimenneisyyteen asti.

*H B: Et sit myöhemmällä iällä - nyt mä oon tehny sen valinnan vasta, et mä oon niinku luovuttanu ja halunnu elämältä jotain muutakin.”*

Ville kokee näin jälkikäteen, että nuoruus ja aikuisuus jäivät elämättä hänen elämäntyylinsä vuoksi ja koska hän joutui niin varhain vankilaan. Villen vankilahistoriaan sisältyy 13 tuomiota, joiden yhteenlaskettu kesto on noin kaksikymmentä vuotta. Nämä ovat kaikki ehdottomia tuomioita. Villen viimeisimmän tuomion lopussa vankilassa tehtiin vapauttamissuunnitelmaa niin pitkälle kuin pystyttiin. Sen jälkeen Villen oma sosiaalityöntekijä sosiaalipalvelupisteestä kävi häntä tapaamassa ja he suunnittelivat yhdessä miten lähteä toteuttamaan vapauttamissuunnitelmaa. Nyt Villelle järjestettiin tukiasunto ja päihdekuntoutus. Aikaisempien tuomioiden päättyessä Ville oli lähtenyt siviiliin ”kassit kädessä”, koska hän ei ole halunnut mitään tukea, toisaalta hän kertoo, ettei hän ole tiennyt mahdollisuudesta vapauttamissuunnitelman tekoon. Villen aikaisempia palveluita ovat olleet eri mielisairaalat ja päihdekuntoutusyksiköt. Hän on käynyt kaikki korvaushoidot. Villellä on laitoshistoria. Kriminaalihuollon tukisäätiön palveluja Ville on käyttänyt ehdonalaisvalvonnan aikana. Ville ei ole ollut aiemmin kiinnostunut sosiaalipalvelupisteen muista palveluista kuin rahasta. Villellä on käytössään välitystilipalvelu, koska rahat menivät huumeisiin. Ville ei ole halunnut ottaa palveluita vastaan, sillä hän on ollut vahvasti viranomaisvastainen.

*H B: ”..sanotaanko näin, et mä oon vihassa ja katkeruudessa eläny kaikille poliiseille, sosiaaliviranomaisille, vanginvartijoille..Mä en oo halunnu nähdä omassa itsessäni mitään virheitä ja ..virhettä ja..et mä oon nähny aina muissa ihmisissä, kaikissa muissa ihmisissä, viranomaisissa sitä.”*

Villen ajoittaisen asunnottomuuden vuoksi hänelle on tarjottu väliaikaista majoittumista matkustajakodista. Villen väkivaltaisuuden vuoksi hänelle ei ole voitu tarjota asumisyksikköpalvelua. Villen mukaan asumisyksiköt eivät ole sopivia paikkoja kenellekään: päihteidenkäyttö on siellä mahdollista, päihteitä myydään pimeästi, sairaudet leviävät ja ihmiset kuolevat. Poliisit eivät puutu asumisyksikön tilanteisiin. Ville on hyvin tyytyväinen ja iloinen ensimmäisestä omasta tukiasunnostaan ja pian Ville on saamassa oman asunnon. Professorit Angela Hattery ja Earl Smith ovat haastattelututkimuksessaan todenneet, että mikäli vankilasta vapautuneet eivät saa pysyvää asuntoa, on uusintarikollisuuden riski hyvin todennäköinen. Hatteryn ja Smithin tutkimuksessa nousi esille tutkijoita vahvasti yllättänyt ilmiö siitä, kuinka vahva ja toistuva on kierre asumisyksiköiden (homeless shelters) ja vankilan

välillä. (Hattery ja Smith, 2012: 132 - 133, 144). Tämä tutkimustulos tukee Villen kokemusta siitä, etteivät asumisyksiköt (Homeless shelters) ole kannattelevia asumisratkaisuja.

Ville kokee päihdekuntoutuksen tärkeäksi ja on käynyt NA:n eli Nimettömät Narkomaanit ry:n palveluiden sekä Kriminaalihuollon tukisäätiön palveluiden vertaistukipaikoissa. Ville kokee vertaisryhmät erittäin terapeuttisina, koska niissä hän voi jakaa asioita muiden kanssa ja hän voi reflektoida niitä myöhemmin. Ville on tavannut omaa sosiaalityöntekijäänsä vapauduttuaan. Nykyään yhteydenpito tapahtuu pääasiassa puhelimitse. Ville voi soittaa sosiaalityöntekijälleen koska vain ja asia tulee hoidetuksi. Välitystilipalvelun lopettamisesta on ollut puhetta, sillä Ville hallitsee rahankäytön. Ville on kokenut välitystilipalvelun hyväksi ja haluaa vielä pitää sitä jonkin aikaa ennen kuin palvelu päätetään. Villen mukaan sosiaalipalvelupiste on tukenut hänen tarpeitaan hyvin silloin kun hän on jotakin tarvinnut. Ville kokee saaneensa erittäin hyvää palvelua sosiaalipalvelupisteestä.

H B: *”Ja mä tiedän sen, et jos mä soitan sosiaalityöntekijälleni ja sanon, et mua puristaa päästä, et mä haluaisin hoitoon johonki..tai jos mä tarvitsisin näin..Mä uskon, että se järjestyis.”*

Vapauduttuaan vankilasta Ville pelkäsi todella paljon erilaisia asiointitilanteita kaupoissa, pankeissa, liikennevälineissä ja virastoissa. Ville on kokenut häpeää siitä, ettei osaa asioida tavanomaisissa tilanteissa. Ville tietää, että sopeutuminen vie aikaa.

H B: *”Siis tää on ollu tosi vaikeeta niinku siellä alkuun..alkuun, kun mä tulín siviiliin, niin tiedätsä - sä et tiedä, kuinka paljon mua pelotti mennä kauppaan (sanoo vahvasti ja nopeasti). ..Siis, kun ei oo ikinä..kun mä varastanu aina kaiken ruoan..tai rahan tai kaiken..en mä oo kaupoissa koskaan käyny, mä oon ottanu sen, mitä mä oon tarvinnu. ..mua jännitti ihan hirveesti (painottaa) pankkikorttia käyttä. Siis mä en uskaltanu käyttä sitä - kun mä en tienny, miten se luku lyödään siihen koneeseen.”*

Villen voimavara on se, että hän osaa antaa itselleen aikaa opetella tarvittavat asiat. Ville on asiakassuhteen aikana käyttäytynyt aggressiivisesti ja vaativasti sekä uhkaillut sosiaalityöntekijäänsä. Villen huono käytös ei ole kuitenkaan aiheuttanut estettä henkilökohtaiselle asioinnille sosiaalipalvelupisteessä, vaan Ville kokee voineensa vaikuttaa omiin palveluihinsa.

H B: *”..et silloin kun mä oon halunnu tulla jutteleen, ni siis silloin vetoaikanakin, kun mä halusin tavata sosiaalityöntekijäni..ni mulla oli sovittu*

*aika vaikka viides päivä, ni mä pääsin vaikka ensimmäinen päivä, jos se sattuu vaan hänelle silleen, että oli aikaa.”*

Nykyään Villeä hävettää oma aiempi käyttäytymisensä ja se, mitä hänestä on kirjoitettu ATJ:n asiakastietoihin. Ville kuvaa nykyistä vuorovaikutusta sosiaalityöntekijänsä kanssa rehelliseksi, hyväksi ja läheiseksi, koska Villessä on tapahtunut muutos. Nykyinen asiakassuhde on kestänyt 10 vuotta.

*H B: ”..et nyt mä ymmärrän niinku, et nää ihmiset tekee hyvää työtä ja..myönnän sen ja..et nyt mä oon valmis ottaan vastaan ihan mitä vaan (painottaa)!..Kaiken mikä on mulle hyväks! (painottaa).”*

Villen mielestä pitkäaikainen asiakassuhde saman sosiaalityöntekijän kanssa on etu, sillä työntekijä tuntee hänen historiansa, osaa ”lukea häntä, tietää missä mennään” ja osaa tarjota oikeita palveluita.

*H B: ”Mä haluan sanoa heti tähän, että mulla on maailman varmaan paras sossu..sossuvirkailija..et mulla ei oo mitään pahaa hänestä sanottavaa..Ja mä oon saanu kaiken sen, minkä on niinku..mitä mä oon hakenu ja..mikä mulle kuuluu ja..ni mä oon saanu ja..”*

Työntekijä-asiakassuhteen merkitys on tärkeä. Villen vaihteleva käytös ei ole vaikuttanut siihen, että hän ei olisi saanut taloudellisen tuen lisäksi henkistä tukea. Pitkäaikainen työntekijä-asiakassuhde lisää ihmistuntemusta ja antaa työntekijälle mahdollisuuden nähdä ihmisen mahdollisuudet ja voimavarat. Ville saa työntekijästään hyvää energiaa ja kokee hänet ihmisenä, joka tukee ja auttaa häntä. Villen kertomaa tukee Kati Ahosen (2010: 59) tutkimustulos, että vankilasta vapautunut ei pärjää ainoastaan taloudellisella ja materiaalisella tuella, vaan henkisellä tuella on suuri merkitys.

*H B: ”(Sosiaalipalvelupisteen) sosiaalityöntekijäni sano mulle, kun mä avovankilassa näin, että - se tuntu musta aika makeelta - että..et se oli jo joskus vuosia aikasemmin kelannu semmosta, et; ”Voi, kun toi kaveri selviäis ja haluis muuttua. Ja nyt, kun se (sosiaalipalvelupisteen sosiaalityöntekijäni) näki sen muutoksen, ni..niinku jotenki..ei pysty (ääni romahtaa) niinku sanoilla sanoon, tiedäksä mikä tunne..et aina kun mä oon nähny itessäni vaan sitä paha, paskaa..ni joku ihminen on nähny mus jo ..vuosia sit jotain hyvää.”*

Ville on luonteeltaan jännittäjä. Vिलлelle on tarjottu asiakkuuspaikan muutosta tämän uuden osoitteen mukaiselle alueelle, mutta Ville ei halua vaihtaa, koska hän ei halua uutta

työntekijää ja tästä syystä hän ei ole halunnut vaihtaa asiakkuuspaikkaansa eri alueelle ja uudelle sosiaalityöntekijälle.

H B: ”..mä jotenkin mä tunnen semmosta..niinku..hyvää fjongaa (suomeksi energiaa) siinä siitä (työntekijästään).”

Jännittämiseen taipumisen luonteensa vuoksi, Ville koki haastattelutilanteen hyvin haastavaksi, koska ei tuntenut haastattelihoita ennakoon, mutta toisaalta hän koki tilanteen terapeuttisena, koska pääsi kertomaan elämästään. Merja Laitinen ja Tuula Uusitalo (2008: 116) toteavat Bronna Romanoffin löytäneen narratiivisesta tutkimuksesta ja narratiivisesta terapiasta useita yhteisiä piirteitä, joiden vuoksi raja tutkimuksen ja sen terapeuttien ulottuvuuksien välillä on häilyvä.

H B: ”..täs kun mä puhun..tässä mä terapioin itseäni.”

Ville on tyytyväinen nykyiseen elämäntilanteeseensa. Ville on erittäin tyytyväinen ja kiitollinen siitä, että on onnistunut raittiudessaan ja elämän muutoksessaan. Ville on ollut lähes 1,5 vuotta päihtetön. Elämänsä perusteella Ville kokee ihmeenä, että on yhä hengissä.

H B: ”Ja mä oon tosi kiitollinen (korostaa) siitä, et mul menee näin hyvin nyt..Ja..näen joka päivä jotain hyvää..ja teen jotain ..kyl mä pyrin tekemään..Tääkin, et mä oon tässä on, et mä pyrin tekeen jotain hyvää tälläkin!”

H B: ”Ja..ihmehän se on..et mä oon hengissä niinku..mä oon tosi onnellinen, että mä saan nähdä tänkin päivän..ja istua tässäkin tänään.”

Villen kokemuksen mukaan muutokseen tarvitaan ainoastaan oma halu ja oikea hetki voi syntyä milloin vain. Elämän muutoksen myötä Villen elämään on tullut läheisten perhesiteiden lisäksi uusia kavereita ja urheiluharrastus.

H B: ”..sit jostain kun luopuu, niin silloin voi saada tilalle jotain ja mä oon luopunu tosi paljosta niinku silleen..Et paljost niist rentuista narkkikavereista ja..linnakavereista ja..mä oon saanu tilalle sinne ihan selviä kavereita..mä käyn pelaan joukkueurheilulajia pari kertaa viikossa.”

Nämä seikat tuovat Villelle valtavasti voimavaroja, vahvistavat itsetuntoa ja uskoa myönteiseen tulevaisuuteen.

Helena Timosen (2009: 195) väitöskirjatutkimuksessa tuli esille, että siviilissä pysymistä haluavilla ihmisillä tulee olla todellinen, sekä omista tarpeista lähtevä halu elämänmuutokseen. Sen lisäksi muun muassa perheeltä voi saada tukea elämänmuutokseen. Villen kohdalla on käynyt näin, ja se tukee Villen elämänhallintaa ja voimaantumista.

Hän kokee suurta onnistumisen tunnetta itsestään ja kokee ansainneensa tämän kaiken hyvän. Ville on elämänmuutoksellaan tuonut iloa ja hyviä asioita myös muille, muun muassa äidilleen. Villen perhesiteet ovat muodostuneet uudestaan äitiin sekä sisaruksiin seitsemäntoista vuoden tauon jälkeen.

*H B: ”..esimerkiks mä soitan mun äidille joka päivä, yleensä aamuisin ja tossa viiden-kuuden aikaan..saatan soittaa joskus illallakin yhdeksän aikaan, et ei mul muuta, kun ikävä..ja kun mä tiedän sen, et esimerkiks mun äiti on tosi ylpee musta (korostaa) tänä päivänä..”*

Anna Heinosen (1998: 62) pro gradu -tutkimuksessa, jossa hän on kartoittanut vankien elämänhallinnan keinoja, tulee esille sisäisen elämänhallinnan merkitys. Kun ihminen kykenee paikantamaan itsensä erilaisissa yhteiskunnallisissa rakenteissa ja suhtautuu elämäänsä aina sen hetkisen asemansa mukaisesti, voidaan sanoa hänen elämänsä olevan sisäisesti hallinnassa. Elämän onnelliseksi kokemisen näkökulmasta sisäinen elämänhallinta on keskeinen tekijä. Kun ihminen tiedostaa rajansa, hän asettaa (tiedostamattaan) tavoitteensa siten, että niiden saavuttaminen on mahdollista. Tällöin epäonnistumisia ja pettymyksiä tulee vähemmän kuin silloin, jos tavoitteet ovat täysin epärealistisia. Villen sisäinen elämänhallinta on vahva, mikäli sitä arvioidaan hänen onnellisuuden kokemuksensa mukaan.

Ville kokee elävänsä niin sanottua normaalia elämää, mutta hän tulee olemaan aina sidoksissa rikollisiin ja narkomaaneihin erilaisissa vertaisryhmissä. Menneisyys ja syyllisyyden kokemus puolison kuolemasta seuraavat Villeä aina. Ville pyrkii tulevaisuudessa antamaan itselleen eletyn elämän pahat teot anteeksi. Läheiset ovat antaneet anteeksi, ja Ville toivoo myös niiden ihmisten, joille hän on tehnyt pahaa, voivan antaa anteeksi. Ville on sovittanut tuomionsa ja kokee, että myös yhteiskunta on antanut hänelle anteeksi. Ville näkee tulevaisuuden valoisana. Hän kokee, että hänen murrosikänsä on nyt alkanut. Ville toivoo tulevaisuudelta elämänkumppania ja perhettä, Ville miettii myös osa-aikaista työllistymistä rakennuksilla tai kokemusasiantuntijana nuorten päihteidenkäyttäjien parissa, unelmoi matkustamisesta, ajokortista sekä autosta. Lähitulevaisuudessa Ville saa oman vuokra-asunnon, jota hän odottaa kovasti.

Villen mielestä tulevaisuudessa palveluita pitäisi tarjota sosiaalipalvelupisteessä niin kuin hänelle on tarjottu. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalla pysyisi sama työntekijä ja toimisto

asuinpaikasta riippumatta. Asiakkaan etu olisi se, että työntekijä olisi helposti ja akuutissa tilanteessa nopeasti tavoitettavissa ja että tapaamisaikoja järjestyisi.

H B: *”Kun tajuatte, et joku ihminen haluaa muuttua, ni tuette sitä kaikella tavalla. Et kaikille niinku..et sillon, kun näkee, et ihminen aidosti halua jotain muutosta, niin sitä tuetaan niinku.”*

Ville toivoo, että yhteiskunta huomioisi vähäosaisia ja syrjäytyneitä ja että päihdehoitopaikkoja olisi enemmän. Villen mukaan yhteiskunnallisissa taloudellisissa päätöksissä tulisi kohdistaa enemmän rahaa sosiaalityöhön ja päihdehoitopalveluihin. Asunottomien ja muiden haastavassa elämäntilanteessa olevien ihmisten asumisratkaisuksi Ville toivoo muita kuin nykyisiä asumisyksiköitä. Jos ihminen voi asua tuetusti ja turvallisesti yksin omassa asunnossaan, niin tällaisella ratkaisulla tuettaisiin aidosti rikoksetonta ja päihteetöntä elämää.

## 7.2 Sosiaalityöntekijöiden tarina - ” Leena haluaa mahdollistaa asiakkaan elämänmuutoksen”

Tämä tarina on tyyppitarina eli kooste kolmen eri sosiaalityöntekijän tarinasta. Esitämme aluksi heidän työkokemustaan, asiakasmääriä, kohderyhmään kuuluvia asiakasmääriä ja näiden asiakkaiden tuomioiden kestoa tarkastelujaksolta 1.1.2012 alkaen sekä sosiaalityöntekijöiden havaintoja vapauttamissuunnitelmista.

Sosiaalityöntekijöillä on työkokemusta tähän erityisryhmään kohdennetusta aikuissosiaalityöstä ja aikuissosiaalityöstä sekä nuorten sosiaalityöstä 5 - 12 vuotta ja kaikki ovat työskennelleet tässä organisaatiossa tarkastelujakson alusta 1.1.2012 alkaen. Pitkäaikaisin sosiaalityöntekijä on kokenut monta organisaatiouudistusta Helsingin kaupungin palveluksessa. Kohderyhmään kuuluvia asiakkaita heillä on ollut yhteensä 24 tarkastelujakson alusta. Vankilasta vapautuneiden ja asunottomien asiakkaiden määrät vaihtelevat hyvin paljon eri sosiaalityöntekijöillä. Tästä johtuen tyyppitarinassa on eroavaisuuksia kokemuksista. Tarkastelujaksolta 1.1.2012 alkaen yksittäisellä sosiaalityöntekijällä on vankilasta vapautuneita asiakkaita neljästä kymmeneen ja heidän tuomionsa ovat pidempiä kuin yksi vuosi. Yksikään sosiaalityöntekijä ei ole nähnyt työssään vankilasta vapautuneen vapauttamissuunnitelmaa. Tyyppitarinan sosiaalityöntekijän nimesimme Leenaksi.

Leena kertoo, että yleisellä tasolla hän näkee työnsä monipuolisena, haastavana ja osittain ristiriitaisena. Hän tapaa työssään monin tavoin syrjäytyneitä pitkäaikaisasiakkaita, joita pyrkii tukemaan arjessa eteenpäin. Leena toteaa työpaikkansa olevan näköalapaikka yhteiskuntaan, tosin marginaaliyhteiskuntaan.

Leena toteaa asiakkaiden tulevan vapauteen aika ”tyhjän päälle”, ja toteaa asunnottomuuden olevan asiakkaiden merkittävin ja erittäin ”*polttava*” ongelma. Leena kertoo, että yli puolet asiakkaista ei haluaisi asua asumisyksiköissä, vaan he asuvat niissä olosuhteiden pakosta. Leena toteaa, että osa asiakkaista on sellaisia, jotka saavat hankittua yksityisen vuokra-asunnon omien verkostojensa avulla.

H G: *”Nyt mä en kattonut tästä mun asiakaskunnasta monetko näistä on nyt sitte tällä hetkellä asunnottomia, mutta..mutta..mutta semmonen tuntuma on, että on lähes kaikki.”*

Leena pyrkii vastuuttamaan asiakasta itseään asunnon hakemisessa ja ottamaan vastuuta omasta elämästä. Leena voi tarjota asunnon hankinnassa yleistä ohjausta eri vuokranantajatahoihin. Lisäksi Leena voi ohjata Hietaniemenkadun palvelukeskukseen tai Asumisen tukeen haastatteluun tai hän tekee itse sinne lähetteen riippuen siitä millaiseksi arvioi asiakkaan asioiden hoito kyvyn. Yleinen asuntotilanne on haastava pääkaupunkiseudulla ja vankilasta vapautuneen ei ole helppo löytää asuntoa. Asunnon saaminen on merkittävä ja keskeinen tekijä, koska harva jaksaa asunnottomana opiskella tai kiinnittyä esimerkiksi Kuntouttavaan työtoimintaan, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Tästä johtuen Leena kokee, ettei pysty vastaamaan asiakkaan kaikkein perustavimpaan tarpeeseen. Leena kokee vankilasta vapautuvien asunnottomuuden olevan erityinen ongelma, mikä lisää riskiä uusintarikollisuuteen. Leena kokee, ettei hänellä ole asunnottomuuden tilanteeseen työvälineitä.

H E: *”..meillä on kuitenkin hirvittävän no vähäiset työkalut sit loppujen lopuksi auttaa siinä niinku asunnon saamisessa. Et se on vähän semmonen mikä saa tuntee pikkasen olon niinku kädettömäksi, pitäis pystyy johonki semmoseen mihin ei välttämättä sit ihan työvälineitä oo.”*

Professorit Angela Hattery ja Earl Smith (2012: 144 - 145) ovat haastattelututkimuksessaan todenneet, että mikäli vankilasta vapautuneet yksilöt eivät saa turvattua perustarpeitaan, johon sisältyy pysyvä asunto, on uusintarikollisuuden riski hyvin todennäköinen. Havaintomme mukaan useat kansainväliset raportit kertovat samaa näkemystä asunnottomuuden merkityksestä uusintarikollisuuden syntyyn. Ilmiö on siis kansainvälinen.

Nykyisessä rakenteessa Leena näkee työn enemmän korjaavana ja toteaa asunnottomuuden lisääntyvän myös sosiaalityön yksikön asiakkailla. Leena kokee, ettei hänellä ole tarjota juuri mitään asunnottomille asiakkaille. Leenan mielestä nykyisessä palvelurakenteessa vankilasta vapautuvien asiakkaiden asunnontarpeen järjestäminen tulisi järkevöittää. Nykyisillä tahoilla Asumisen tuella ja Kriminaalihuollon tukisäätiöllä ei ole riittäviä resursseja. Huolimatta siitä,

missä asunnonhankinnan prosessin päävastuu on, niin tärkeää olisi, että vankilasta vapautuvalla olisi riittävän hyvä väliaikainen majoitus. Tällaiseksi majoitukseksi henkilö ei huomioi Hietaniemenkadun palvelukeskusta.

H E: *”..ykkösasiana ois kuitenkin se asunnon järjestäminen vapautuville vangeille. Jos sitä ei oo, niin kaikelta muultakin putoaa helposti pohja.”*

Leenan mukaan muutamilla suoraan tuomiolta vapautuvilla asiakkailla on ollut suunnitelma Kritsille (Kriminaalihuollon tukisäätiö, josta käytämme jatkossa lyhennettä Krits) ja muistaa yhden asiakkaan suunnitelman kohdistuneen Kritsin asumispalveluihin. Asiakas sai pian vapautumisen jälkeen ns. vuorokausihintapaikan, mutta odottaa yhä tukiasuntoa.

Leena ei ota kantaa siihen, onko vankilasta vapautuneen asiakkaan paikka sosiaaliohjauksessa vai sosiaalityössä. Merkittävää on se, että työntekijä olisi tuttu ja saatavilla, jolloin elämänmuutos voisi olla mahdollinen ja vankilasta vapautuneita voisi saada pois asiakkuudesta. Nykyinen asiakasohjausmalli ja resurssien puute aiheuttaa sen, että asiakkuudet jäävät monivuotisiksi eikä muutokselle ole mahdollisuutta. Jako sosiaalityöhön ja sosiaaliohjaukseen on hänen mielestään hankala, koska työparia ei enää ole. Nykyisessä organisaatiossa asiakkaan on vaikea löytää oma työntekijänsä ja työntekijän on vaikea ohjata asiakas oikealle työntekijälle. Leena ei näe mitään hyötyä nykyisessä organisaatiossa ja hänen mukaansa organisaatorakenteessa on menty taakse päin. Leena näkee, että työntekijän vaihtuminen on asiakkaan kannalta harmillista, riippumatta siitä, onko vaihdon syy asiakkaan asuinalueen muutos vai henkilökunnan vaihtuvuus.

Leenan mielestä se, että nykyisen asiakasohjausmallin mukaan vankilasta vapautuneet voivat joutua asioimaan ainoastaan kirjallisesti etuuskäsittelyn asiakkaana ilman työntekijäkontaktia, on hirveää. Asiakkaat, jotka on siirretty sosiaaliohjauksen etuuskäsittelyn asiakkaiksi ovat usein vankilan ja siviilin ”pyöröovessa” liikkuvia. Leenan mukaan asiointi etuuskäsittelyssä onnistuu asiakkailta, joilla on elämänhallinta aika kunnossa ja asiakkailla on ensisijaiset etuudet käytössään ja toimeentulotuella täydennetään vain normivajetta. Leenan mielipide on se, että ihmiset ovat pitkälti sosiaalityön tai sosiaaliohjauksen tarpeessa. Leenan näkemystä vahvistaa Kaisa Kangasahon pro gradu -tutkielman (2013: 59) johtopäätelmä, jonka mukaan aikuissosiaalityön merkitys on oleellinen vankilasta vapautuneen asiakkaan tavoittamisen kannalta. Kangasahon tulokset tukevat Niskalan esittämää kritiikkiä asiakkaan omatoimisuuden lisäämisestä sosiaalityön palveluissa silloin, kun asiakas todella tarvitsisi sosiaalityöntekijän tukea.

Leena kertoo, että tiimin sisällä vastuutyöntekijöitä ei ole aina vaihdettu asiakkaan osoitteen muutoksen myötä. Tätä hän perustelee asiakkaan edulla. Leena tosin toteaa, että ratkaisu on



hankala asiakkuuden hallintaprosessin kannalta. Esimerkiksi tietty työntekijä voi kuormittaa asiakasmäärästä ja oikean työntekijän löytäminen organisaatiosta vaikeutuu. Toisaalta Leena tuo esille sen, että työntekijän vaihtuminen voi tuoda asiakkuuteen muutosta, josta asiakas loppujen lopuksi voisi hyötyä: esimerkiksi työntekijän napakampi ote hoidettaviin asioihin, kuten työvoimatoimistoon ilmoittautuminen. Työntekijän vaihtuminen voi kannustaa asiakasta muuttamaan elämäntilannettaan. Leena pitää hyvänä sitä, että esimerkiksi psykiatrian poliklinikoilla asiakassuhde säilyy, vaikka asiakas vaihtaisi asuinpaikkaa.

Leena toteaa, että sosiaalityön palvelurakenne osaltaan ja siihen sisältyvä asiakasohjautuvuus tulee annettuna, jolloin hän ei voi vaikuttaa siihen. Leena toteaa hänen vankilasta vapautuneiden asiakkaiden olevan yli vuoden tuomion saaneita, joten he ovat ”oikeassa paikassa” eli sosiaalityössä kaupungin ohjeistuksen mukaisesti. Leenan mukaan on hyvä, että asiakasohjautuvuus on tasapuolista, jotta yksikään alue ei kuormitu.

Nykytilanne aiheuttaa turhautumista, koska toimeentulotukihakemusten käsittely vie liikaa aikaa asiakastyöltä. Lain mukaan toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen turva henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämättömään toimeentuloon (Laki toimeentulotuesta). Leena toteaa, että kuvaamansa kokonaistilanne heikentää työhyvinvointia, mutta hän yrittää jaksaa, koska pitää työstään heikompiensaisten kanssa. Leena toivoo muutosta tilanteeseen.

Leenan mukaan asiakkaan voimaantumista ja elämänhallintaa tukisi vähempi byrokratia ja se, jos työntekijöillä olisi enemmän aikaa kohtaamisiin ja toiminnallisiin ryhmiin. Leena toteaa, että näihin työmuotoihin ei tällä hetkellä satsata yli 25-vuotiaiden kohdalla, koska työntekijäresurssit ovat pienentyneet. Leena kertoo, että sosiaalityön yksikössä ei ole intensiivistä tapaamismahdollisuutta resurssipulan vuoksi. Muun muassa suuri asiakasmäärä aiheuttaa sen, ettei intensiivisiin tapaamisiin ole mahdollisuutta. Leenan asiakasmäärä on noin 135.

H G: *”Ei meilläkään sellasta intensiivistä tapaamismahdollisuutta kyllä oo, et ei se ihan..meillei kuitenkaan resursseja siis ole ihan kauheesti (naurahtaa kevyesti).”*

Leena käyttää työssään monia taitoja; muun muassa hallinnollisia taitoja, joilla viittaa hallintolakiin ja siihen, että osaa perustella päätöksiä hallintolain hengessä. Leena näkee, että asiakastyössä voi aina kehittää itseään, koska työ on haasteellista. Työn haastavuutta lisäävät nykyiset työntekijäresurssit sekä kasvaneet asiakasmäärät.

*H E: ”Näppituntuma et nyt vuoden aikana ehkä on 30 % lisääntynyt tai ehkä vähän enemmänkin asiakkaiden määrä ku tuntu vuoski sit oli niinku kiirettä ja painetta ni entistä vaan enemmän.”*

Leena on huolestunut nykytilanteesta, jossa myös sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät käsittelevät asiakkaiden asioita pelkästään kirjallisten hakemusten perusteella. Tällainen asiointitapa ei tue asiakasta, koska usein marginaaliryhmien asiakkailta on luki- ja kirjoitushäiriöitä sekä haastetta kärsivällisyydessä. Joillakin asiakkailta voi olla diagnosoitu ADHD, mutta ei läheskään kaikilla. ADHD-diagnoositestien tekeminen on vaikeaa, koska testihetkellä tulisi olla raitis, ja näillä asiakkailta on usein päihdeongelma. Vaikka asiakkaille tehtäisiin hyvät suunnitelmat, niin ilman vahvaa tukea ja seurantaa suunnitelmat eivät kannu ja asiakkaat eivät onnistu tavoitteissa. Leenan mukaan asiakkaat eivät jaksu perehtyä kirjallisiin hakemuksiin, eivätkä kaikkien kognitiiviset taidot edes riitä lomakkeen täyttämiseen.

Asiakkaat tarvitsevat Leenan mielestä vahvan tuen. Tätä hän perustelee sillä, että asiakkailta on suuri epäonnistumisen pelko ja pienikin vastoinkäyminen voi sysätä asiakkaan palaamaan takaisin vanhaan kulttuuriin, koska siellä vanhat kaverit ovat heti auttamassa. Tällaisessa tilanteessa apua pitäisi voida antaa heti, ettei näin kävisi. Tarja Kauppila (1999: 46 - 47) kirjoittaa väitöskirjassaan, joka koskee suomalaisten miesvankien turvattomuutta ja elämäntilanteiden hallintaa, Niemelän todenneen, että ongelmiansa keskellä vaikeuksissa kamppailevalle epäonnistumiset voivat muodostua epäonnistumisten noidankehäksi. Elämänhallinnan puute voi ilmetä sisäisenä ja sosiaalisena avuttomuutena, joka tarkoittaa sitä, ettei yksilöllä ole kykyä kohdata vaikeita ongelmia, eikä hänellä ole kykyä toimia yhteisössä ja yhteiskunnassa. Tarja Kauppila toteaa Järviskosken maininneen, että mikäli asiakkaan elämänhallinnan menetyksestä syntyy vallitseva tila, niin luovuttaminen ja tilanteesta vetäytyminen yleistyvät.

Leenan mielestä voisi olla hyvä, että vankilasta vapautuneiden kanssa työskentelisi tietty työntekijätaho jatkuvasti. Perusteluna tälle on vapautuneiden vankien erityistarpeet, vankeuden toistuvuus sekä se, että tällöin työntekijöillä olisi tieto-taito hallitusti hallussa. Sosiaalipalvelupisteen tarjoamien palvelumahdollisuuksien rajallisuuden vuoksi Leena kritisoi asiakasohjausmallia, joka tuli voimaan 1.1.2012 organisaatiouudistuksen myötä. Syynä tähän on se, että vankilasta vapautuvalla on monia haasteita, jotka pitäisi ottaa eri tavalla huomioon. Näillä asiakkailta ei usein ole työhistoriaa, asumishistoriaa ja perhehistoriaa. Leenan mielestä vankilasta vapautuneiden ja muiden marginaaliasiakasryhmien osalta palvelut ovat heikentyneet.

H A: *"...vaikka palvelut on periaatteessa kaikille samat, niin näillä asunnottomilla on..monet asiat on sellasia, mitkä pitäis ottaa huomioon..niillä ei oo sitä kotia; ei oo sitä seiniä, kattoa, missä ne esim. säilyttäs tavaransa..kun näillä ihmisillä ei oo tietenkään papereitakaan..niitäkin on vaikee pitää taskussa, kun ei oo sitä kotia ja muuta. Jos sit paperit katoa ja ei saa rahaa pankista...rahat on menny.. "No, myöntäkää maksusitoumus kauppaan viikon ruokiin"..No, povarissako ne pitää HK:n siniset..tää on hirvittävän keskiluokkaisesti rakennettu tää nykypäivän systeemi täällä sosiaalivirastossa..valitettavasti."*

Jukka Sankala (2012: 178) tuo teoksessa Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? esille Arja Jokisen näkemyksen siitä, että yhteiskunnallista keskustaa ja marginaalia tuotetaan tai uusinnetaan koko ajan erilaisissa arkipäiväisissä ja institutionaalisissa käytännöissä. Leenan näkemyksen mukaan vankilasta vapautuvien asiakkaiden palveluita ei voi keskiluokkaistaa heidän erityistarpeidensa vuoksi.

Johanna Vuoti (2012: 77) tuo pro gradu -tutkielmassaan esille sen, että vankilasta vapautumisen yhteydessä asiakkaan on vaikea sijoittua kunnan sosiaalitoimen tai muiden toimijoiden asiakkuuteen. Olisi ihanteellista, että vankilan sosiaalityöntekijä ja siviilin viranomaiset tekisivät yhteistyötä vangin kanssa ja suunnittelisivat ja olisivat asiakkaan vapautumisen tukena. Viranomaisyhteistyötä tiivistämällä voitaisiin edistää usein ongelmalliseksi koettua siirtymistä vankilan palveluista siviilitahojen palveluihin. Vuoti tuo esille vankiloiden sosiaalityöntekijöiden kertoman näkökulman, että ymmärtämättömyyttä ja tietämättömyyttä toimintatavoista ja käytännöistä esiintyy viranomaistahojen molemmin puolin. Tilanteen muuttamiseksi ratkaisu olisi tietoinen toisen osapuolen työn ja järjestelmän tunteminen, sekä vuorovaikutusta kehittämällä ja lisäämällä. Yhtenä ratkaisuna Vuoti tuo esille sen, että olisi olemassa eriytetymät sosiaalipalvelut, joka voisi mahdollistaa työntekijän vahvemman asiantuntijuuden. Nykyisen kaltainen palvelujärjestelmä ei tunnista vapautumisvaiheen herkkyttä muutokselle eikä ensimmäisten siviilipäivien merkityksellisyyttä asiakkaan koko kuntoutusprosessin jatkolle. Vuotin tutkimus vahvistaa useita Leenan yllä mainitsemia kokemuksia ja ajatuksia.

Asiakkuuden siirrosta sosiaalityöstä sosiaaliohjaukseen on huonoja kokemuksia. Esimerkiksi Leenan asiakkaan toiselle alueelle siirrosta oli pidetty siirtopalaveri asiakkaan ja sosiaaliohjaajan kanssa. Leena oli korostanut sosiaaliohjaajalle asiakkaan haastavan; käytöshäiriöisen ja hyvin väkivaltaisen elämänhistorian, viranomaisvastaisuuden ja sen että, tämä oli 6 kuukauden "päällään seisomisen" jälkeen saanut tukiasunnon. Leena oli siirtopalaverissa korostanut erityisesti, että asiakkaan tukeminen on erityisen tärkeää, koska tämä on asiakkaan elämän ensimmäinen asunto. Tästä tapaamisesta oli kulunut noin kuusi

kuukautta, kun lähityöntekijä soitti Leenalle, koska asiakas oli juovuksissaan osannut mainita vain hänen nimensä. Myöhemmin kävi ilmi, että asiakas oli jäänyt ilman sosiaaliohjauksen tukea, hänelle oli tullut vuokratästejä ja hän oli alkanut ”dokaamaan”. Asiakas oli mystisesti siirtynyt kirjalliseen asiointiin etuuskäsittelyyn tämän kuuden kuukauden aikana. Leenan mukaan vastaavia tarinoita on paljon. Useat Leenan asiakkaat eivät ole halunneet vaihtaa osoitteen mukaiseen sosiaalipalvelupisteeseen muun muassa kun ovat saaneet asunnon, vaan ovat halunneet jatkaa Leenan asiakkaana.

Leena kokee, että yhteistyö vankilasta vapautuneiden kanssa on sujunut hyvin ja on luonteva osa hänen työtään. Leena tuo esille sen, että asiakaskunta tiedostaa yhteiskuntapoliittisen näkökulman, jonka mukaan vankilasta vapautuneita pitäisi tukea erityisen paljon. Tilanteet, jolloin asiakkaalla ei ole asuntoa, vaan hän käyttää postin Poste restante palvelua sekä häntä ei tavoita puhelimitse, aiheuttavat haastetta yhteistyön luomiselle. Tällöin asiakkaan avun tarve ilmenee yllättäen ja asiakas ilmaantuu akuutissa tarpeessaan sosiaalipalvelupisteeseen. Tällaiset asiakastilanteet eivät ole harvinaisia. Suunnitelmallisen yhteistyön tekeminen on vaikeaa, koska kaikkia asiakkaita ei tavoita. Leena toteaa, ettei alle 25-vuotiaiden vankilasta vapautuneiden kohdalla esiinny yleensä vielä ns. rikollista uraa, vaan heidän kohdallaan on vielä paljon toivoa. Useimmilla nuorilla on perususkonto tulevaisuuteen, vaikka elämässä olisi ollut takaiskuja muutaman vuoden aikana, niin luovuttamista ei esiinny usein.

Toisinaan asiakkaat saattavat käyttäytyä erittäin rumasti ja huonosti, mutta Leenan mukaan asiatonta käytöstä ei saa hyväksyä. Tämä tulee tehdä asiakkaalle selväksi siten, että työntekijä ymmärtää kuitenkin asiakkaan toimintatavan syyt ja antaa asiakkaalle mahdollisuuden muuttaa käytöstään ja ajatteluaan työntekijästä tämän kontekstissa.

Asiakkaan voimaantumista ja elämänhallintaa Leena yrittää tukea kiinnittämällä huomiota seikkoihin, joissa on tapahtunut edistystä.

*H G: ”Et se on tietysti kauheen vaikeeta et jos mä nään asiakkaan ensimmäistä kertaa ni ei mulla oo itellään sitä niinku perspektiivii, mut asiakkaalla tietysti itteellään on. Et hän ite niinku näkis myöskin niitä tota edistymisen vaiheita tai sitte missä ollaan. ”*

Toisaalta Leena kokee, että hän voi tavata vankilasta vapautuneita asiakkaita riittävän usein, asiakkaan näkökulmasta ajatellen. Leena perustelee näkemystään sillä, että kyseistä vankilasta vapautunutta asiakasryhmää on vähän ja heidän elämässään esiintyvät haasteet ovat priorisoituja: asunnottomuus, vakava päihdeongelma, vakava mielenterveysongelma ja vankilatuomio. Helsingin kaupungin sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen asiakkuuskriteerien ja asiakasohjaustoiminnan mukaan henkilön esille tuomat kriteerit ovat sosiaalityön

priorisoitavia asiakkaita (Työpaperi 6.2.2012). Vankilasta vapautuneilla on näistä priorisointiperusteista yleensä kaksi taustalla, josta johtuen he ovat priorisoitavia asiakkaita.

Joidenkin asiakkaiden kohdalla tapaamiset eivät onnistu:

H E: *”Toisilla sit saattaa lähtee niinku joku meininki käyntiin, ettei sit välttämättä huvitakaan tavata sossuu, ni sit ei tapaamiset toteudu.”*

Leena toteaa, että vankilasta vapautuva asiakas voimaantuu jo vapaudesta ja monista mahdollisuuksista tehdä erilaisia asioita sekä sosiaalisen elämänsä aktivoimisesta. Leenan mukaan vankilasta vapautuneilla ei ole *”kriisivaihe”*, vaan heillä on hirveä halu saada asiat ja asunto järjestymään. Tapaamisella korostuu enemmänkin maltin puhuminen ja kärsivällisyyden tukeminen kuin innostaminen.

H E: *”..jotenki oma vaikutelma ja tuntuma ei oo se, et nuoret vapautuvat vangit ois nyt kaikista niinku alttiimpia itsereflektoinnille siinä tilanteessa, ku ne on päässy vankilasta. Ne on ne käytännön tarpeet, mitkä on mielessä, et ei ehkä sillä hetkellä kaipaa niinku pysähtymistä. Ehkä on tullutki jo pysähdetty riittävästi ja sit kaipaa niinku liikettä.”*

Toisaalta asiakaskunnassa on vankilasta vapautuneita asiakkaita, jotka ovat asunnottomia, ja joilla on vakavia päihde- ja mielenterveysongelmia. Asiakkaan tilanne aiheuttaa sen, että työntekijä vain yrittää pysyä perässä kaikissa asiakkaiden elämän käänneissä. Anna Heinonen (1998: 75) tuo pro gradu -tutkimuksessaan esille päihteiden roolin kaksijakoisuuden elämänhallinnan kannalta. Ihminen pyrkii päihteiden avulla tuottamaan ja lisäämään elämänhallinnan tunnettaan, mutta käytännössä hallitsematon päihteiden käyttö johtaa tilanteeseen, jossa elämänhallinta on olematonta. Heinonen korostaa, että päihteiden käyttö ei lisää aidosti elämänhallintaa, vaan antaa hetkellisen tunteen elämänhallinnasta. Haastavissa elämäntilanteissa päihteet ja niiden aiheuttama psyykinen tila toimii suojamuurina elämän realiteetteja vastaan. Leenan esille tuoma vakavasti päihde- ja mielenterveysongelmaisten asunnottomien asiakasryhmän olisi hyvä päästä asioimaan sosiaalipalveluissa silloin, kun tilanne on heidän kannaltaan sopiva. Anna Heinosen (1998: 112) mukaan riskialtteilla ja nopean elämänhallinnan tyydytyksen (päihteet, rikollisuus) keinoilla on todennäköistä, että todellinen elämänhallinta vähenee. Tästä syntyy elämänhallinnan harha, jota pidetään yllä samoilla keinoilla, jotka alkujaan johtivat siihen. Ihminen on noidankehässä, joka johtaa muun muassa taloudellisiin ongelmiin ja lisää yleensä riskiä uusintarikollisuuteen.

Ajan varauksella voidaan vastata asiakkaan tarpeisiin käymällä läpi tulevat yhteistyötahojen tapaamiset ja asiakkaan mahdolliset uudet verkostokontaktit. Joidenkin asiakkaiden kohdalla asiakkuussuhde esimerkiksi mielenterveysyksikköön on alkanut jo rangaistusaikana.

Leenan mielestä vankilasta vapautuneen tarpeita tukee konkreettisesti toimeentulotuki, jonka hän näkee merkittävänä työvälineenä:

H G: *"Että tota..elikkä siinä mielessä jotaki konkreettista, jos ei muuta ni sitte rahaa voi tarjota".*

Kati Ahosen (2010: 62) YAMK-opinnäytetyön yhtenä tuloksena tuli esille, että sosiaalityöntekijät kokevat, että eivät voi juurikaan tarjota muuta tukea kuin taloudellista toimeentulotukea. Ahosen mukaan hänen tutkimuksensa perusteella näyttää siltä, että olisi tarvetta vankilasta vapautuneiden omalle sosiaalityöntekijälle. Se, että sosiaalityöntekijä olisi aina sama, helpottaisi asiointia sosiaalitoimessa ja se, että tämä olisi erikoistunut tämän erityisryhmän asioihin luo perehtyneisyyttä ja sitä kautta ammattitaitoa vankilasta vapautuvien asioiden hoitamiseen.

Asiakkaan tarpeisiin voi vastata joustamalla hallinnollisissa menettelyissä:

H E: *"..otetaan se (asiakas) ilman ajanvarausta, otetaan se ilman hakemusta, otetaan se puutteellisilla tiliotteilla, joustetaan näissä kaikissa hallinnollisissa menettelyissä, jotta ihminen, joka ei niinku kykene ihan suoriutumaan siitä kaikesta, mikä niinku just precis pitäisi olla niinku ne hakemukset kohdallaan, niin hyvä on, tehdään niin, okei no joustetaan....ja näin eli hirveen paljon siinä palvelussa on kyse siitä, että niinku toimii sellasena suodattimena kaikkien virallisten hallinnollisten vaatimusten suuntaan....joskus melkeen niinku liiankin hyvää serviisiä mut et..et sitähän nää kyllä tarttee, et saa sit niinku asiat rullaamaan".*

Jari Heinonen (2012: 209) tuo teoksessa Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? esille tuloksen, jonka mukaan miesasiakkaiden tulisi päästä sosiaalityön palveluihin nopeammin ja ilman ennalta määriteltyjä ajanvarauskäytäntöjä. Puhelinaikojen joustamattomuus ja esimerkiksi bussilipun puute rajoittavat yhteydenpitoa ja liikkumista nyky-yhteiskunnassa. Nykyinen Helsingin kaupungin sosiaalipalveluiden toimintakulttuuri voi sulkea pois varsinkin huonossa asemassa oleva miesasiakkaita. Tästä seuraa poiskäännyttämistä, josta johtuen palvelut eivät käytännössä ole kaikkein köyhimpien ja huono-osaisimpien miesasiakkaiden saatavilla. Tässä opinnäytetyössä tarkasteltavan Helsingin kaupungin sosiaalipalveluiden saatavuudessa ei ole

merkitystä sillä, onko kyseessä vankilasta vapautunut mies- vai naisasiakas. Kokemus palveluiden saatavuudesta ei ole yleensä sukupuolisidonnainen.

Jotkut vankilasta vapautuneet yrittävät parantaa suhteita lapsiinsa ja heitä Leena pyrkii tukemaan taloudellisesti, koska tarve on heille tärkeä. Leenan asiakaskunnan vankilasta vapautuneista asiakkaista kaikki on yksin asuvia tai asunnottomia. Leena kertoo, että kyseisellä asiakasryhmällä on jo lähtökohtaisesti enemmän ongelmia kuin muilla. Taustalla on usein lastensuojelun asiakkuutta, joka keskimääräistä enemmän kasaa myös mielenterveys- ja päihdeongelmia näille henkilöille. Leena kokee, että asiakaskunta on keskimääräistä vaativampaa.

Leena toteaa, että asiakkaat, joilla on ollut jo vankilassa pitkä päihdekuntoutus ja joka jatkuu vapautumisen jälkeen, on paremmat mahdollisuudet saada työharjoittelupaikkoja. Palvelutarjontaan Leena toivoisi, että asiakkaille saataisiin asuntoja nopeammin kuin tällä hetkellä sekä hän toivoo tiiviimpää yhteistyön mahdollisuutta TE-toimiston (Työ- ja elinkeinotoimisto) kanssa.

*H G: ”..tiiviimpää yhteistyötä myös TE-toimiston kanssa ja sitte ku mehän mä aina unohdan ja muistan tota, että eihän ne välttämättä sinne menekään kaikki juurikaan..eikä ne sieltä..eikä TE-toimisto pysty niille kyllä mitään tarjoamaan, että tota..kaikille..”.*

Vankilasta vapautuneiden asiakkaiden tarpeiden vastaamiseen liittyy haasteita. Leenan mielestä hänen työnsä tukee asiakkaan tarpeita, koska hän ei halua tehdä palvelua yhtään hankalammaksi, vaan joustaa - hän seisoo vaikka päällään. Vankilasta vapautumisen hetki on merkittävä kohta. Mikäli asiakas on sitoutunut tuomion aikana päihdekuntoutusohjelmaan ja sitoutuu jatkamaan sitä vapaudessa, niin silloin tietää tämän olevan tosissaan. Erityisesti asiakkaat, jotka haluavat selkeästi muutosta ja ovat valmiita sitoutumaan muutokseen, pitää tukea. Leena kertookin rohkeasti myöntävänsä harkinnanvaraista täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea.

Asiakkaan tarpeita tukee myös se, että Leena pyrkii olemaan aina saatavilla. Pitkäaikainen ja tutun turvallinen työntekijä- asiakassuhde tukee asiakkaan tarpeita tämän elämän pienissä ja suurissa kriiseissä.

*H A: ”Jos ei siihen akuuttiin hätään saa heti..purkaa sitä jollekin ihmiselle (sanoo painottaen), jonka sä tunnet ja joka voi auttaa jollain tavalla..niin se voi olla sit tän ihmisen menoo. Et niinku, tälläs mä pyrin oleen heti (painottaa) saatavilla.”*

Kun asiakas kokee tullessa kuulluksi ja saa pieniäkin osallistumisen kokemuksia palveluissaan, se voimistaa hänen elämänhallintakykyään sekä vahvistaa hänen kokemustaan täysivaltaisesta kansalaisuudesta (Juhila ym. toim., 2002: 63). Se, että Leena on aina läsnä ja ottaa asiakkaan aina vastaan riippumatta tämän epäasiallisesta käyttäytymisestä, ja antaa asiakkaalle tilan pohtia toista vaihtoehtoa ja muutosta, tukee voimakkaasti asiakkaan elämänhallintaa. Voimaantumista ja elämänhallintaa tukee Leenan mukaan asiakkaan kohtaaminen parhaiten ja siihen hän toivoisi, että olisi enemmän aikaa kaikkialla viraston työssä. Asiakkaan näkökulmasta olisi tärkeää päästä kohtaamaan työntekijä ja puhumaan asiansa, sillä kohdatessaan työntekijän asiakas voi huomata, että tämä välittää ja haluaa auttaa. Tästä vuorovaikutuksesta voi syntyä motivaatio ja yrittämisen halu oman elämän muutokseen.

*H A: ”..miten te kuvittelette, että semmoset..luki- ja kirjoitustaidottomat ihmiset pystyy..jotka on oppinu, et se kynä on tappoväline..Ni sit tällänen ihminen, joka ei osaa oikeastaan ees lukee eikä kirjottaa..joka pystys puhumaan ne omat asiansa..ja sais sen kontaktin siinä työntekijään ja sais sen kokemuksen, et okei, toi nyt perhana välittää ja haluaa auttaa mua. Ja siitä saattaa tulla se halu, että ”Okei, mäkin haluisin yrittää”. Mut sit ku ne ei tapaa ihmisiä, ne hakee kirjallisesti, ne ei edes jaksa perehtyä siihen.. Ei ainakaan parempaan suuntaan missään nimessä mennä.”*

Asiakkaan kohtaamisessa voi tehdä lyhyitä palvelusuunnitelmia (nykytilanne, tavoitteet, pienet konkreettiset toimenpiteet) yhdessä asiakkaan kanssa, mikä tukee asiakkaan voimaantumista ja elämänhallintaa. Leenan mukaan tämän erityisryhmän asiakkaat eivät jaksa yleensä keskittyä pitkään asiointiajalla. Leenan kokemuksen mukaan kun asiakkaan huomion saa 20 minuutiksi ja sen jälkeen asiakas on vielä ymmärtänyt mitä on sovittu, niin olo on kuin voittajalla. Kun asiakas saa onnistumisen kokemuksia pienten suunnitelmien toteutuessa, niin hänelle voi syntyä ajatus, että hän voi itse saavuttaa jotain parempaa.

*H A: ”..se oma idea ja ajatus, et ”Hei mä voin saavuttaa jotain parempaa”..siitähän se lähtee..eihän me..mehän ollaan täällä vaan tämmöset taustatukijoukot, eihän me ketään raitisteta, eikä me ketään paranneta, eikä me ketään..viedä töihin..vaan me ollaan siellä (nielaisee)..herättelemässä, tukemassa..et ite ne sen työn, suunnattoman työn tekee.”*

Lisähaastetta asiakkaan palvelupolun löytämiseen ja asiakkaan sitouttamiseen tuo se, että asiakas ei pääse mielenterveyspalveluihin ennen kuin päihdeongelma on hoidettu pois. Asiakkaat eivät usein voi lähteä raitistumaan päihdekuntoutukseen, koska ”pää ei kestä”. Tilanne aiheuttaa sen, ettei asiakas voi saada tosiasiallista tarpeen mukaista palvelua.



Leena pohtii, tukeeko asiakkaan palvelun tarvetta ja motivoiko asiakasta tilanne, jossa Kritsin asiakkuuden edellytyksenä on päihdepoliklinikan asiakkuuskontakti, mutta päihdepoliklinikka ei välttämättä kykene tarjoamaan tarpeen mukaista aktiivista asiakkuutta. Leenan kokemuksen mukaan yhteistyö on joustavampaa päihdepuolen kuin mielenterveyspuolen kanssa. 1.1.2013 olleen sosiaali- ja terveysviraston yhdistymisen myötä Leenalla ja eräällä asiakkaalla oli vahva tunne ja ymmärrys siitä, että kaksoisdiagnoosiasiakkaan eli päihde- ja mielenterveyspotilaan hoitopaikan löytyminen ja vastuutaho selkeytyisi. Haastatteluajankohdan aikaan ei kyseisen asiakkaan kohdalla tilanne ollut selkiytynyt.

H G: *"Et sillee..mäki jopa uskoin (puhuu voimakkaasti) niinku se mun asiakaski usko, et täst tulee helpotusta nyt..mut ei ainakaan hänen kohdallaan vielä mitään helpotusta oo näkyny.*

H 2: *"Joo, viittaaks sää tällä vuodenvaihteen johonki valtakunnalliseen juttuun - vai tähän meidän omaan organisaatiouudistukseen?"*

H G: *"Omaan. Koska asiakasta oli informoitu myöski sitte hoitolaitoksesta ilmeisesti, että tulee muutoksia. Et hän on ihan kartalla kyllä."*

H 2: *"Kyllähän nää aika hitaasti on asiakkaalle näyttäytyny nämä..*

H G: *"(jatkaa päälle)..oli mut se voi olla et se oli myös työntekijöiden toive."*

Professoreiden Angela Hatteryn ja Earl Smith'in (2010: 133) haastattelututkimuksessa haastateltavat vankilasta vapautuneet henkilöt ovat lähes poikkeuksetta kokeneet, että päihdeongelman hoitamattomuus johtaa uusintarikollisuuteen ja takaisin vankilaan. Leenan asiakkaan esille tuoma päihdehoitoon pääseminen yleensäkin, sekä hoidon oikea-aikaisuus on eritoten kaksoisdiagnoosipotilaan kannalta erittäin merkittävää. 1.1.2013 sosiaaliviraston ja terveysviraston organisaatioiden yhdistyminen yhdeksi sosiaali- ja terveysvirastoksi ei ole tämän työn varsinaisena tarkastelukohteena, mutta organisaatiouudistus sisältyy tarkasteltavaan aikaan. Sosiaalityöntekijän ja hänen asiakkaansa kokemus on mielenkiintoinen ja tärkeä.

Leenan mukaan useimmilla käytöshäiriöt ovat alkaneet jo lapsuudessa jopa viisi-kuusivuotiaana usein rankkojen perhetaustojen vuoksi. Päihteiden käyttö on alkanut useimmilla 12-15-vuotiaana.

H A: *"..jos sä oot oppinu jo elämään siihen, et perheessä isä butseilla potkii, enneku pääset syömään, et varmaan tiedät, et isä on tuonu sen leivän siihen pöytään..niin kyllähän siinä jo se elämäkuva vääristyy..se tulee se väkivalta ja käytöshäiriöt jo sieltä (lapsuudesta) ja se..on aika monella sellanen tausta..tai sit on ollu mummo hoitamassa ja juottanu kaljaa kolmen vanhasta, että varmasti nukut. Ja kun ne oppii siihen, et se on sitä..elämää niin, hirveen*

*hankalaa sieltä on lähteä muuttumaan. Mut kun mä jaksan uskoa, et niitä muutoksia on, ku mä nään niitä koko aika. ”*

Leenan asiakkaista 15 on täysin raitistunut ja heistä osa on koulussa ja työelämässä. Näiden henkilöiden taustat ovat rankkoja. Leenan kokemuksen mukaan nämä asiakkaat, jotka ovat aiemmin käyttäytyneet väkivaltaisesti ja aiheuttaneet pahaa muille ihmisille, kokevat raitistuessaan suurta syyllisyyttä menneisyyden teoista. Heillä alkaa niin sanottu pään sisäinen prosessi ja Leenan mukaan he tarvitsevat vahvaa tukea juuri silloin ja on tärkeää, että he voivat kohdata ihmisen, joka tuntee asiakkaan tilanteen ja taustat.

Asiakkaiden toimeentulotukihakemukset saapuvat kirjallisena vankilasta käsin. Toimeentulotukihakemuksesta Leena saa tiedon asiakkaan vapautumisajankohdasta, mikäli hakemus saapuu hänelle käsiteltäväksi eikä etuuskäsittelyyn. Leena pyrkii tapaamaan asiakkaan tämän vapautuessa ja lähettää tälle ajanvaraustiedon mikäli tietää asiakkaan vapautumisesta. Asiakkaan vankilaan joutumisesta Leena saa toisinaan tiedon jo ennen tuomion voimaan astumista, jolloin tieto myöhemmin tulevasta vapautumisajankohdastakin on jo alustavasti tiedossa. Leenan mielestä vankila tarjoaa muun muassa paremmat päihdehuollon palvelut verrattuna sosiaalivirastoon. Leena toteaa, että on toisinaan päihdeongelmaisen asiakkaan kanssa humoristisesti todennut, että suunnitelmana on päästä vankilaan, koska siellä on erilaisia päihdehoito-ohjelmia, joiden myötä asiakas voi lähteä suunnittelemaan jatkokuntoutusta ja tulevaisuuttaan.

Leena toivoisi, että muutossosiaalityöhön ja niin sanottuun coaching- työtapaan olisi enemmän tilaa ja aikaa. Se tarkoittaa sitä, että Leena käyttää erilaisia sosiaalityön menetelmiä, kuten voimavarojen ja haaveiden kartoittamista, itsearviointia ja tilanteen arviointia sekä suunnitelmien tekemistä. Muutossosiaalityö edellyttää pitkäjänteistä työtä, jolloin muutama tapaamisaika ei ole riittävä. Muutossosiaalityössä työntekijän oma persoona, vuorovaikutustaidot ja taito luoda katsauksia tulevaisuuteen ovat merkityksellisiä. Joillekin asiakkaille yksikin tapaaminen voi olla merkityksellinen, mutta nopeaa muutosta ei ole odotettavissa.

Leena kertoo henkilöstön kaipaavan aikaa, jolloin muutossosiaalityötä tehtiin erikseen. Tuolloin asiakkaat osallistuivat aktiivisena toimijana sosiaalityön toteutukseen; suunnitelmiin ja arvioihin. Leenan mukaan sosiaalityön erilaisten työmenetelmien käyttö palvelisi asiakkaan tarpeita enemmän ja toisi työhön mielekkyyttä. Vankilasta vapautuneiden asiakkaiden kohdalla eteneminen tulee olla rauhallista, riskitöntä ja edetä pienin suunnitelmallisin tavoittein.

Leena kokee, että tällä hetkellä tieto-taito on pirstaloitunut ja kadonnut. Erityisosaaminen on kadonnut, koska nykyinen asiakasohjausmalli hajauttaa asiakkaat alueille ja alueilla ei ole erityisosaamista, mikä ei tue asiakkaan tarpeita. Eikä tieto-taito pääse kehittymään, koska tämän erityisryhmän asiakkaita on suhteellisen vähän ja harvoin yhdellä työntekijällä. Toisaalta Leena ei haluaisi tästä asiakasryhmästä luopua, vaan pyrkisi hankkimaan lisää tietoa työkaluiksi. Leena tietää, että moni sosiaaliohjaaja ei edes haluaisi työskennellä tämän asiakasryhmän kanssa. Leenan mukaan työntekijät eivät tiedä mitä kaikkia palveluita olisi tarjolla. Leenan mukaan tiedon hankintaan ei vain ole tällä hetkellä aikaa. Asiakkaan näkökulmasta ajatellen alueille hajauttaminen ei ole hyvä asia.

H A: *”Ja se on..niille itelleenki hirveen hankalaa..ku eihän ne oo.. ei ne ihmiset osaa..tulla tänne asioimaan heti suoraan, että ”Anteeksi minä olen vapautunut vanki, minulla ei ole koskaan ollut kotia, en oo käyny koulua, en osaa lukea ja kirjottaa ja mulla on päihdeongelma - mutta tarvitsisin apua..kun en oo koskaan saanu mitään”..ne ihmisethän..useimmiten on sellaisia, että kun ne on aina kokenu olevansa vähän hylkiöitä.. on vähän huonosti kohdeltu..ni se on niiden toimintatapakin, et ne kiroilee ja sylkee..ni sit..sit ne kokeeki, et ne on tavallaan ansainnu sen, ettei heitä oteta niinku ihmisenä vastaan..ja se on se niiden opittu toimintamalli..ja siinä jo käydään hirveen paljo sitä keskustelua..et ku saa ne ymmärtämään..et antais itelles, uskaltasit antaa itelles sen mahdollisuuden onnistua, ku ne pelkää sit sitä, että ne epäonnistuu joka tapauksessa. Sen takia ne usein jatkaa sitä..Ja nyt kun on ne hajautettu palvelut..helkkarin joka puolelle, niin ne ei tuu saamaan sitäkään vähää.”*

Leenan mukaan asiakkaiden tarpeita vastaamaan on periaatteessa hyvin palveluita. Palveluihin on hankala hakeutua kun Leena ei itse pysty päättämään niistä. Leena esittää esimerkiksi päihdehuollon asumispalvelut, työllistymispolut.

H A: *”(hetken miettimisen jälkeen) Mun mielestä tavallaan..hirveen hyvinhän..periaatteessa ois palveluita, mutta kun ne on niin hankalasti..niihin on aika hankala hakeutua ja kun jokainen palvelu on tavallaan nyt niinku noukittavissa eri..kohdasta.”*

Leena kertoo, että kun Asso (Asunnottomien sosiaalityö) hajautettiin niin suuri määrä tieto-taitoa katosi kriittisestä kohdasta. Hajauttamisen yhteydessä ilmeisesti ajateltiin, että organisaatiossa muutkin työntekijät osaavat hoitaa vankilasta vapautuneen tarpeita ja erityistarpeita.

H E: ” ..semmonen osaaminen, mikä syntyy siitä, kun tekee vaan sitä samaa asiaa pitkään paljon, näkee ennalta, tietää ajankäytön, kelle kannattaa ehdottaa mitäki, ni ei sellasta osaamista taas sitte niinku noin vaan hetkessä synny ja sit jos vapautuvia vankeja on harvoin, niin voi olla, ettei sitä missään vaiheessa edes ehdi syntymään. ..oli harmi homma, et sitä (Asso) vois tietenki pohtii uudestaan, et nyt tää liittyy siihen, että koko asunnottomien sosiaalitoimisto hajotettiin alueille, mikä seki oli mun mielestä harmi. .., mut voishan sitä niinku aatella yhtenä vaihtoehtona uudestaan,..niin voisko ajatella, että ois jotain hyötyä silti niinku vapautuvien asunnottomien vankien osalta. Oisko siinä järkee, et jos sitä sitte niinku keskittäis? ..se vois olla.”

Leenan mukaan nykyiset työmäärät ovat niin suuria, että ei ole mahdollista tehdä verkostotyötä eikä saattaa asiakasta muihin palveluihin, muun muassa kaupungin omiin päihde- ja mielenterveyspalveluihin. Tilanne aiheuttaa sen, että Leena kokee olevansa asiakkaan muista tukitoimista ja yhteistyökumppaneista ns. kuulopuheiden varassa:

H E: ”Et ei sitä semmosta ainakaan hirveen..ei siitä vankkaa tunnetta jää, kauheen hyvin hanskassa yleensä vaan, pikkasen semmonen hutera olo, et tulikohan täs nyt niinku kaikki tarpeellinen huomioitua ja et ei tästä tuu nyt niinku..mitä niinku muualla mahdollisesti tässä suunnitellaan.. ja onnistuukohan tää asiakas nyt sitte siinä niinku kertomaan siinä sen oleellisen, mitä jossain jonkun muun työntekijän kanssa, jossain muualla suunnitellaan. ”

Professori Ilmari Rostila (2001: 14 - 15) on todennut aikanaan, että sosiaalipolitiikan toteuttaminen tulee mosaiikkimaistumaan, alueellistumaan ja verkostoitumaan. Tavoitteellisen sosiaalityön tarve kasvaa, kun julkiset palvelut menettävät hallitsevan asemansa ja kansalaistoiminnan sekä yhteisöllisyyden merkitys kasvaa. Rostila on todennut, että sosiaalinen haaste tulee ilmenemään muun muassa hyvinvointipalveluiden yhteistyön ongelmien lisääntymisenä. Rostila toteaa, että useiden ammattilaisten osallistuminen asiakkaan auttamiseen asettaa vaatimuksen yhteistyölle, joka itsessään on sosiaalityön haaste. Se, missä määrin yhteistyön haasteeseen voidaan vastata, riippuu terveys- ja sosiaalipalveluista ja sosiaalityön laadusta. Verkostotyön puutteesta johtuen Leena ei tiedä keitä asiakkaan verkostossa on, eikä hänellä ole suuren työmäärän vuoksi mahdollisuutta tehdä verkostotyötä.

Verkostotyön puute aiheuttaa ongelmia myös asiakkaalle, koska tämä joutuu menemään yksin uusiin palveluihin ja selittämään historiansa aina uudestaan. Yhteistyötä Leena toivoisi voivansa tehdä joustavammin muun muassa vankilan kanssa. Talous- ja velkaneuvontaan Leena ei ohjaa ennen kuin asiakkaan tilanne on selkeytynyt. Talous- ja velkaneuvonnan

palvelusta Leenalla on hyviä kokemuksia, koska asiakas on siinä vaiheessa sitoutunut järjestelmään.

Leena toi esille, että hän ei tiedä riittävästi kolmannen sektorin ja yhteistyökumppaneiden palveluista. Yhteistyön Leena kokee haastavana, koska tämä verkosto on laaja ja jatkuvasti muuttuva eikä sitä ole koottu mihinkään niin sanotusti työväliseksi. Leenan mukaan työtä helpottaisi, jos verkostotahot olisi koottu sähköiseksi työväliseksi tai ”huoneentauluksi”.

*H G: ”Ei oo, ei oo tietoo tarpeeksi..no Kritsin jutuista mä voin sit kyllä kertoa, mut ei..ei mulla oikeestaan mistään muualta oo hirveesti. En tiedä onko..tai saisko sitä tietoo jostaki kerätystä netistä, voi olla, että sitä saiski, mutta ei mulla nyt oo ollu aikaa sellaseen..hakee. Kyllä se on ihan et on hyvin hääppöset tiedot loppujen lopuksi kaiken kaikkiaan alueesta, omasta alueesta..en tunne alueen palveluita kovinkaan hyvin.”*

Kirsi Juhilan (2008: 14 - 15) mukaan suomalaisessa sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmässä on useita toimijoita ja organisaatioita, tästä johtuen työntekijän ei ole helppo hahmottaa kokonaisuutta. Puhutaan palveluviidakosta, joka synnyttää tarpeen eri palveluiden kokonaiskuvaukselle, jota voisi käyttää sekä työntekijät että asiakkaat. Jo tuolloin Juhila totesi, että palvelujen viidakkomaisuus on kasvamassa, kun julkisten palvelujen rinnalle syntyy projektimaisia ja toisinaan lyhytkestoisia palveluja. Aikuissosiaalityön ydin on kuitenkin kunnallisessa sosiaalityössä, jossa työntekijän tulisi löytää asiakkaalle oikeat palvelut. Useita palveluita on koottu verkkosivuille, mutta asiakkaiden avun ja palvelun tarve ja niihin vastaaminen eivät voi siirtyä virtuaalimaailmaan, vaikka tarpeeseen vastaamisen välineiden ja palveluiden etsiminen usein on.

Leena toteaa, että erityisryhmien palveluiden hajauttaminen alueille ja kaupungin eri organisaatioihin antaa vaikutelman palveluiden lopettamisesta ja siitä, ettei erityispalveluita tarvitsevaa asiakasryhmää olisi.

*H A: ”..vaikka niitten (erityisryhmien) palvelut otetaan pois, niin eihän ne (asiakkaat) oikeesti mihinkään katoa.”*

*H A: ”Eikä se..sillä se ongelma lopu, että tää sukupolvi kuolee..sit aatellaan, et ei niitä enää tuu..Kyllä niitä koko ajan tulee..koko ajan syrjäytyy enempi ja enempi..näitä ihmisiä.”*

Sam S. Souryal (1992: 319) tuo esille teoksessaan, että yhteiskunta ei voi kääntää selkäänsä kasvavan rikollisuuden ongelmille, kuten esimerkiksi vankilassa iltaisin suljetaan sellin ovi ja

jätetään ongelmat oven taakse. Souryalin näkemys tukee Leenan kokemusta siitä, että vankilasta vapautuneiden palveluita ei voi ”sulkea sellin oven taakse”, sillä tämä asiakasryhmä tulee aina olemaan yhteiskunnassamme. On kysymys eettisyydestä ja Souryalin ajatus ilmiöstä on yleismaailmallinen.

Yhteistyöverkoston laajuutta ja palvelujen mahdollisuuksia on vaikea muistaa siinä hetkessä, kun asiakkaan tapaa. Leena kertoo, että yksittäisen asiakkaan kohdalla yhteistyökumppaneiden määrä on ollut jopa 50 - 70. Leena kokee nykyisen yhteistyön sporadisena, mikä tarkoittaa sitä, että yhteistyön kokemus on erillistä ja satunnaista.

*H E: ”Mut et välillä on semmonen tunne, et apua, mun pitäis muistaa kaikki maholliset, miten mä saan ne oikeet jutut niinku napattuu, oikeet mahdolliset yhteistyötahot.”*

Leena kertoo, että on vaikea saada verkostoa saman pöydän ääreen ja toisaalta verkostotyöhön ei ole aikaa, koska jokaisen asiakkaan kohdalla tulisi pitää oma verkostokokous. Erityissosiaalitoimistossa suunniteltiin aikanaan kaikki erityispalvelut keskitetyksi. Tuolloin Leenan oli helppo löytää oikeat yhteistyökumppanit helposti, koska hän tiesi ja tunsu oikeat tahot ja ihmiset. Kolmannen sektorin oli myös helppo löytää oikea yhteyshenkilö sosiaalivirastosta. Tänä päivänä kolmannen sektorin ja vankiloiden työntekijät eivät tiedä kuka/ketkä heidän yhteistyökumppaneitaan ovat sosiaalivirastossa juuri alueellistamisen ja työntekijöiden vaihtumisen vuoksi. Leena kertoo, että on keskustellut yhteistyötahon kanssa, joka toi esille, että ottaessaan yhteyttä alueille tämä on saanut kuulla ”herranen aika, vapautunut vanki !”

Leenan mukaan kokonaisvaltaisen muutossosiaalityön esteenä on organisaatiomuutosten aiheuttama palveluiden hajaantuneisuus: päihdehuolto, asuntoasiat ja työllisyysasiat hoidetaan kaikki eri paikoissa. Leenan kokemuksen mukaan palvelut on otettu virastolta pois ja nykyään kolmas sektori tuottaa vastaavia palveluita, jolloin asiakkaan tilanne ei ole enää kokonaisvaltaisesti sosiaalityöntekijän hallussa. Aiemmin Helsingin kaupunki on ostanut palveluita kolmannelta sektorilta ”eri tavalla”, jolloin palveluita on voitu tarjota asiakkaan itsensä esille tuomaan paikkaan. Tänä päivänä se ei ole mahdollista, palvelut ovat huomattavasti supistuneet ja niiden saatavuus hankaloitunut.

Vapauttamissuunnitelmia Leena ei ole nähnyt työuransa aikana. Työssä on kuitenkin tullut esille tilanteita, että vapauttamissuunnitelmassa on luvattu asiakkaalle asioita ilman sosiaalityöntekijän eli maksajapuolen näkemystä. On asioita, joita ei voi sopia asiakkaan kanssa, jollei ole maksajataho mukana suunnitelman teossa. Erään asiakkaan vapauttamissuunnitelmaan liittyen Leena on tehnyt yhteistyötä puhelimitse vankilan

sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa. Vapauttamissuunnitelman yhtenä osana oli asunnon hankinta. Leenan kokemuksen mukaan asiakkaat eivät itse välttämättä ole tietoisia, että heille on vapauttamissuunnitelma tehty, eivätkä he tiedä vankilan sosiaalityöntekijän tekevän sellaisia suunnitelmia. Hänen mukaansa vankilassa tulisi kiinnittää huomiota vapauttamissuunnitelmien määrään ja laatuun. Leena toivoo, että yhteistyötä vankilan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa olisi mahdollista tehdä enemmän jo silloin, kun asiakas on vielä suorittamassa rangaistusta.

Leena toivoo sosiaalipolitiikan puheeksi ottamista ja kriittistä keskustelua arvoista. Tulevaisuuden sosiaalipolitiikalta Leena toivoo välittämisen kulttuuria sekä palvelujen järjestämistä marginaaliryhmille järkevällä tavalla. Tämä lisää Leenan mielestä hyvinvointia ja tuo säästöjä yhteiskunnalle. Leena toivoo, että tulevaisuudessa yhteiskunnassa syntyisi sosiaaliturvajärjestelmän muutos. Ihanne tilanne olisi, että Kela (Kansaneläkelaitos) ratkaisisi perusturvan asiat ja sosiaalityön palveluissa jäisi enemmän aikaa sosiaalityölle perustoimeentulotukihakemusten käsittelyn sijaan. Leena toivoo, että sosiaaliturvajärjestelmä yksinkertaistuisi, sillä nykyinen on ongelmallinen ja vaikeasti tulkittava sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmista. Yksinkertaistamisen eräs ratkaisu voisi olla perustulo, joka ei ole kuitenkaan täydellinen ratkaisu kaikkien osapuolten kannalta. Nykyisen sosiaaliturvajärjestelmän monimutkaisuus tulee esille kun ihmiset joutuvat laskelmoimaan.

*H E: ”Et mitä vähemmän ihmiset joutuis keskittymään tämmöseen niinku optimontiin, et miten nää jutut kulkee, ja pystyis keskittymään siihen ”et ahaa, saanks mä tuolta töitä, osaanks mä tätä niinku se asian sisältö ja kuinka hyvä palkka” ja loppu hoituis ilman, että täytyy ruveta kauheesti miettimään mitä kaikkea siitä seuraa..ni..ni..sen paremminhan tää toimis.”*

Leena toivoisi voivansa tarjota päihdehuollon palvelujen päätökset ja suunnitelmat itse. Lisäksi hän toivoo, että voisi järjestää vertaistukeen perustuvia elämänhallintaryhmiä. Leena tuo voimakkaasti esille, että Helsingin kaupungin tulisi järjestää vankilasta vapautuville omaa sosiaalityötä. Leenan mukaan sosiaalityö on jäämässä terveydenhoidon jalkoihin ja hän kokee harmillisena sen, ettei uudessa organisaatiossa ole lähdetty kehittämään sosiaalityötä eikä sosiaaliohjausta, mutta lääkäripalvelut on omana yksikkönään.

### 7.3 ”Matin” tarina - sosiaaliohjauksen tuki on riittämätön

Matti kasvoi alkoholistiperheessä. Vanhemmat olivat mukavia, mutta molemmat joivat itsensä hengiltä. Matin mukaan vanhempien kuolinsyy oli alkoholismi, vaikka virallisen tilastoinnin mukaan isä teki itsemurhan ja äidiltä katkesi verisuoni päästä. Matti oli lapsena ujo, arka ja

ahdistunut. Jo kouluaikana hän mieluummin valehteli, koska ei uskonut tulevansa hyväksytyksi sellaisenaan kuin oli. Hän ei ollut rehellinen edes itselleen. Matti ei viihtynyt kotonaan ja vietti paljon aikaansa urheilukentällä muun muassa jääkiekon parissa. Hän saattoi olla kentällä siihen asti, kunnes kentän valot sammuiivat. Kun Matti oli 13-vuotias, hän löysi itse päihteet, jotka hän koki vapautuksena kaikkiin pelkoihinsa sekä ratkaisuna tilanteeseensa. Matti panosti päihteisiin. Matti menestyi koulussa aika hyvin siihen saakka, kunnes alkoi tehdä kaikkea muuta ja kiinnostus koulunkäyntiin päättyi. Tästä alkoi Matin 18-vuotinen päihdekierre, jolloin hän joi, käytti monenlaisia pillereitä ja huumeita. Lisäksi hän imppasi tinneriä ja kumiliimaa sekä käytti kannabista, joiden huomasi vaikuttavan psyykkeeseen.

Suonensisäisiä huumeita Matti ei uskaltanut kokeilla. Matti pelästyi sitä, että näki ympärillään olevien kavereiden psyykkeen hajoavan huumeidenkäytön vuoksi. Tästä syystä Matti jätti huumeet ja keskittyi alkoholin käyttöön. Matti raitistui ollessaan 31-vuotias. Matilla on pitkä asiakkuushistoria AA:ssa, jonka hän aloitti 1980-luvulla, jolloin hän yritti raitistua. Matti joutui mielisairaalakierteeseen psykoottisuuden vuoksi ja hänellä todettiin skitsofrenia. Mielenterveyden vuoksi hän jäi eläkkeelle. Päihteettömyys ja AA:sta saatu tuki on parantanut Matin mielenterveyttä. Ratkaisevat tekijät Matin lopulliseen raitistumiseen olivat elämänpelko, psykoottisuus ja pelko mielisairaalalaitoskierteestä. Suojaavana tekijänä tulee esille se, että Matilla oli sisäinen kipinä ja aikaisempi kokemus muutaman vuoden raittiudesta.

*H D: ”Mut joku kipinä mulla oli ja..sittenkun mä olin löytäny AA:n ja..mä olin raittiina ollu kolme vuotta, kun mä viimisen kerran jouduin mielisairaalaan ....”*

Mielisairaalassa ollessaan Matille tuli avioero ja lapset jäivät äidille. Matti totesi, että lasten äiti sai hänet allekirjoittamaan huoltajuussopimuksen ja lasten äiti sai yksinhuoltajuuden. Matti kertoi, että hän ei saanut tavata lapsiaan, koska oli mielisairaalassa. Tämän hoitajakson jälkeen Matti asioi jälleen aktiivisesti AA:ssa. Matti koki, ettei uskaltanut elää selvin päin eikä kännissä ja ajautui itsemurhayrityksiin. Itsemurhayrityksen jälkeen hän pääsi mielisairaalaan ja vielä siellä ollessaan yritti toisen kerran itsemurhaa. Tämän jälkeen Matti palasi jälleen aktiiviseen AA:n asiakkuuteen. Näihin aikoihin Matti päätti kohdata kaikki pelkonsa, mitkä olivat kerääntyneet elämän aikana. Matti ajatteli käsittelevänsä pelkonsa ”raakana”, mutta sairaalassa lääkäri määräsi lääkkeitä. Matti koki olevansa psyykkisessä lääkepakopaidassa ja keskusteli lääkärin kanssa lääkkeiden vähentämisestä. Tämän jälkeen Matti vähensi lääkkeiden käyttöä omaehtoisesti, koska koki vointinsa paremmaksi ja luotti omaan itsetuntemukseensa. Nyt Matti ei ole käyttänyt lääkkeitä useaan vuoteen. Matti käy edelleen säännöllisesti AA:ssa, koska hän tietää sen tukevan mielenterveyttään. Matin



voimavaroja ovat menneisyyden kokemukset. Matilla ei ole ammatillista koulutusta. Matti on elämässään tehnyt töitä rakennuksilla.

Eläkkeelle jäätyään ja raitistuttuaan Matti on hoitanut itseään ja on käynyt AA:ssa ja aiemmin tehnyt satunnaisesti töitä. Tuomioihin johtaneet rikokset tapahtuivat Matin työskennellessä ystävänsä yrityksessä. Matilla oli taustalla ehdonalainen tuomio ja saatuaan tämän uuden tuomion, Matti sai ehdottoman 1 v 2 kk tuomion. Matti oli ensikertalainen ja tästä syystä hän suoritti 5 kk vapausrangaistusta vankilassa, 2 kk koevapaudessa, jossa oli toimintavelvoitteita ja loppuajan hän suoritti valvomattomassa ehdonalaisuudessa. Matille ei ole tehty varsinaista vapauttamissuunnitelmaa, mutta hänelle tehtiin koevapausuunnitelma, koska oli ensin koevapaudessa. Matin itsetuntemus on hyvä ja vankilakokemuksen jälkeen se on yhä parantunut. Matti uskoo ja tietää selviävänsä mistä vain.

Matti on käynyt AA:n lisäksi KRIS:in palveluissa. KRIS-Etelä-Suomi ry on yhdistys, joka tähtää rikos- ja päihdekierteessä olevien ihmisten auttamiseen vertaistuen periaatteella. Jatkossa yhdistyksestä käytämme nimeä KRIS. KRIS:ssä käynnit Matti kokee hyväksi, koska siellä on hyvä tuttu henkilökunta ja Matti kokee voivansa auttaa nuoria vankilasta vapautuneita.

Matin palvelun tarve sosiaalipalvelupisteessä johtuu suuresta vuokrasta, koska Matin koko eläke menee vuokraan. Tähän tilanteeseen Matti on saanut perustoimeentulotukea sosiaaliohjauksen yksiköstä. Lisäksi Matti on ohjattu asumisneuvojalle, joka on auttanut häntä selvittämään nykyisen asunnon vaihtoa edullisempaan. Matilla on ollut vaikeuksia nykyisen asunnon hallintaoikeuteen ja vuokranmaksuvelvollisuuteen liittyen. Matti kokee tullessa kuulluksi vaikeassa tilanteessaan ja kokee saaneensa henkistä tukea siihen, että hän on toiminut asuntoon liittyvien asioiden suhteen oikein.

*H D: ”No, nää..rupes paneutumaan sitten täällä..että siinä sosiaalitoimisto teki hyvin, että ne paneutui asiaan. Ja mä pääsin johtavan juttusille sitten siitä asiasta, kun mä pyysin..että tää pitää selvittää tää asia..sen mä oon kokenu, että hyvin otettiin se asia vakavasti, kun ne näki todellakin tilanteen, että mä oon..vaikeuksissa tän asian kanssa ja tota..ja ne näki sen totuudenkin siinä, koska mulla oli tiliotteet ja kaikki osottaa.”*

Asumisneuvoja on voinut palvella Mattia muun muassa siten, että on ottanut yhteyden vuokranantajan edustajaan ja tuonut esille Matin vaikean asuntotilanteen. Matilla ei vuokralaisena ole mahdollisuutta saada itse vuokranantajan edustajaa puhelinyhteyteen. Matille on varattu jatkoasiointiaika asumisneuvojalle.

H D: *"No, se asuntoasia..että sais tosiaan kontaktin niihin, jotka todella päättää niistä asunnoista..eikä pelkästään tonne..asuntojoon, jossa ne sanoo, et "Juu, täällä on päivitettyinä..jonossa oot, niinku 5000 muutakin."*

Hän oli tyytymätön siihen, kun hänen viimeisimmän kirjallisen hakemuksensa oli käsitelty eri henkilö, jota hän oli aiemmin tavannut. Hakemus oli käsitelty Matin mielestä eri tavoin kuin aiemmissa keskusteluissa oli sovittu. Matin kokemuksen mukaan päätöksentekijä ei tuntenut hänen erityistilannettaan. Haastattelussa kävi ilmi, että hakemus oli käsitelty etuuskäsittelyssä. Matti oli pyytänyt etuuskäsittelijää tarkastamaan päätöksen ja sen laskelman, jota varten hän oli tuonut kaikki tulotositteet sitä varten. Mattia turhauttaa tällainen paperisota. Matti toivoo pääsevänsä takaisin henkilökohtaiseen asiakkuuteen.

H D:*"Miks tää siirty etuuskäsittelyyn..miks mä en oo sen sosiaaliohjaajan..mut mä haluan takas tonne sosiaaliohjaajalle..koska kun se heti pienei se juttu. Ja he ymmärtää tilanteen siellä ja he ottaa huomioon tän tilanteen..Niin se oli niinku niin paljon parempi. Enkä mä siellä (sosiaaliohjauksessa) laukkaa koko ajan ja..enkä muuta ja..vaan mä tälle..(vuokran suuruus laskelmassa).*

H 2: *...mutta kun nää etuuskäsittelijätkin toimii sitten sen sosiaaliohjaajan ohjeiden mukaan, jos ohjeet on annettu..*

H D: *..Joo..mutta tässä oli tää johtava mukana ni..se niinku auttaa asiaa, kun se (johtava) myös tietää myös tilanteen ja sen kans oon keskustellu."*

Matti ei tiennyt olevansa sosiaaliohjauksen yksikön asiakas, vaan luuli olevansa sosiaalityöntekijän asiakas. Matti kokee sosiaaliohjauksen palvelun hyväksi verrattuna etuuskäsittelyyn.

H D:*"..jotenki tuntuu, että mä en oo kontaktissa mihinkään. Et ne (etuuskäsittelijät) vaan tekee ne päätökset ja lähettää mulle ja..mä en pääse mitenkään kommentoimaan."*

Jari Heinonen (2011: 209) tuo esille teoksessa Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? tuloksen, joka tukee Hännisen näkemystä "poiskäännyttämisestä", jota voidaan kutsua myös pallotteluksi. Jokaisen kunnan tapa järjestää palveluita kuuluu kunnan poliittiseen itsemääräämisoikeuteen ja Helsingissä käytössä oleva asiakasohjaustoimintamalli on osa tällaista toimintaa. Asiakas kokee pallottelun usein eräänlaisena poliittisena ohijuoksutuksena, jossa julkinen valta rajoittaa tai rajaa toimintaansa laissa asetettuun minimiin tai jopa sen alle.

Palvelujärjestelmässä vastuuta siirretään yksiköstä toiseen ja lopulta jopa asiakkaalle itselleen. ”Poiskäännyttäminen” tarkoittaa usein sitä, että asiakas jää vaille tarvitsemaansa tukea ja välittämistä.

Matti ei ole tavannut omaa vastuutyöntekijäänsä sosiaaliohjauksen yksikössä. Vapautumisen alussa hän oli tavannut tämän sijaisen yhden kerran. Matti pääsi johtavan sosiaalityöntekijän juttusille epäselvän tilanteensa vuoksi pari kertaa. Matti kokee tarvitsevansa oman sosiaaliohjaajan aikoja useammin muuttuvan tilanteensa vuoksi.

H D: *”..mun mielestä niin..tää tilanne on sellanen, että sitä (aika sosiaaliohjaajalle) tarvitaan..tarvii saada keskustella kun se (muuttuva tilanne) muuttuu koko ajan..Mun pitää saada se asuntoasia kuntoon..ja jos toi mun eksä toimii noin, ku se toimii..niin mä tarviin jonkun kontaktihenkilön.”*

Matti kokee, että muuttuvan tilanteensa vuoksi hän tarvitsisi enemmän tukea ja ymmärtämistä elämäntilanteensa vuoksi. Kati Ahosen (2010: 59) YAMK-opinnäytetyön tutkimustuloksena tuli esille, että vankilasta vapautuneet asiakkaat eivät saa tarpeeksi tukea eikä tuen tarvetta aina ymmärretä. Vankilasta vapautuneet tarvitsevat tukea arkisten asioiden hoidossa ja byrokratian pyörteissä.

Helena Timonen (2009: 246) tuo väitöskirjassaan esille, että auttamisjärjestelmässä ammattihenkilöstön tulee työskennellä siten, että asiakkaalla on mahdollisuus saavuttaa tarvittavat tiedot ja taidot saadakseen elämänsä hallintaan ja oman äänensä kuuluville sekä voidakseen osallistua itseään koskeviin päätöksiin. Käytännön työssä asiakkaan ääni ohitetaan usein, koska heidän asiakkuuspaikkansa sijoittuu usein auttamisjärjestelmien reunoille tai kokonaan niiden ulkopuolelle. Uutta asiantuntijuutta koskevassa näkemyksessä myös asiakkaiden tiedot, taidot ja kokemukset koetaan tärkeäksi. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita ja tästä syystä tulee asiakastyössä käydä dialogia, joka on ensiarvoisen tärkeää syrjäytyneiden ihmisten näkökulmasta kuulluksi tulemisen ja muutoksen mahdollistamisen vuoksi. Matti koki tullessa kuulluksi ja koki voineensa vaikuttaa asioihinsa, kun oli voinut keskustella johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Matti ei ole tavannut omaa työntekijäänsä (niin sanottua vastuutyöntekijää) ja kokee nyt joutuneensa palvelujen reunalle, etuuskäsittelyn asiakkaaksi.

Matin mielestä hänen raittiutensa on selkeä etu henkilökohtaisessa kontaktissa työntekijän kanssa, koska hänellä ei ole estettä puhua asioista.

H D: *"Jos sosiaalitoimeen tulee asiakkaaksi..ja saa kohdata ihmisen täällä sosiaalitoimessa, niin.. ja keskustella hänen kanssaan, niinku ihmiselle keskustellaan, niin saa ihmisen kohtelun."*

Matti on kokenut voivansa vaikuttaa palveluihinsa kun on tavannut ihmisen.

H D: *"Oon mä niinku silleen pystyny vaikuttamaan, kun mä pääsin keskustelemaan, mut en mä pelkällä paperilla pysty vaikuttamaan. Kun mä koen sen sillai niin, että kun tuolla (sosiaalihojaus) on jo otettu erityishuomio..ja sitten se menee tonne etuuskäsittelijälle..Ni se kattoo, et siel on annettu liikaa..ja nyt se vähennetään."*

Matti oli ilmoittanut sosiaalitoimeen heti muistettuaan, että hänellä on kesäkuu ulosotosta vapaa kuukausi. Matille ilmoitettiin, että kesäkuun päätöksessä huomioimatta jäänyt tulo tullaan huomioimaan heinäkuun laskelmassa tulona jälkikäteen. Näin oli tehty, mutta nyt oli toistamiseen vähennetty ja Matti ei ymmärrä tätä tilannetta.

Matin mielestä hänen elämänhallintaansa tukee väkivallattomuus, positiivinen elämänsenne ja se, että hän hyväksyy elämän menevän niin kuin se menee, eikä hän stressaa yötä päivää. Tämä elämän hyväksyminen tuo Matille mielenrauhan, jolloin hänellä on voimavaroja hoitaa asioita.

H D: *"..siinä on kaks vaihtoehtoa..joko hyväksyt - tai tulet hulluks..(hetken hiljaa)..Mä hyväksyin..se on musta sitä elämänhallintaa." "Et jos vaan on mahdollisuus tehdä jotain, ni mä teen..niin sit mä (asiakas korostaa voimakkaasti) teen sen kaiken mitä (painottaa) sille asialle voi tehdä.. Mä tulen (painottaa) sosiaalitoimistoon, mä tuon ne tositteet (painottaa).. mä näytän miten on asia (painottaa puhetta)..ja se on se, mitä mä oon voinu tehdä ja..sit tulee se päätös ja siihen mä sit en voi vaikuttaa enempää ja..Mut mä oon tehnyt sen voitavani..Mulle tulee siitä sitten se mielenrauha, kun mä oon tehny, mitä mä oon voinu."*

Matti ei osaa eritellä mitä muita palveluita sosiaalipalvelupisteeltä toivoisi kuin HSL-kuukausikortti (julkisen liikenteen matkakortti), joka sisältyy lakisääteiseen perusosaan.

Matti ei näe tulevaisuudessaan suuria muutoksia eikä hänellä ole suuria suunnitelmia. Ainoastaan asuntoasia voi tuoda jonkin muutoksen, mutta sitä hän ei vielä tiedä. Matin mielestä raittiina pysyminen on edellytys hyvälle tulevaisuudelle.

H D: *”Jos mä oon tän päivän raittiina..niin..mulla ei mitään pahaa..tai ei tee sellaista, niin..mikä tekis huomisesta vaikeamman..Et se on se päivä kerrallaan-ajattelu. Jos mä en tänään tee mitään sellasta, joka tekee ens vuodesta vaikeamman, niin..ei se vaikeeta oo..asioita (korostaa) tulee oleen..ja kyl mä näitten papereitten kans..laukkaan, jos tarvii. Jos ei tarvii, ni en laukkaa..Mutta mä uskon, että kaikki menee hyvin.”*

Matin mielestä sosiaaliturvajärjestelmä on hyvä. Matti on vähän pettynyt yhteiskuntaan työ- ja elinkeinopolitiikan sekä oikeusjärjestelmän osalta. Matti toivoo, että tulevaisuudessa työllistyminen, työllistäminen ja yrittäminen olisivat kokonaiskansantaloudellisesti järkevämpiä, jolloin kansalaiset eivät välttämättä joutuisi työ- ja elinkeinotoimiston sekä sosiaalipalvelupisteen asiakkaiksi.

#### 7.4 Sosiaaliohjaajien tarina - ”Kaisalla ei ole mahdollisuutta vastata asiakkaan tarpeisiin”

Tämä tarina on tyyppitarina eli kooste kahden sosiaaliohjaajan tarinasta. Esitämme aluksi heidän työkokemustaan, kohderyhmään kuuluvia asiakasmääriä ja näiden asiakkaiden tuomioiden kestoa tarkastelujaksolta 1.1.2012 alkaen sekä sosiaaliohjaajien havaintoja vapauttamissuunnitelmista.

Kummallakin sosiaaliohjaajalla on työkokemusta aikuissosiaalityöstä enintään 5 vuotta. Molemmat sosiaaliohjaajat ovat työskennelleet organisaatiossa tarkastelujakson alusta 1.1.2012. Opinnäytetyön kohderyhmään kuuluvia asiakkaita heillä on ollut yhteensä noin kymmenen tarkastelujakson aikana ja kohderyhmän tuomiot ovat olleet vaihtelevia, alle vuodesta merkittävästi yli vuoteen. Vankilasta vapautuneiden asiakkaiden asiakasmäärään on vaikuttanut sosiaaliohjaajan työhistorian pituus ja vastualueiden muutokset, johon on vaikuttanut molemmat 1.1.2012 ja 1.1.2013 tapahtuneet organisaatiomuutokset. Kumpikaan sosiaaliohjaaja ei ole nähnyt työssään vankilasta vapautuneen vapauttamissuunnitelmaa. Tyyppitarinan sosiaaliohjaajan nimesimme Kaisaksi.

Kaisa kertoo, että yleisellä tasolla hän näkee työnsä ”tulipalojen sammutteluna” ja henkilöstö- ja aikaresurssien vähyyden vuoksi Kaisan työ tuntuu haastavalta. Työajasta suurin osa kuluu kirjallisten toimeentulotukihakemusten käsittelyyn. Yleisellä tasolla työ vaatii nopeaa reagointia ja perehtymiseen on vähän aikaa, josta johtuen Kaisa kokee riittämättömyyttä asiakkaiden edessä. Työssään Kaisa motivoi ja ohjaa asiakkaita. Kaisa toivoo, että asiakastyöhön olisi enemmän aikaa. Vankilasta vapautuneiden kanssa työ on hyvin pintapuolista, koska ei ole aikaa syventyä, ei ole aikaa auttaa niin paljon kuin tarvitsisi eikä ole aikaa kulkea rinnalla. Kaisan mielestä asiakkaiden elämä on usein kuin vuoristorataa. Kuvaus selittyy sillä, montako tuomiota asiakkaalla on vuodessa tai onko siviilivuosi välissä,

jonka jälkeen voi tulla jälleen uusi tuomio. Kaisa ei ole kauhean hyvin selvillä kaikkien elämäntilanteista, koska vankilasta vapautuneet ovat yksi asiakasryhmä muiden joukossa. Asumisyksiköissä asuvien asiakkaiden elämäntilanne on Kaisan tiedossa aika hyvin.

Kaisan mukaan sosiaaliohjauksen yksikkö ei voi tarjota vankilasta vapautuneiden asiakkaiden tarpeiden mukaisia palveluita. Moni asiakas on kokenut sosiaaliohjauksen sosiaaliohjaajan tapaamispalvelut riittämättömiksi ja tästä Kaisa on saanut suoraa palautetta eräältä asiakkaalta. Asiakkaat toivovat pääsääntöisesti varattuja aikoja useammin. Kaisan mukaan asiakkaan voimaantuminen riippuu siitä, onko asiakas pysähtynyt miettimään elämänhistoriaansa ja mitä hän haluaa tulevaisuudelta. Mikäli asiakas on vastaanottava, niin yksi tapaaminen voi riittää ja Kaisa voi ohjata asiakasta oikeaan suuntaan tai asiakkaan tarpeiden mukaiseen suuntaan. Asiakkaat toivovat asunnon saantiin enemmän tukea.

*H C: ”Mutta kyllä se asunto on aika iso juttu..että mihin he niinku toivoo kyllä..enempi tukea. Että kyllä he niinkun tosi yksin jää, en mä muista että kukaan olisi sanonut..tai jotenkin olisi kovin aktiivinen..sitten soittamaan tai muuta. Että jotenki ne sit vaan selviytyy.”*

Asunnon vuokraamisen helpottamisen tueksi Kaisa antaa asiakkaalle käyttöön ”ilmoituksen vuokravakuuden myöntämisestä”. Lisäksi Kaisa selvittää onko asiakkaan aikaisemmissa vuokrasuhteissa ja asumisessa ollut häiriöitä, ja tarvittaessa ohjaa asiakkaan Asumisen tuen eli Astun tukiasuntohaastatteluun.

Kaisa viihtyy työssään ja kun työssä saa onnistumisen kokemuksia niin työ tuntuu merkitykselliseltä ja palkitsevalta. Kaisa ei ole nähnyt asiakkaan vapauttamissuunnitelmaa työssään, eikä tiedä mitä sen tulisi sisältää. Kaisan mielestä vapauttamissuunnitelma pitäisi tehdä ja vankilassa tulisi käydä läpi siviiliin siirtymisen käytännön asiat.

Kaisa kokee, että alkuvaiheen akuutin tuen jälkeen asiakkaat ovat omillaan, jos heillä ei ole jälkikuntoutusta. Mikäli asiakkaalla on jälkikuntoutus, niin alkuvaiheen tuen jälkeen asiakkuus siirtyy etuuskäsittelyyn ensimmäisen tai toisen päätöksen jälkeen. Kaisa kokee asiakkaan kannalta huonoksi asiakkuuden nopean siirtymisen sosiaaliohjauksesta etuuskäsittelyyn. Kaisa kokee työntekijänä joutuvansa sopeutumaan tilanteeseen, koska tätä asiakasryhmää ei ole Helsingin kaupungin sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen asiakkuuskriteerien eikä asiakasohjaustoimintamallin mukaan priorisoitu erityisesti huomioitavaksi sosiaaliohjauksen yksikössä. Kaisa toteaa, että on todennäköisesti ollut tilanteita, joissa asiakas on etuuskäsittelyn kirjallisena asiakkaana ja tämä on saanut uuden tuomion, josta Kaisa saa tiedon vasta, kun tulee uusi yhteydenotto vankilasta. Kaisa priorisoi työssään nuoremmat

asiakkaat ensisijalle, riippumatta heidän taustoistaan, sekä asiakkaat, joiden elämäntilanne on kriisiytynyt.

Asiakas on siirtynyt Kaisalle sosiaalityön yksiköstä silloin, kun asiakas on saanut asumisyksikköpaikan tai asunnon. Asiakkuuden siirtokriteerinä asiakastietojärjestelmään eli ATJ:ään on kirjattu se, että asiakkaalla on asunto ja asumisyksikön ohjaajan tuki olisi riittävä eikä asiakkaalla olisi sosiaalityön tarvetta. Kaisan mielestä sosiaalityön yksikköön on vaikea saada siirrettyä asiakkaita, jotka asiakkaan elämäntilanteen perusteella kuuluisivat sinne, ja vaikka asiakas itse kokisi tarvitsevansa tiiviimpää palvelua.

Kaisan mielestä nykyinen vankilasta vapautuneen asiakkaan asiakasohjaustoimintamalli sosiaaliohjaukseen ja sosiaalityöhön on hyvä siltä osin, että yli vuoden vapausrangaistuksen suorittaneet asiakkaat ovat suoraan sosiaalityön asiakkaita. Kaisa toteaa, ettei näin käytännössä aina ole, koska hänellä on ollut vankilasta vapautuneita asiakkaita, joilla on ollut yli vuoden vapausrangaistus.

Kaisan mielestä alkuvaiheessa pitäisi olla eriytynyttä palvelua. Moni vankilasta vapautunut asiakas kokee vielä muutaman vuoden jälkeen, ettei ole valmis sosiaaliohjauksen asiakkuuteen. Eriytyneestä palvelusta asiakas saisi enemmän tukea ja käytettävissä olisi erilaiset työotteet. Intensiivisimmillä palveluilla asiakkaan elämän tilannetta edistetään niin, että tämän sopeutuminen takaisin yhteiskunnan tasavertaiseksi jäseneksi on realistisempaa ja nopeampaa. Vankilasta vapautuneen asiakkaan palvelujen tarve tulisi kartoittaa ja asiakkaalle pitäisi laatia laaja tilanearvio tapaamisella. Monella vankilasta vapautuneella asiakkaalla on vaikeuksia löytää oma paikka yhteiskunnasta pitkän tuomion jälkeen, mikä luo haasteen sosiaalityön näkökulmasta. Sosiaaliohjauksen yksikössä tähän haasteeseen ei voida keskittyä, koska ei ole mahdollista tavata asiakasta kerta tai kaksi kertaa kuukaudessa ja varmistaa, että hänen elämäntilanteensa erilaiset asiat lähtevät sujumaan. Lyhytaikaisten sakkovankiasiakkaiden asiakkuus on lähes ongelmaton, mutta se vaatii silti ohjaustyötä palveluihin.

Niin sanottuja hukkakäyntejä ei ole vankilasta vapautumisen hetkellä, mutta myöhemmin voi olla vaikea sitouttaa tapaamisiin, jos asiakkaan elämässä ehtii tapahtua jotain tai jos asiakas on asunnoton. Kaisan kokemus on se, että kun asiakkaalla ei ole vapautuessaan vaihtoehtoja tämä hyvin äkkiä ajautuu takaisin vanhaan elämäntyyliin.

*H C: ”..Että sitten kun jää tyhjän päälle, niin siellä sitten yleensä ollaan aika pitkään. ”*

Arja Jokisen (2008: 138) mukaan tuki asiakkaalle jäsentyy joko asiakasprosessiin liittyväksi työmenetelmäksi tai asiakkaan aidoksi kohtaamiseksi. Sosiaalityöntekijöiden puheissa kontrolli jäsentyy joko organisatorisena välttämättömytenä, asiakasprosessiin kuuluvana seurantana tai asiakkaan itsesäätelynä. Tutkimuksessamme työntekijöiden toiveet kohdistuivat siihen, että olisi asiakkaiden kanssa enemmän aikaa tapaamisiin ja vuorovaikutukseen sekä suunnitelmien tekemiseen yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin asiakas voi sitoutua työskentelyprosessiin. Arja Jokinen (2008: 141) toteaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa olevan kyse välittämisestä eli tuesta sekä rajojen asettamisesta eli kontrollista, jolloin kontrolli jäsentyy välittämisen osoituksena. Tutkimuksemme työntekijöiden mukaan, kun heillä ei ole aikaa tuelle, niin ei myöskään rajojen asettamiselle, jolloin asiakas voi jäädä ”tyhjän päälle” eikä tällöin sitoudu palveluihin. Rajojen asettamisen puutetta ei koeta kontrollin puutteena vaan asiakkaan kokemana välinpitämättömytenä.

Yhteistyö suoraan vankilasta vapautuneen asiakkaan kanssa alkaa ensimmäisellä tapaamisella. Kaisa käy tapaamisella läpi asiakkaan elämänkaarta, tulevaisuuden ajatuksia yleisesti, ajatuksia päihteettömydestä, ajatuksia opintoihin liittyen tai Työvoiman palvelukeskus Duurin palveluihin liittyen. Kaisa tukee asiakasta harkinnanvaraisilla toimeentulotukipäätöksillä kodin tarpeisiin, mikäli asiakkaalla on asunto. Kaisa miettii, kuinka paljon asiakas pystyy vastaanottamaan ja sisäistämään tällä yhdellä tapaamisella, kun on juuri päässyt siviiliin. Jatkotapaamisten järjestäminen ja intensiivisen palvelun tarjoaminen on vaikeaa, koska tätä asiakasryhmää ei ole Helsingin kaupungin sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen asiakkuuskriteerien ja asiakasohjaustoimintamallin mukaan priorisoitu erityisesti huomioon otavaksi sosiaaliohjauksen yksikössä. Toisaalta Kaisa on sitä mieltä, että sosiaaliohjauksessa yksittäinen sosiaaliohjaaja pystyy tapaamaan asiakasta intensiivisesti vapautumisen alussa niin halutessaan. Sosiaaliohjaaja tekee itse ratkaisun, onko asiakkaalle hyötyä tiheistä tapaamisista.

Kun asiakkaalla on päihdepalvelujen tarve, niin Kaisa voi ohjata niihin palveluihin. Monella asiakkaalla on ADHD:n tai muun terveydentilan selvittämisen tarve, jolloin ensimmäiseksi Kaisa ohjaa lääkäripalveluihin.

Kaisan mielestä nykyinen asiakasohjaustoimintamalli sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen yksiköihin ei vastaa asiakkaiden tarpeisiin.

*H F: ”..ja kyllä mä itse näkisin, että sosiaalityö on siinä enemmän..enemmän ois heidän kohdallaan..parempi vaihtoehto. Elikkä siinä, että se on vähän sitä arjessa aluksi mukana kulkemista..ja semmosta..hyvinkin laajaa tilanearvion tekemistä. Että ehkä sosiaaliohjaus on ehkä enemmän sitä ohjauksellista, että pitäis olla jo..jotenkin ne tilanearviot tehty ja..palvelutarpeet kartoitettu*



*ja..sillee, että asiakas on niistä tietoinen..ja tota..kokee itsensä..tässä niinku yhteiskunnassa..miten mä nyt sanoisin..niinku olevansa..tai niinku tietää sen oman paikkansa vähän että..et mitä halutaan ja mikä on suunnitelma ja muuta..Että ohjauksessa on hirveen vaikee lähteä tekemään semmosta niinku..varsinaista suunnitelmaa, kun siinä on niin paljon tekijöitä, mitä pitää ottaa huomioon..sit siinä alussa..siinä tilannekartotusta tehtäessä.”*

Kaisan mielestä vankilasta vapautuneiden asiakkaiden tarpeet ovat moniulotteisia ja hän ei tiedä, minkä ammattikunnan tehtäviin tarpeisiin vastaaminen kuuluisi.

*H C: ” Joo, tota..He tarttis tukea päihteettömyyteen..arjen asioiden hoitamiseen.. Asuntoasioissa. Monesti ihan perusasioissa; miten tehdään edullista ruokaa, miten saadaan rahat riittämään. Miten..vois yrittää katkaista rikollista elämäntyylä. Ylipäätään niinkun tosi..tosi monipuolista tukea he tarttis. Ja miten uudelleen niinku niitä läheisiä ihmisiä saadaan mukaan elämään ja..Tosi paljon kaikkea. En tiedä sit, kenen tehtävä se pitäis olla mutta semmosta apua he kuitenkin tarvii.”*

Kaisan mukaan hänen työnsä vastaa vankilasta vapautuneen asiakkaan perustarpeisiin turvaamalla perustoimeentulotukipäätöksellä lakisääteiset perusmenot ja terveydenhoidon palvelut. Kaisa edellyttää asiakkaalta omaa aktiivisuutta, jota kautta asiakas voi saada onnistumisen kokemuksia. Aktiivisuuteen kannustaminen voi lähteä pienistä asioista, kuten esimerkiksi työnhaun voimaan viereytymisestä tai siitä, että mietitään yhdessä asiakkaan tulevaisuuden suunnitelmaa ja asetetaan tavoitteita, joita asiakas tavoittelee. Tästä voi syntyä voimaantumisen kokemus asiakkaalle. Kaisan mielestä asiakkaan elämänhallintaa tukee se, että asiakkaan kanssa harjoitellaan paperiasioiden hoitamista ja asiakas oppii lomakkeiden täyttämisen itsenäisesti, mikä puolestaan helpottaa arjen pyörittämistä. Se, että asiakkaat oppivat mitä eri virastoissa heiltä edellytetään, auttaa hallitsemaan elämää kokonaisuutena.

Kaisa toteaa, että vankilasta vapautuneiden asiakkaiden mielestä hän pystyy tarjoamaan liian vähän tapaamisaikoja, sillä niitä ei välttämättä voi tarjota edes joka kuukaudelle ja tapaamiset ovat lyhyitä. Tällaisessa tilanteessa on vaikea tehdä suunnitelmallista sosiaalityötä tämän erityisryhmän asiakkaiden kanssa.

Kaisa saa yleensä tiedon asiakkaan vankilasta vapautumisesta vankilasta toimitetun kirjallisen toimeentulotukihakemuksen kautta. Kaisa tekee yleensä perustoimeentulotukipäätöksen vapautumisajan yli ja antaa päätöksessä tapaamisajan, jonka pyrkii antamaan asiakkaan vapautumispäivälle. Kaisa kokee tärkeäksi, että juuri vankilasta vapautumisen aikaan

asiakkaalla on riittävä tuki, koska asiakkaat ovat vapautuessaan motivoituneita ja toiveikkaita tulevaisuuden suhteen. Jatkoasiointia varten asiakas ottaa itse puhelimitse yhteyttä tai kirjallisessa hakemuksessa asiakas voi esittää ajanvaraustoiveen. Jos asiakas asuu asumisyksikössä, niin yksikön työntekijän kautta yhteydenotto tulee joko sähköpostilla tai puhelimitse.

Kaisa toteaa, että kuntouttavan vankityön asiakkaat ovat päässeet eroon rikollisesta elämäntavasta ja osittain päihteistäkin. Kaisan mielestä kuntouttava vankityö on upea työmetodi, jonka heikkous on se, että asiakkaan tulee sitoutua ehdottomaan päihteettömyyteen, johon kaikki eivät kykene.

Kaisan mukaan sosiaalipalvelupisteen rakenteita ja asiakasohjaustoimintamallia sekä asiakassiirtokriteeriä tulisi miettiä uudelleen. Vankilasta vapautuneita tulisi pitää sosiaalityön yksikön asiakkaana, kunnes on selkeät perusteet siirtää heidät sosiaaliohjauksen yksikön asiakkaaksi. Selkeäksi perusteeksi Kaisa mainitsee sen, että asiakkaan elämä on saatu hallintaan, jolloin asiakas voi oikeasti jäädä sosiaaliohjauksen ohjaukselliseen työhön. Kaisan mukaan sosiaalityön henkilöstöresursseja tulisi lisätä. Kaisan näkemyksen mukaan on tärkeää, että asiakkaat ohjautuvat tarpeenmukaiseen sosiaalipalveluun.

Mikäli vankilasta vapautuneille olisi kohdennettu palvelupiste, niin silloin tulisi olla päihde-, mielenterveys- ja muut palvelut saman katon alla. Mietittyään pitkään Kaisa toteaa, että ihmisillä on erilaisia tarpeita ja erityispalveluita tulisi olla muun muassa vankilasta vapautuneille.

*H C: ”Kyl se varmaan vankien kohdalla..yhteiskunnalle tulis kyllä paljon edullisemmaksi..jos heille kohdennettais palveluita..ja et se ois heti..saumatonta sieltä tuomiolta siviiliin, että..eikä se tuki niinkun loppuis silloinkaan.”*

Professorit Angela Hattery ja Earl Smith (2010: 145) tuovat haastattelututkimuksessaan esille, että jos vankilasta vapautuneiden yksilöiden palveluiden järjestämiseen investoidaan, niin se tuo pitkällä tähtäimellä yhteiskunnalle säästöä. Hatteryn ja Smithin tulos tukee Kaisan näkemystä siitä, että kun vankilasta vapautuneiden tarpeisiin vastataan oikeilla ja hyvillä palveluilla, niin siitä syntyy säästöä yhteiskunnalle.

Kaisa toivoo, että aika- ja henkilöstöresursseja lisättäisiin niin, että sosiaaliohjauksen yksikössä voidaan tehdä ennaltaehkäisevää ja enemmän suunnitelmallista ja kokonaisvaltaista sosiaalityötä. Kaisa kokee, että tieto tarjottavista eri yhteistyökumppaneiden palveluista on pirstaloitunutta ja hän ei tiedä, miten löytäisi oikeat palvelut asiakkaalle. Kaisa toivoo, että

tieto tarjottavista palveluista olisi helpommin saatavilla. Kaisa toivoo lyhyitä koulutustilaisuuksia tai yhteistyökokouksia kolmannen sektorin toimijoiden kanssa, jotta yhteistyö ”lähtisi paremmin käyntiin”.

Kaisa toteaa, että nykyinen sosiaali- ja terveystieteiden sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelurakenne ja siihen sisältyvä 1.1.2012 mukainen asiakasohjaustoimintamalli on hajanainen, koska jokainen toimii eri yksikkönä.

Kaisa sai tiedon vankilasta vapautuneen asiakkaan asiakasohjaustoimintamallista tämän opinnäytetyön yhteydessä.

H F: ”Niin.., et jos se (asiakasohjaustoimintamallin) idea on se, että tota.. nää yli vuoden vankeusrangaistuksen saaneet siirtyy suoraan sinne sosiaalityöhön..”

Kaisa ei tiedä mitä palveluita vankilasta vapautuneille voidaan tarjota kolmannen sektorin eri toimijoilta tai työ- ja elinkeinotoimiston taholta. Sen vuoksi Kaisa toivoo nykyistä enemmän yhteistyötapaamisia ja mahdollisuutta tehdä verkostotyötä moniammatillisissa tiimeissä, joissa yhdessä mietitään asiakkaan mahdollisuuksia ja tavoitteita. Kaisan mielestä on asiakkaan etu, että tämän työkyky ja koulutusmahdollisuudet selvitetään yhdessä. Kaisa toivoo, että yhteistyöverkostossa olisi mukana terveydenhuollon ja rikosseuraamuslaitoksen edustajat. Yhteistyön tarvetta Kaisa perustelee sillä, ettei hänellä ole tarpeeksi tietoa asiakkaan todellisesta tilanteesta, mutta muilla toimijoilla voisi olla. Kaisa toivoo, että yhteistyöväylä kolmannen sektorin toimijoihin olisi aktiivisempi, jotta löytyisi tukihenkilöitä ja vertaistukitoimintoja asiakkaille. Näistä he voisivat saada positiivisia ja sosiaalisia kokemuksia, joka tukisi elämänhallintaa. Kaisan mielestä moniammatillinen yhteistyö on tällä hetkellä sanahelinää ja moniammatillisen yhteistyön kehittäminen eri toimijoiden välillä olisi tärkeää.

Kaisa korostaa asiakkaiden olevan erilaisia, jolloin yhteistyökumppaneiden palvelujen määrän ja palvelujen laajuuden tarjoaminen riippuu asiakkaan vastaanottokyvystä ja tarpeista. Toiset asiakkaat ovat vastaanottavaisia ja joillekin yksikin kontakti on haastava. Ison palveluyhteistyöverkoston luominen muun muassa A-klinikalta, mielenterveyspalveluista, asumisneuvojilta ja Työvoiman palvelukeskus Duurista voi aiheuttaa pakokauhua asiakkaalle. Tärkeää on pohtia, otetaanko kaikki palvelut yhtä aikaa vai pieninä tavoitteina tarpeet priorisoiden.

Kaisan mielestä vankilasta vapautumisen alussa asiakkaan tarvitsemien palveluiden järjestäminen tulisi olla Kriminaalihuoltoyhdistyksen ja Vankeinhoitolaitoksen yhteistyössä järjestämää Kuntouttavan vankityön tyylistä lähityötä

Kaisan mukaan työyhteisössä ei eri ammattikuntien kesken eikä välillä puhuta vankilasta vapautuneista eikä tarjolla ole ollut koulutuksia nimenomaan vankilasta vapautuneista asiakkaista ja heidän erityisyydestään. Kaisa kokee, ettei hänellä ole työvälineitä, mitä tehdä kun asiakas tulee sosiaalityöstä hänen asiakkuuteen. Tilanne on nykyisen sosiaalipalvelupisteen rakenteen aiheuttama ongelma. Kaisa toivoo yhteistä ammatillista keskustelua, koska kyseessä on erityisryhmä tarpeineen ja työntekijänä helposti unohtaa kuinka vaikeaa on tulla osaksi yhteiskuntaa, varsinkin pitkän tuomion jälkeen. Kaisa toivoo foorumeita ja koulutuksia ja että tiedon hallintaa pitäisi kehittää ja tietoa pitäisi saada lisää.

*H F: ”Ehkä mun mielestä vois muutenkin..enemmän.. sanotaan niinku puhua näistä vapautuneista vangeista.. mun täytyy sanoa, että omalla, tällä lyhyehköllä työuralla niin.. ei oo juurikaan.. käyty läpi tälläisiä.. niinkun ei oo ollu..tai en oo ite päässy osallistumaan tällösiin koulutuksiin, et ois ollu tota..just vapautuneista vangeista tai niistä ei oo puhuttu juurikaan missään tiimeissä, et tuntuu, että ei oo hirveesti sellasia työvälineitä.. ja miten lähtee sitten, kun se tipahtaa tuolta niinkun sosiaalityöstä mulle..niin miten mä lähden jatkamaan sitä, että tavallaan jotenkin, jotenkin ois ehkä hyvä ehkä tämmöseen yhteiseen keskusteluunkin tästä..koska tää on kuitenkin hyvin tämmönen..just erityisryhmä, että näitä on, mutta ehkä välillä sitten itsekin unohtaa, että..että kuinka vaikee se heille on - varsinkin pitkän tuomion jälkeen - tulla (painottaa) niinku osaks tätä yhteiskuntaa taas, että.. että tota..Et siinä on ihan hirveesti semmosia kysymyksiä.. kysymyksiä, mitä ei varmasti välttämättä ite tuu edes ajatelleeksi, et pitäis osata ihan päivänselvänä..niin joku semmonen ehkä..olkoon se sitten foorumi tai koulutus tai..tai..tai mitä vaan niinku.. tietoo olis ehkä ihan hyvä.. hyvä sitten kehittää - ja saada lisää.. ”*

Kaisa ei tiedä mitä palveluita asiakkaille tarjotaan vapausrangaistuksen aikana, ja mitä palveluita ja keiden taholta vankilasta vapautumisen yhteydessä tarjotaan eri yhteistyökumppaneilta. Kaisa pohtii, onko sosiaalitoimisto ainoa paikka vapautuessa.

Kaisa toivoisi tulevaisuudessa sosiaalipolitiikan uudistuvan täysin: Hän toivoo pitkäjänteisyyttä ja hyviä päätöksiä uudistaa koko sosiaaliturvajärjestelmä. Kaisa toivoo tulevaisuuden sosiaalipolitiikalta vähemmän byrokratiaa, kevennettyjä rakenteita, ennaltaehkäisevään työhön keskittymistä mukaan lukien ennaltaehkäisevien palveluiden parantamista ja kehittämistä sekä enemmän resursseja. Kaisan mielestä kannustinloukut tulisi purkaa. Kaisa pohtii päteekö nyt hiljattain tehdyt suojaosuudet myös toimeentulotuen laskelmassa vai syntykö tästä kannustinloukku. Myös asuntopolitiikkaa tulisi parantaa ja huomioida pääkaupunkiseudun synergiahyödyt. Kaisa toivoo enemmän kuntouttavaa palvelua vankilasta

vapautuvan siviiliin siirtymisen nivelvaiheeseen. Kaisa toivoo viraston sisäisiin ohjeisiin yhteisesti sovittuja työtapoja vankilasta vapautuneiden asiakkaiden kanssa. Kaisa peräänkuuluttaa laatuvaatimuksia työlle ja työntekijöiden mahdollisuutta syventää osaamistaan tämän asiakasryhmän kanssa. Kaisa toivoo, että rakenteet mahdollistavat asiakkaiden tapaamisen jo ennen vapautumista, silloin olisi aikaa pohtia ja tehdä suunnitelmallista sosiaalityötä. Kaisan mielestä ennaltaehkäisevä työote on hirveän tärkeää ihan kaikessa, ja hän toivoo, että siihen kiinnitettäisiin enemmän huomiota resurssien lisäksi, niin työ ei olisi ”pelkkää tulipalojen sammuttelua” ja liian hektistä.

## 8. Tulokset yhteenvetona

### 8.1 Vankilasta vapautuneiden asiakkaiden samankaltaisuudet ja erot

Sosiaalityön yksikön ja sosiaalihojauksen yksikön vankilasta vapautuneiden asiakkaiden kokemusten tulokset tuodaan esille seuraavissa alaotsikoissa. Taustaltaan haastateltavat asiakkaat olivat eri yksiköiden asiakkaita, josta johtuen palvelukokemuksissa on erilaisuutta enemmän kuin samankaltaisuutta. Asiakkaiden asiakkuudet ovat erimittaisia, josta johtuen palveluiden laadussa, määrässä ja intensiivisyydessä on eroja. Molemmilla asiakkailla ovat lapsuuden ja nuoruuden taustat samankaltaiset, mikä elämänhallinnan näkökulmasta aiheuttaa riskin marginalisoitua entistä enemmän. Asiakkaila on erilaiset vankilahistoriat, mutta siitä huolimatta he tarvitsevat henkilökohtaista tukea ulkoisen ja sisäisen elämänhallinnan tueksi.

Esitämme vankilasta vapautuneiden asiakkaiden tarinoista tulokset ominaan. Luokitteluna sisäiseen ja ulkoiseen elämänhallintaan liittyvät haasteet sekä hyvät ja huonot kokemukset sosiaalityön palveluista. Tuloksena esitämme, että yksilöllinen, henkilökohtainen ja intensiivinen sosiaalityön asiakkuus vastaisi marginaalissa elävien erityisryhmien asiakkaiden palveluntarpeisiin niin, jotta palvelut tukisivat elämänhallintaa kokonaisvaltaisesti ja mahdollistaisivat elämänmuutoksen sekä muutossosiaalityön palvelun.

### 8.2 Tulokset sosiaalityön pitkäaikaisasiakkaan tarinasta

Opinnäytetyömme sosiaalityön asiakkaalle oli tehty palveluihin liittyviä päätöksiä lähes 250, joista tarkastelujakson 1.1.2012 alusta yhteensä 55 kappaletta. Asiakkaalle oli tehty useita pieniä suunnitelmia ja sopimuksia. Varsinaisia laajoja sosiaalityön suunnitelmia oli tehty yksi kappale. Päihteidenkäyttöön, asumiseen ja talouden asioiden hoitoon oli vastattu ehkäisevän toimeentulotuen keinoin. Asiakkaan tarpeita olivat muun muassa henkilökohtaiset tarpeet ja tuki julkiseen liikenteeseen päihdehoidon tueksi. Asumisen haasteisiin oli vastattu muun muassa matkustajakotipalveluin sekä tuetun asumisen palveluin. Välitystilipalvelu oli tukenut asiakkaan elämänhallintaa kolmen vuoden ajan ja tuloksena voi todeta tämän palvelun vastanneen palvelun tarpeeseen tarkoituksenmukaisesti.

Teoreettisesti muutoksen halun syntyhetkeä ei voi ennustaa, sillä se on ihmisen sisäinen prosessi. Tulostemme mukaan elämänhallintaa ja elämänmuutosta tukee asiakassuhteen pitkäaikaisuus ja intensiivisyys. Tällöin asiakassuhteesta voi muodostua rehellinen, läheinen ja luottamuksellinen. Tulostemme mukaan sosiaalityön pitkäaikaisasiakkuus mahdollisti ihmistuntemuksen ja loi uskon asiakkaan elämänmuutokseen. Jopa väliaikainen asunnottomuus luo haasteen ulkoiselle ja sisäiselle elämänhallinnalle. Tuloksemme mukaan

erilaisin asumisratkaisuin on estetty kadulla oleminen ja näin tuettu asiakkaan elämänhallintaa. Tuloksena tuli esille, että pitkäaikainen ja intensiivinen sosiaalityön asiakkuus mahdollistaa laadukkaat aikuissosiaalityön palvelut sisältäen sekä tarpeenmukaiset tapaamiset, monipuolisen taloudellisen tuen, riippumatta vaihtelevasta elämäntilanteesta, ja tukee sisäistä ja ulkoista elämänhallintaa.

Tuloksena esitämme, että ulkoisen elämänhallinnan tuen lisäksi sosiaalityöntekijän tarjoama henkinen tuki ja ymmärtäminen lisäävät sisäistä elämänhallintaa mahdollistamalla vuorovaikutuksen jatkumisen ja muutoksen. Sosiaalityöntekijän ammatillisuus vuorovaikutuksessa on merkittävää asiakkaalle. Tulokset antavat myönteisen kuvan sosiaalipalvelupisteen tarjoamista palveluista tämän asiakkaan kokemusten perusteella. Tässä yhteydessä tulee huomioida se, että tämän asiakkaan asiakkuuspaikka ei ole muuttunut 1.1.2012 asiakasohjaustoimintamallin muutoksen vuoksi. Asiakkaan kokemus palveluista ja tulokset vahvistavat sitä, että vankilasta vapautuneen asiakkaan palveluihin vastaaminen tulisi mahdollistaa palvelutarpeiden mukaan.

### 8.3 Tulokset sosiaaliohjauksen lyhytaikaisasiakkaan tarinasta

Opinnäytetyömme sosiaaliohjauksen asiakkaan säännöllinen asiakkuus oli kestänyt noin 6 kuukautta, jota ennen satunnaista asiakkuutta oli ollut reilun 10 vuoden ajalta. Asiakasohjaustoimintamallin mukaan asiakas oli vuoden 2012 aikana ohjautunut suoraan sosiaaliohjauksen asiakkaaksi. Asiakkuushistorian aikana ei ole tehty tilanearvioita eikä sosiaalityön suunnitelmia. Pieniä asiakkuuteen liittyviä muistiinpanoja oli tehty yhteensä noin 30, joista tarkastelujakson 1.1.2012 alusta sosiaaliohjauksen yksikössä yhteensä 10 kappaletta. Asiakkuushistorian aikana päätöksiä oli tehty 70, joista tarkastelujakson 1.1.2012 alusta viisi. Taloudellisen tuen tarve johtui ylikalliista vuokrasta. Asiakkuudessa oli tarjottu asumisneuvojan palveluita muihin asumisen haasteiden tueksi.

Tuloksemme mukaan sosiaaliohjauksen palvelut eivät vastaa vankilasta vapautuneen asiakkaan tarpeisiin eivätkä tue riittävän kokonaisvaltaisesti elämänhallintaa. Merkittävä tieto oli se, että asiakas ei tiennyt minkä yksikön asiakkuudessa hän on. Tuloksena tuomme esille sen, että tästä syystä asiakas ei voi tietää minkälaisia ja kuinka intensiivisiä palveluita sosiaaliohjauksen yksikkö voi tarjota ja mitä asiakas voi odottaa. Tilanne luo ristiriidan asiakkaan palveluntarpeen odotusten ja realististen palveluiden vastaamisen välille. Tuloksemme mukaan sosiaaliohjauksen mahdollisuus harkinnanvaraiseen toimeentulotuen käsittelyyn mahdollistaa riittävän taloudellisen tuen, joka vahvistaa asiakkaan elämänhallinnan kokemusta. Ulkoista elämänhallintaa heikentää ja turvattomuutta lisää se, että asiakas ei pääse tapaamaan omaa työntekijäänsä ollenkaan tai liian vähän. Tuloksen mukaan tapaamattomuus myös heikentää kokemusta omiin asioihin vaikuttamisesta ja

osallisuudesta, joka heikentää elämänhallintaa. Edellä kuvattua kriisiyttä tilanne, jossa asiakkuus yllättäen siirtyy etuuskäsittelyyn, jonka toimeentulotukihakemusten käsittelyssä on mahdollista syntyä virheitä, jotka turhauttavat ja aiheuttavat turhaa ”paperisotaa”. Tuloksena esitämme, että etuuskäsittelyn asiakkuuteen tulisi siirtää ainoastaan siinä tilanteessa kun asiakkaan ulkoisen ja sisäisen elämänhallinnan tueksi ei tarvita henkilökohtaista tukea ja yksilökohtaista harkintaa toimeentulotuen käsittelyssä.

Elämänhallinnan tuen näkökulmasta on olennaista, että asiakas voisi sosiaaliohjauksen asiakkaana saada tarpeen mukaista henkilökohtaista palvelua ajanvarauksilla. Tuloksena voi esittää, että asumisneuvojan palvelu tukee elämänhallintaa ja luo toivoa viranomaisverkostossa, tosin palvelu ei välttämättä takaa tarpeen mukaista ratkaisua kovin lyhyellä aikavälillä. Sosiaaliohjauksen ja asumisneuvonnan yhteistyön merkitys olisi suuri, jotta toimeentulotuen yksilökohtaista tarveharkintaa voidaan käyttää riittävän pitkään asiakkaan eduksi. Asumiseen liittyvillä asioilla on suuri merkitys ulkoisen ja sisäisen elämänhallinnan kannalta. Tulokset tuovat esille sen, että asiakasohjautuvuudessa, ”ajattomuudessa” eli ei ole aikoja asiakkaille ja asiakkuuden nopeassa siirrossa etuuskäsittelyyn on heikkoutta, koska asiakas kokee jääneensä palveluiden ulkopuolelle.

#### 8.4 Tulokset aikuissosiaalityön työntekijöiden tarinoista

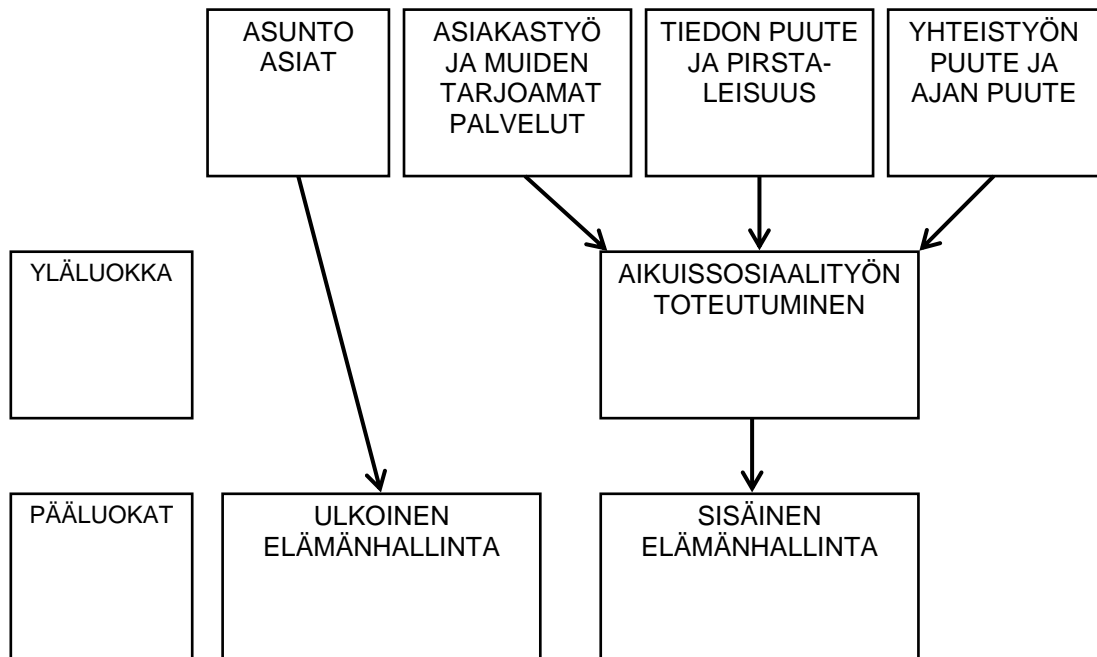
Esitämme tulosten yhteenvedon sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen yksiköiden sosiaalialan ammattilaisten tyyppitarinoiden samankaltaisuuksista ja eroista. Yhteenvedo on muodostettu kahden fiktiivisen henkilön tarinoista, joissa kuuluu yhteensä viiden sosiaalialan ammattilaisen ”ääni”. Tässä tulososiossa käytämme sekä sosiaalityön yksikön että sosiaaliohjauksen yksikön sosiaalialan ammattilaisista käsitettä työntekijä luottavuuden helpottamiseksi.

Yleisesti ottaen tuloksena esitämme, että sosiaalityön - ja sosiaaliohjauksen yksiköiden mahdollisuudet vastata vankilasta vapautuneen asiakkaan palveluntarpeeseen on heikko. Tulosten mukaan tilanteen aiheuttaa aika- ja henkilöstöpula, sekä puute vastaavan työntekijän tieto-taidoissa, yhteistyöverkoston pirstaleisuus, verkostoyhteistyön vaikeus sekä käytössä olevan asiakasohjaustoimintamallin heikkous ja asiakkuuden priorisointi juuri tämän asiakasryhmän kohdalla. Vankilasta vapautuneen asiakkaan palvelut ovat heikentyneet, mikä luo mielikuvan siitä, että erityispalveluita tarvitsevaa asiakasryhmää ei olisi.

Oheisen luokittelun mukaan esitämme nyt tulokset työntekijöiden tarinoista. Alaluokkina; asuntoasiat, asiakastyö ja muiden tarjoamat palvelut, tiedon puute ja pirstaleisuus, yhteistyön puute ja ajan puute. Alaluokasta asuntoasiat nostamme tulokset suoraan pääluokkaan ulkoinen elämänhallinta. Muista alaluokista nostamme tulokset yläluokkaan



aikuissosiaalityön toteutuminen, josta nostamme tulokset pääluokkaan sisäinen elämönhallinta.



Sosiaalityön- ja sosiaaliohjauksen yksiköissä asiakkaan asunto-ongelmien ratkaisuisissa esiintyy samankaltaisuutta. Oma asunto on kaikkein perustavin tarve myös tällä asiakasryhmällä. Vankilasta vapautumisen hetkellä oman asunnon saanti on tärkeää ulkoisen elämönhallinnan ja tulevaisuuden näkökulmista. Asunnottomuus on vankilasta vapautuneiden merkittävin ongelma ja se lisää riskiä uusintarikollisuuteen. Sosiaalityön - ja sosiaaliohjauksen yksiköiden työntekijät eivät voi tarjota asiakkaille riittäviä palveluita asunnottomuuden ratkaisuun. Molemmissa yksiköissä voidaan tarjota vain neuvontaa ja ohjausta Hietaniemenkadun palvelukeskukseen sekä Asumisen tuen haastatteluun. Molemmissa yksiköissä ainoa työväline on ”Ilmoitus vuokravakuuden myöntämisestä” -tiedote. Sosiaalityön yksikössä asunnottomien asiakkaiden määrä on noussut ja yli puolet vankilasta vapautuneista asiakkaista ei halua asua asumisyksiköissä, mikä ei inhimillisesti ja ulkoisen elämönhallinnan kannalta vastaa asiakkaan palveluntarpeeseen. Yhteistyötahojen resurssit ovat riittämättömät, joka voi aiheuttaa myös sen, että asiakas ”jämhättää” tukiasuntopaikkaan. Lisäksi asunnottomuus aiheuttaa asiakkaalle vaikeutta sitoutua viranomaisyhteistyöhön. Tuloksena esitämme, että vankilasta vapautuvien asiakkaiden asunnontarpeeseen vastaamista tulee järkevöittää.

Mikko Mäntysaari ym. (2009: 229 - 230) toteavat Ilmosen ym. tuoneen esille, että ihmisen hyvinvointia määrittää se, missä määrin hänellä on välineitä tyydyttää tarpeitaan eli resursseja hallussaan. Kaikenlaisten resurssien puute (deprivaatio) on este hyvän elämän toteutumiselle. Aineellisesti ajatellen puhutaan köyhyydestä ja siihen liittyvistä ongelmista. Mäntysaari toteaa, että vuokra-asuntopula aiheuttaa lisäongelmia ja asuntopolitiikka on yksi

hyvinvointipolitiikan ydinosa sosiaaliturva-, työ- ja koulutuspolitiikan ohella. Sosiaalityössä on oikeus sekä velvollisuus pyrkiä vaikuttamaan siihen, että ihmisellä on mahdollisuus kasvaa perusluottamuksen ilmapiirissä. Tällöin hän voi myöhemmin itse luottaa muihin sekä saada muiden luottamusta osakseen.

Sosiaalityön- ja sosiaaliohjauksen yksiköissä samankaltaisuutta ja erilaisuutta esiintyy seuraavissa asiakastyön ja muiden tarjoamissa palveluissa. Tulosten mukaan molempien yksiköiden työntekijät eivät voi tarjota riittäviä, oikea-aikaisia, henkilökohtaisia ja intensiivisiä tapaamisia vankilasta vapautuneelle asiakkaalle. Tästä johtuen sosiaalityön yksikössäkään ei voida tehdä riittävästi suunnitelmallista sosiaalityötä, vaikka asiakasryhmä on priorisoitu. Sosiaaliohjauksen yksikössä priorisoinnin puutteen vuoksi ei ole mahdollista tehdä laajoja tilannekartoituksia, vaan työmetodina käytetään ainoastaan lyhyitä tilannekartoituksia, motivointia ja konkreettista ohjausta sekä kannustetaan omaan aktiivisuuteen. Tärkeä tulos on se, että molemmissa yksiköissä ei osata tarjota ”oikeita palveluita” mahdollisista verkostoista ja tästä syystä toimeentulotuki on ainoa työväline.

Sosiaalityön yksikössä on teoriassa mahdollisuus tavata vankilasta vapautunutta asiakasta tiiviisti. Tulosten mukaan näin ei tapahdu, koska sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärät ylittyvät kohtuullisiksi määritellyistä lukumääristä. Vankilasta vapautuneet asiakkaat ovat erityisryhmä, joilla on usein viranomaisvastaisuutta sekä haasteita käytöksessään. Sosiaalityössä asiakkaan mahdollisuus kohdata työntekijä, joka pystyy ammatillisesti vastaanottamaan kritiikkiä ja asiantonta käytöstä, voi parhaimmillaan tukea asiakasta muuttamaan omaa asennettaan ja käytöstään. Elämänhallinnan kannalta tällaisella kohtaamisella voi olla suuri merkitys. Sosiaalityön yksikön tavoite on tehdä vaikuttavaa suunnitelmallista sosiaalityötä, jota voisi edesauttaa muun muassa toiminnallisilla ryhmillä ja vähemmällä byrokratialla intensiivisten tapaamisten lisäksi. Edellä mainittu työorientaatio tukisi asiakkaan voimaantumista ja elämänhallintaa kokonaisvaltaisesti.

Tulostemme mukaan molemmissa yksiköissä ei voida tehdä niin laadukasta sosiaalityötä kuin työntekijät haluaisivat. Myös sosiaaliohjauksen yksikössä ollaan valmiita tekemään suunnitelmallista ja kokonaisvaltaista sosiaalityötä, jos aika- ja henkilöstöressurit olisivat oikein mitoitettut. Molempien yksiköiden työntekijöiden ammatillisen arvion mukaan vankilasta vapautunut asiakasryhmä tarvitsee henkilökohtaista palvelua, eikä heidän palvelun tarpeeseensa vastaa pelkkä etuuskäsittelyn asiakkuus. Tuloksista käy esille, että molempien yksiköiden työntekijöiden ammatillisen arvion mukaan vankilasta vapautuneen asiakkaan asiakkuuspaikka on sosiaalityön yksikkö. Neljä viidestä (4/5) työntekijästä esitti näkemyksen, että vankilasta vapautuneilla tulisi olla omat sosiaalityön palvelut. Tuloksista kävi vahvasti esille, että vankilasta vapautuneella asiakasryhmällä tulisi olla eriytyneet sosiaalityön palvelut.

Kaisa Kangasahon pro gradu-tutkielmassa (2013: 61) tutkimustuloksen perusteella kävi esille, että yksi aikuissosiaalityön kehittämiskohde, vankilasta vapautuneiden asiakkaan kanssa, voisi olla työkäytäntöjen yhdenmukaistaminen ja mallintaminen, jolloin vankilasta vapautuneelle tarjottava sosiaalityön tuki ei olisi työntekijäkohtaista, resursseista riippuvaista tai muuten jäsentymätöntä.

Sosiaalityön- ja sosiaaliohjauksen yksiköissä samankaltaisuutta ja erilaisuutta esiintyy seuraavasti tiedon puutteessa ja toimintaympäristön pirstaleisuudessa. Tuloksena nousee esille se, että kummassakin yksikössä on tieto-taidon puutetta. Tulos perustuu siihen, että kummassakaan yksikössä työntekijöillä ei ole riittävästi tieto-taitoa tiedon pirstaleisuuden vuoksi, eivätkä he hallitse alati muuttuvan kolmannen sektorin verkostoa, jonka kanssa tulisi pyrkiä yhteistyöhön. Asiakasohjaustoimintamalli ja pirstaleisuus aiheuttavat asiakkaille, yksiköiden työntekijöiden välille ja yhteistyökumppaneille haastetta löytää oikea työntekijä. Sosiaaliohjauksen yksikössä tarve kohdistuu koulutukseen vankilasta vapautuneen tarpeiden tunnistamisessa ja tämän marginaaliryhmän asiakkaan ymmärtämisessä. Työntekijät kaipaavat henkisiä sekä konkreettisia työvälineitä ja kokevat, että organisaatiouudistuksen myötä koulutukselle olisi ollut tarve.

Sosiaalityön- ja sosiaaliohjauksen yksiköissä samankaltaisuutta esiintyy seuraavasti yhteistyön puutteen ja ajan puutteen näkökulmista. Tuloksena nousee vahvasti esille se, että kummassakaan yksikössä ei voida tehdä moniammatillista yhteistyötä eikä verkostoyhteistyötä ajan puutteen vuoksi. Sosiaaliohjauksen yksikössä aikaresurssin puute luo haasteen myös henkilökohtaisille tapaamisille, jolloin ei ole mahdollista syventyä asiakkaan elämäntilanteeseen ja tarjota parasta tukea elämänhallintaan. Molempien yksiköiden työntekijöiden ammatillisen arvion mukaan tarvitaan aikaa tehdä moniammatillista yhteistyötä ja verkostoyhteistyötä eri toimijoiden ja kolmannen sektorin kanssa. Sosiaalityön yksikön työntekijöiden näkemysten mukaan verkostoja on vaikea saada koolle ja toiveena olisi yhteistyön mahdollisuus vankilan kanssa.

Sekä sosiaalityön - että sosiaaliohjauksen yksiköiden työntekijät eivät ole nähneet vapauttamissuunnitelmia. Tuloksena esitämme, että yhteistyön puute ja vapauttamissuunnitelmien ”näkyttömyys” aiheuttavat tilanteen, jossa tämän asiakasryhmän suunnitelmallisten palveluiden järjestäminen on hyvin heikkoa. Tästä voi päätellä, että vapauttamissuunnitelmien merkitys on vähäinen, koska niitä ei tehdä riittävästi tälle marginalisoituneelle asiakasryhmälle. Tilannetta vaikeuttaa se, että tälle asiakasryhmälle ei ole riittäviä aikuissosiaalityön palveluita eikä eriytettyjä sosiaalityön palveluita. Sosiaalityön yksikön työntekijöiden mukaan yhteistyön haastetta luo tilanne, jossa asiakkaalla on kaksoisdiagnoosi. Oikean palvelupolun löytäminen kaksoisdiagnoosin vuoksi on

vaikeaa, koska palvelujärjestelmä ei mahdollista asiakkuutta kahteen palvelutahoon samanaikaisesti.

Lopputuloksena esitämme, että edellä mainitut tulokset eri osa-alueista eivät mahdollista laadukasta aikuissosiaalityön toteuttamista työntekijän näkökulmasta. Mikäli asiakas ei saa tarpeen mukaisia henkilökohtaisia, vaikuttavia ja oikea-aikaisia aikuissosiaalityön palveluita, tilanne heikentää asiakkaan sisäistä elämänhallintaa. Kun ulkoisen elämänhallinnan tueksi voidaan tarjota oikea asumisen ratkaisu ja kun sisäisen elämänhallinnan tueksi voidaan tarjota edellä mainittuja aikuissosiaalityön palveluita, voidaan tukea vankilasta vapautuneen asiakkaan elämänhallintaa kokonaisvaltaisesti. Näillä palveluilla ehkäistään todennäköisesti uusintarikollisuutta ja luodaan mahdollisuus elämänmuutokseen sekä yhteiskuntaan integroitumiseen. Edellä mainituista syistä olisi hyvä, että marginaalissa elävät erityisryhmien asiakkaat saisivat vuorovaikutteista, yksilöllistä ja muutokseen mahdollistavaa sosiaalityön palvelua.

Kati Ahonen (2010: 57 - 58) tuo tutkimuksensa johtopäätöksissä esille, että Suomessa ja useimmissa muissa maissa ei ole toimintamalleja vankilasta vapautuvien yhteiskuntaan sijoittumisen tukemiseen. Jokaisen kunnan omaan harkintaan jää vankilasta vapautuvan palveluntarpeeseen vastaaminen. Peruspalvelut turvataan kuntalaisille, mutta vankilasta vapautuvan yksilön näkökulmasta on ongelmallista, jos palveluita ei tarjota pian vapautumisen jälkeen. Yhteisen toimintamallin puuttuessa vankilasta vapautuvat ovat eriarvoisessa asemassa riippuen kotikunnan palveluista. Vankilasta vapautuvien palvelutarpeeseen vastaaminen nousi merkittäväksi Ahosen tutkimuksessa. Samaan johtopäätökseen ovat tulleet myös Timonen (2009), Granfelt (2008), Karsikas (2005) ja Ikonwosa (2007) omilla tutkimuksillaan.

Cnaan, Ram A., Draine, J. ym. (2008: 193 - 194) ovat amerikkalaisessa tutkimuksessaan tuoneet esille, että vankilasta vapautuneilla on yleensä vähän koulutusta, työosaamista sekä heillä on yleensä fyysisiä ja psyykkisiä ongelmia ja päihderiippuvuutta. Pitkät tuomiot kuormittavat psyykettä merkittävästi ja tästä syystä he ovat kehittäneet tunnetason selviytymiskeinoja, jotka vaikuttavat heidän kykyynsä ylläpitää muun muassa terveitä ihmissuhteita. Yhteiskunta ei tue riittävästi vankilasta vapautuvan integroitumista takaisin siviiliin. Yleensä yhteiskunta suhtautuu epäluuloisesti vankilasta vapautuneisiin. Sosiaalityön vahvan ammatillisuuden ja sosiaalityön profession eli vahvan aseman tulisi puolustaa, tukea ja fasilitoida eli edistää kaikkein eniten marginaalissa olevien yksilöiden vahvempaa osallisuutta yhteiskunnassa. Erityisryhmien määrä ei tule pienemään ja sosiaalityön profession tulisi ottaa heidät ”syleilyynsä” ajamalla heidän asioitaan, edistää yhteiskunnan kykyä ottaa nämä ihmiset huomioon, huomioiden heidän yksilölliset tarpeensa ja haasteensa. Sosiaalityön profession tulisi huolehtia, että yhteiskunnassa on asialliset ja helposti saavutettavat palvelut

tälle kohderyhmälle. Kaikki edellä mainitut seikat auttavat marginaalissa olevien yksilöiden mahdollisuutta integroitua takaisin perheisiin, yhteisöihin, työllistymiseen ja kansalaisvelvollisuuksiin.

### 8.5 Tulevaisuuden odotukset elämänpolitiikan näkökulmasta

Sekä haastateltavien asiakkaiden että sosiaalityön ammattilaisten tulevaisuuden toiveissa ja odotuksissa sosiaalipolitiikalta oli paljon yhtäläisyyksiä. Kaikkien näkemykset kulminoituvat selkeästi elämänpolitiikan käsitteeseen, jossa yhteiskunnan rakenteiden välimaastossa toteutuu kansalaisen mahdollisuus vaikuttaa elämäänsä.

Toivottiin sosiaalipolitiikan puheeksi ottamista, välittämisen kulttuuria ja kriittistä keskustelua arvoista. Kunnallisen tason palveluissa odotukset kohdistuvat nivelvaiheeseen, kun vankilasta vapaudutaan siviiliin. Odotukset kohdistuvat laajempiin kuntouttaviin palveluihin, sekä siihen, että asiakkaalla olisi oma pysyvä sosiaalityöntekijä, oli tämä ammattinimikkeeltään sitten sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Merkittävintä olisi se, että ammatillisella olisi mahdollisuus tehdä ennaltaehkäisevää työtä, tarjota tarpeen mukaisia palveluita ja tapaamisaikoja, olla helposti saavutettavissa ja tehdä suunnitelmallista työtä jo ennen vapautumista yhteistyössä vankilan kanssa. Marginaaliryhmien palvelut tulisi järjestää siten, että oma vastuutyöntekijä voisi tarjota muun muassa päihdehuollon palvelut, tehdä niistä päätökset ja suunnitelmat itse. Vertaistukeen perustuvien elämönhallintaryhmien tarve tuli esille. Tuloksemme mukaan vankilasta vapautuneille tulisi siis olla omat sosiaalityön palvelut. Tällainen palvelujen järjestäminen tukisi tuloksemme mukaan parhaiten asiakkaan elämönhallintaa kokonaisvaltaisesti. J.P. Roos esittää, että giddensiläisen ajattelutavan mukaan elämänpolitiikan tulisi edistää useampia mahdollisuuksia ihmisen elämänsä aikana. Ihmisen ei tulisi olla sidottu yhteen ainoaan elämänsä vaihtoehtoon, vaan hänelle tulisi luoda mahdollisuus ”aloittaa uudelleen” missä elämänsä vaiheessa ja elämäntilanteessa tahansa. (Nurminen, toim., 2000:182)

Kansallisella tasolla odotukset kohdistuivat vahvasti siihen, että yhteiskunnan rakenteita muuttamalla voisi lisätä yksilön työllistymistä, työllistämistä ja yrittämistä niin, että se on kansantaloudellisesti järkevää, jolloin yksilön ei tarvitsisi asioida TE-toimistossa ja/tai sosiaalipalveluissa. Odotuksissa on pitkäjänteinen sosiaalipolitiikka, jonka myötä koko sosiaaliturvajärjestelmä voitaisiin uudistaa ja yksinkertaistaa. Uudistamisen yhtenä vaihtoehtona olisi perustoimeentulotuen siirtäminen Kansaneläkelaitoksen hoidettavaksi. Yksinkertaistamisen eräs ratkaisu voisi olla perustulo, joka ei ole kuitenkaan täydellinen ratkaisu kaikkien osapuolten kannalta. Molemmat uudistukset loisivat sosiaalityölle enemmän aikaa. Tämä lisäisi hyvinvointia ja toisi säästöjä yhteiskunnalle. Lisäksi toteutuisi se, että sosiaalipolitiikassa olisi vähemmän byrokratiaa, etuuksissa ei olisi kannustinloukkuja,

palveluissa olisi kevennettyjä rakenteita, sosiaalityön ammattilaiset voisivat keskittyä ennaltaehkäisevään työhön. Nykyisen sosiaaliturvajärjestelmän monimutkaisuus tulee esille kun ihmiset joutuvat laskelmoimaan tilanteitaan.

H E: *”Et mitä vähemmän ihmiset joutuis keskittymään tämmöseen niinku optimointiin, et miten nää jutut kulkee, ja pystyis keskittymään siihen ”et ahaa, saanks mä tuolta töitä, osaanks mä tätä niinku se asian sisältö ja kuinka hyvä palkka” ja loppu hoituis ilman, että täytyy ruveta kauheesti miettimään mitä kaikkea siitä seuraa..ni..ni..sen paremminhan tää toimis.”*

Marginaaliryhmien kohdalla odotukset kohdistuvat selkeästi sosiaalityön palveluiden määrän ja laadun kehittämiseen sekä lisäksi päihdepalvelujen saatavuuteen. Lisäksi odotukset kohdistuvat asuntopolitiikkaan, jonka keinoin tulisi mahdollistaa oman asunnon järjestyminen asumisyksiköiden sijaan. Asuntopolitiikan kehittämisessä tulisi huomioida pääkaupunkiseudun synergiahyödyt. Kaikilla mainituilla keinoilla voidaan tukea vankilasta vapautuneita kuntoutumiseen sekä päihteettömään ja rikoksettomaan elämään, joka on ensisijaisesti inhimillisesti ajatellen yksilön etu ja taloudellisesti ajatellen koko yhteiskunnan etu. J.P. Roos toteaa Giddensin ajatusten innoittamana, että elämänpolitiikan avulla voidaan jäsentää sosiaalipolitiikkaa uudella tavalla. Elämänpolitiikan näkökulmasta hyvinvointivaltion tulisi suuntautua sellaisiin toimintoihin ja rakenteisiin, jotka luovat kansalaisille mahdollisuuden sisäiseen tasapainoon, kohtuullisiin muiden elämää haittaamattomiin elämäntapoihin, itsensä toteuttamisen kokemuksiin ja hyviin ihmissuhteisiin. Elämänpolitiikka yhteiskunnallisesti nähtynä on refleksiivisen yhteiskunnan ongelmanratkaisua, erityisesti sosiaalisissa riskeissä, jossa eettisyydellä on tärkeä osa. (Nurminen, toim., 2000:182 - 183)

## 9. Kehittämisehdotukset

Opinnäytetyön tutkimustulosten perusteella kehittämisehdotuksia nousi esille useita. Välttömänä konkreettisenä kehittämisehdotuksena esitämme uuden tutkimuksen tekemistä, jolla selvitetäisiin laajemmin tämän opinnäytetyön esille tuomia tuloksia sosiaalityön ammattilaisten näkökulmista. Esitämme tehtäväksi kvantitatiivista tutkimusta, jolla selvitetäisiin koko Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkemykset omasta kompetensistaan vastata vankilasta vapautuneen asiakkaan tarpeisiin. Selvitettäväksi tulisivat heidän näkemyksensä muun muassa asiakkaan tuen tarpeiden erityisyyden tunnistamisesta, heidän tiedoistaan sosiaali- ja terveystieteiden sekä eri sektoreiden yhteistyökumppaneista, mahdollisuudesta tehdä verkostoyhteistyötä asiakkaan verkoston kanssa ja vankilan kanssa ennen vapautumista. Lisäksi olisi hyvä selvittää sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkemyksiä vankilasta vapautuneen asiakkaan asiakkuuspaikasta, käytössä olevasta asiakasohjaustoimintamallista ja asiakaskriteereistä sekä näkemykset aika- ja henkilöstöresursseista suhteessa asiakasmääriin. Onko vankilasta vapautuneen asiakkaan asiakkuuspaikka sosiaalityön yksikössä, sosiaaliohjauksen yksikössä vai eriytetyn sosiaalityön palveluissa? Voiko vankilasta vapautunut olla sosiaaliohjauksen asiakkaana kuin kuka tahansa, jolla ei ole elämänhallinnassaan ollut tai ole puutteita?

Vankilasta vapautuvan asiakkaan asunnon hankinnan ja saamisen järkeväyttäminen nousi merkittäväksi kehittämiskohteeksi, koska asunnottomuus on suuri riski uusintarikollisuuteen ja asunnottomana on vaikea sitoutua jatkokuntoutuspalveluihin, koulutukseen tai muihin asiakkaan voimaantumista ja elämänhallintaa tukeviin palveluihin.

Kohdennettujen erityispalveluiden menettäminen tuntuu sosiaalityön ammattilaisten mielestä vääraltä ratkaisulta, josta johtuen kehittämistehtäväksi esitämme niiden palveluiden uudelleen avaamista ja organisointia. Perustelemme tätä asiakkaan edun näkökulmasta, jotta asiakas saisi riittävät tarpeenmukaiset ja oikea-aikaiset sosiaalityön palvelut. Vaihtoehtoisesti esitämme kehittämistehtäväksi sosiaalityön kehittämistä, asiakasohjaustoimintamallin ja asiakkuussiirtokriteerien uudelleen laatimista. Perustelemme tätä sillä, että vankilasta vapautuneen asiakkaan asiakkuuspaikaksi koettiin ehdottomasti sosiaalityön yksikkö sosiaaliohjauksen yksikön sijaan. Lisäksi esitämme sosiaalialan ammattilaisille tarjottavaksi koulutusta sekä asiakasryhmän erityispalveluiden tarpeen tunnistamisesta että sosiaalityön menetelmistä, jotta heidän tieto-taitonsa lisääntyy ja he saavat konkreettisia ja tiedollisia työkaluja. Kehittämisehdotuksena esitämme aikaresurssien mahdollistamista moniammatilliseen yhteistyöhön ja verkostoyhteistyöhön.

Kehittämisehdotuksena nousi myös Kuntouttavan vankityön kehittäminen. Kuntouttavaa vankityötä tulisi monipuolistaa siten, että ehdoton päihitteettömyys ei olisi välttämättömyys. Kuntouttavan vankityön kehittäminen osana kunnan omia tehtäviä olisi yksi vaihtoehto

kehittää tätä palvelua. Päihde- ja mielenterveysasiakkaiden kuntoutumisen edistämiseksi tulisi kehittää sellainen päivätoiminnan palvelupiste/-talo, jossa asiakkaan tarpeen mukaan lähdetään hoitamaan ensin joko päihde- tai mielenterveysongelmaa. Perustelemme tätä sillä, että vankilasta vapautunut päihde- ja mielenterveysongelmainen asiakas voisi saada palvelujärjestelmästä tarpeenmukaista palvelua ja voisi sitoutua hoitoonsa.



## 10. Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli arvioida millaisia kokemuksia vankilasta vapautuneella sosiaalipalvelupisteen nuorten puolen ja aikuissosiaalityön puolen asiakkailta on sosiaalipalvelupisteessä tehdystä työstä. Ovatko asiakkaan saamat palvelut vastanneet hänen tarpeisiinsa? Lisäksi selvitettiin sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta heidän kokemuksiaan ja arviotaan nykyisestä palvelurakenteesta: Palvelevatko nykyiset rakenteet ja siihen sisältyvä asiakasohjaustoimintamalli asiakasta. Tarkoituksena oli tuoda esiin nimenomaan asiakkaan näkökulma ja tarpeet sekä työntekijöiden ammatilliset arviot kehittämistoiminnan lähtökohdaksi. Tavoitteena oli selvittää mitä kehitettävää nykyisessä asiakasohjaustoimintamallissa ja palvelutarjonnassa on, vai onko nykyinen malli toimiva.

Valitsemamme aihe on ollut mielenkiintoinen. Valitsimme puolistrukturoidun teemahaastattelun, koska se sopi hyvin tutkittavan ilmiön tarkasteluun. Koska tutkittava ilmiö on marginaaliasiakasryhmään liittyvä, oli tärkeää valita sellainen tutkimustapa, joka mahdollistaa asiakkaan äänen esille tulon ja tutkittavan ilmiön rehellisen esille tulon. Haastattelutilanteet sujuivat rennosti ja ne olivat mielenkiintoisia kokemuksia. Haastattelujen litteroiminen tuotti 169 sivua tekstiä. Litterointi oli ajallisesti haastavaa. Valitsimme narratiivisen analyysitavan, joka oli meille molemmille uusi. Halusimme eettisistä syistä pitää huolen, että ketään haastateltavaa ei voi tunnistaa, joten valitsimme narratiivisen analyysin lisäksi narratiivien analyysin. Teimme seitsemästä haastattelusta seitsemän tarinaa. Viidestä tarinasta teimme lisäksi kaksi tyyppitarinaa. Näin ollen teimme yhteensä yhdeksän tarinaa. Analyysitavan vaativuus ja aikaa vievyys yllätti meidät. Koko prosessin ajan huolehdimme, että prosessin eri vaiheet kestävät tutkimuseettisen tarkastelun. Koimme eettisyydestä huolehtimisen kunnia-asiaksi ja vielä prosessin loppuvaiheessa teimme tarkennuksia työhömmе. Raportoinnin tueksi tarvitsemiemme kuvatiedostojen lukumäärä ja tarinoiden pituudet aiheuttivat sen, että opinnäytetyön raportista tuli sivumäärältään laaja.

Opinnäytetyön tutkimustulokset ovat mielestämme monipolvisia, koska tarkasteltavien sosiaalialan ammattilaisten työyksiköt ovat työtehtäviltään hyvin erilaisia. Haastateltavat asiakkaat olivat vankilahistorialtaan hyvin erilaisia, vaikka heillä oli hyvin samankaltainen vaikea lapsuus ja nuoruus. Se, että heidän elämänsä on johtanut rikolliseen elämäntapaan, ei ole mielestämme yllättävää. Haastatteluissa näistä ihmisistä muodostui miellyttävä kuva ja heidän positiiviset tulevaisuuden ajatuksensa ja vahva itsetuntemuksensa välittyi heistä.

Sosiaalialan ammattilaisten tarinoista jäimme pohtimaan, miksi vankilasta vapautuneet asiakkaat siirtyvät nopeasti etuuskäsittelyn kirjalliseksi asiakkaiksi. Noudattavatko sosiaaliohjaajat kirjaimellisesti annettuja työtapoja, vai olisiko heidän mahdollista tavata

tämän kohderyhmän asiakkaita tiiviimmin. Mielestämme sosiaaliohjaajilla olisi halua ja taitoa tehdä vaikuttavaa sosiaalityötä, mutta sitä ei ole määritelty sosiaaliohjauksen tehtäviin. Mikäli asiakasohjaustoimintamallin kriteerit pysyvät entisellään, olisi hyvä tarjota sosiaaliohjaajille aikaresursseja tämän erityisryhmän asiakkaiden tarpeisiin vastaamiseen.

Opinnäytetyön tuloksissa tuli ilmi, että sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työntekijät toivovat vankilasta vapautuneiden asiakkaiden asiakkuuspaikan olevan sosiaalityön yksikössä. Lisäksi molemmat ammattiryhmät toivat esille, että vankilasta vapautuneelle tulisi olla eriytyneet sosiaalityön palvelut. Mielestämme tämä tulisi ottaa huomioon, koska on kysymys yhteiskunnan edusta kokonaisvaltaisesti, myös taloudellisesti. Työntekijöiden ammatillisuus ja työntekijöiden vahva sosiaalityön eettisyys on mielestämme tullut vahvasti esille. He huomioivat vahvasti näkemyksissään asiakkaan edun sekä toivat esille halunsa tehdä vaikuttavaa sosiaalityötä. Tämän päivän yhteiskunnassa ja sosiaalipalveluiden rakenteiden puristuksessa on ilo huomata, että näin vahva eettisyys ja ammatillisuus kukoistaa.

Pohdimme mistä johtui, että sosiaaliohjauksen yksikössä ei täysin tiedetty asiakasohjaustoimintamallin kriteereitä. Tilanteesta johtuen asiakkaita oli yllätykseksemme väärässä asiakkuuspaikassa. Vankilasta vapautuneet, yli vuoden vapausrangaistuksen suorittaneet, on priorisoitu sosiaalityön yksikön asiakkaiksi ja heidän elämän haasteiden perusteella he olisivat hyvinkin vahvasti intensiivisessä asiakkuudessa, mutta näin ei ole. Sosiaalityöntekijät eivät voi aika- ja henkilöstöressurssipulan vuoksi ja suurten asiakasmäärien vuoksi tavata tätä asiakasryhmää intensiivisesti. Tieto-taitopula osoittautui molempien yksiköiden ammattilaisten haasteeksi. Pirstaloituneet palvelut ja yhteistyökumppaneiden suuri määrä ei ole kenenkään hallittavissa.

Olimme kiinnostuneita vapauttamissuunnitelmien määristä jo alussa, koska havaintojemme mukaan niitä tehdään kovin vähän vankiloissa. Tämän vuoksi pyysimme Rikosseuraamuslaitoksen tutkijalta tilastotietoja asiasta. Tilastojen valossa tulimme siihen johtopäätökseen, että eritoten suljetuista vankiloista vapautuville ei tehdä vapauttamissuunnitelmia. Niitä tehdään eniten avovankiloissa, joista usein vangit vapautuvat koevapauteen, joka jo itsessään vaatii koevapausuunnitelman laatimisen ja jotka sisältyvät tilastojen lukuihin. Mikäli vapauttamissuunnitelmia laadittaisiin kaikille vankilasta vapautuville, niin he integroituisivat paremmin yhteiskuntaan, joka toisi inhimillistä ja taloudellista etua kaikille osapuolille ja lopulta yhteiskunnalle. Yhtenä tärkeänä näkökulmana tuomme esille sen, että kunnan tulisi mahdollistaa yhteistyön toteutuminen vankilan sosiaalialan ammattilaisten kanssa, jotta vapauttamissuunnitelmia voidaan laatia enemmän. Kunnan tulisi tästä syystä pitää huoli oman organisaation henkilöstöressurseista sekä riittävästä ammattitaidosta kohdata tämä erityisasiakasryhmä.

Sosiaalityön ammattilaiset toivat esille sen, että tieto-taito on pirstaloitunutta, kun erityissosiaalityön palvelut vankilasta vapautuneelle asiakkaalle lopetettiin. On selvää, etteivät alueilla työskentelevät sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat voi tällä hetkellä tietää juuri tämän erityisryhmän asiakkaiden palveluverkosta ja oikeita ihmisiä verkostoissa. On selvää, että kun työntekijä harvemmin kohtaa vankilasta vapautuneen, niin hänen ammatillisuutensa ei pääse kehittymään eikä hän opi tunnistamaan asiakasryhmän erityistarpeita. Koulutuksella tilannetta voidaan parantaa hetkittäin niin, että sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat voivat syventää osaamistaan tämän asiakasryhmän kanssa. Sosiaalialalla työntekijöiden vaihtuvuus on suuri, mikä hankaloittaa tieto-taidon pysymistä sosiaalipalvelupisteessä. Meidän mielestämme tästä kokonaisuudesta kärsii laadukas sosiaalityö ja viime kädessä asiakas. Herää kysymys, miten tässä kokonaisuudessa pidetään huoli asiakkaan oikeusturvan toteutumisesta. Eräs haastateltava toi esille toiveensa tehdä laadukasta sosiaalityötä: Hän toivoi laatukriteereitä työlle ja selkeitä koko kaupungin Sosiaali- ja terveysviraston yhdenmukaisesti sovittuja työtapoja vankilasta vapautuneiden asiakkaiden kanssa.

Mielestämme haastateltujen sosiaalityön ammattilaisten eettisyys on korkea. Kaikki haastateltavat toivat aina esille asiakkaan edun ja olivat pahoillaan siitä, etteivät voineet tarjota niin laadukkaita sosiaalityön palveluita kuin haluaisivat. Osa haastatelluista työntekijöistä oli mukautunut vallitsevaan tilanteeseen ja osa ei. Työhyvinvoinnin ja työhön sitoutumisen näkökulmasta tilanne voi olla kestämaton.

## Lähteet

- Aaltola, J. ja Valli, R. toim. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Juva: WS Bookwell Oy.
- Ahonen, K. 2010. Vapautuvien vankien näkemys palveluntarpeesta yhteiskuntaan sijoittumisessa. YAMK-opinnäytetyö. Vaasan ammattikorkeakoulu.
- Blomgren, S. ja Kivipelto, M. 2012. Valtaistus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Tampere: Juvenes Print - Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Borg, P. 2011. Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö 2011. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Cnaan, Ram A., Draine, J., Frazier, B & Sinha Jill W. 2008. Ex-Prisoners' Re-Entry: An Emerging Frontier and a Social Work Challenge. Journal of Policy Practice, 7:2-3, 178-198, Viitattu 19.11.2013. <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/15588740801938035>
- Eskola, J. ja Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Forssén, K., Roivainen, I., Ylinen, S. ja Heinonen, J. toim. 2012. Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2011. EU.
- Hattery, A. ja Smith, E. 2010. Prisoner reentry and social capital - The long road to reintegration. Lanham. Maryland: Lexington Books.
- Heinonen, A. 1998. Teräsmies ja kävelevä hyypiö. Pro gradu - tutkielma. Vankeinhoidon koulutuskeskus. Tummavuoren kirjapaino.
- Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveystieteiden virasto. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 20.11.2013. [http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/sosta/tyohonkuntoutus/palvelut/kuntouttava\\_tyotoiminta](http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/sosta/tyohonkuntoutus/palvelut/kuntouttava_tyotoiminta)
- Hirsjärvi, S. ja Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. ja Huttunen, J. 1995. Johdatus kasvatustieteeseen. Porvoo: WSOY.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hoikkala, T. ja Roos, J.P. toim. 2000. 2000-luvun elämä. Sosiologisia teorioita vuosituhannen vaihteesta. Tampere: Tammer-Paino.
- Janhonen, S. ja Nikkonen, M. toim. 2001. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Jokinen, A. ja Juhila, K. toim. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K., Forsber, H. ja Roivainen, I. toim. 2002. Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Paino Kopijyvä Oy.
- Kangasaho, K. 2013. Aikuissosiaalityö vapautuneen vangin elämänhallinnan tukena. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto.
- Kaasila, R., Rajala, R. ja Nurmi Kari E. toim. 2008. Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä. Tampere: Juvenes Print.
- Keltikangas-Järvinen, L. 2000. Tunne itsesi suomalainen. Juva: WSOY.

Kauppila, T. 1999. Vankeudesta vapauteen. Suomalaisten miesvankien turvattomuus ja elämäntilanteiden hallinta. Väitöskirja. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.

Laki toimeentulotuesta (30.12.1997/1412). Viitattu 14.11.2013.

[/http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412)

Moniste. Uudet asunnottomat, joiden lähtöpalvelupistettä ei pystytä helposti identifioimaan, hoidetaan seuraavan jaon mukaisesti. 1.1.2012 alkaen. Helsingin kaupunki.

Mäntysaari, M., Pohjola, A. ja Pösö T. toim. 2009. Sosiaalityö ja teoria. Juva: WS Bookwell Oy.

Nurminen, E., 2000. Sosiaalipolitiikan uudet avaukset. Helsinki: Yliopistopaino

Pyyyaara, U. ja Timonen, A. 2012. Katu - Asunnottomat kertovat. Riika: InPrint.

Raitasalo, R. 1995. Elämänhallinta sosiaalipolitiikan tavoitteena. Helsinki: Kelan omatarvepaino.

Roos, J.P. ja Hoikkala, T. toim. 1998. Elämänpolitiikka. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Jyväskylä: Paino Kopijyvä Oy.

Saari, J. toim. 2010. Hyvinvointivaltio, Suomen mallia analysoimassa. Vantaa: Hansaprint Oy.

Sanaksenaho, T. 2012. Vankilasta vapauteen - Tutkimus vapauttamissuunnitelmien tekemisen kehittämiseksi. YAMK-opinnäytetyö. Tikkurila. Laurea ammattikorkeakoulu.

Silvennoinen, P. 2007. Ikä, identiteetti ja ohjaava koulutus. Ikääntyvät pitkäaikaistyöttömät oppimisyhteiskunnan haasteena. Väitöskirja. Jyväskylä. Jyväskylä University Printing House.

Sosiaalihuoltolaki (20.12.2002/1134) . Viitattu 16.11.2013.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 1999:22. 1999. Elämäkulku ja terveys. Helsinki: Oy Edita Ab.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Toimeentulotuki. Viitattu 20.11.2013.

[http://www.stm.fi/toimeentulo/tuet\\_ja\\_etuudet/toimeentulotuki](http://www.stm.fi/toimeentulo/tuet_ja_etuudet/toimeentulotuki)

Sosiaalikallega.fi. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi. Viitattu 31.10.2013.

<http://www.sosiaalikallega.fi/aluetietoa/alueellista%20tietoa/asiantuntijuus/sostyonvaik>

Syrjäläinen, E, Eronen, A. ja Värri, V-M. 2007. Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Souryal, Sam S. 1992. Ethics in Criminal Justice. In Search of the Truth. Cincinnati. Ohio: Anderson Publishing Co.

Timonen, H. 2009. Omin sanoin - Elämän ja muutoksen tarinat vankilasta vapauteen. Joensuu: Joensuun yliopistopaino.

Työpaperi 6.2.2012. Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto.

Vankeuslaki (23.9.2005/767). Viitattu 30.10.2013.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050767>

Vuoti, J. 2012. Vankilasta vapautuvan yhteiskuntaan integroituminen. Vankilasta vapautuvan asema yhteiskunnassa ja palvelujärjestelmässä vankiloiden sosiaalityöntekijöiden kertomana. Pro gradu tutkielma. Lapin yliopisto.

Kuvalähde

Kuva 1. Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystieteiden viraston organisaatio 2013. Viitattu 14.11.2013.

[http://www.hel.fi/hki/helsinki/fi/Virastojen\\_yhdistyminen/Organisointi](http://www.hel.fi/hki/helsinki/fi/Virastojen_yhdistyminen/Organisointi)

Kuva 2. Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystieteiden viraston Perhe- ja sosiaalipalveluiden alainen organisaatio 1.1.2013 alkaen. Helsingin kaupunki. Sari Tuominen. Sähköposti 18.11.2013.

## Kuvat

Kuva 1. Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystieteiden viraston organisaatio 2013. Viitattu 14.11.2013. [http://www.hel.fi/hki/helsinki/fi/Virastojen\\_yhdistyminen/Organisointi](http://www.hel.fi/hki/helsinki/fi/Virastojen_yhdistyminen/Organisointi)

Kuva 2. Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystieteiden viraston Perhe- ja sosiaalipalveluiden alainen organisaatio 1.1.2013 alkaen.

Kuva 3. Elämänhallintakeinoja kuvaava luokittelu Niemelän mukaan (1991:15).



Taulukot

Rikosseuraamuslaitos, Blomster P, 15.11.2013, sivu 17 - 18

## Liitteet

1. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto Perhe- ja sosiaalipalvelut, Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja 25.6.2013, 32 § Päätös tutkimuslupahakemuksesta HEL 2013-006503
2. Tiedote Kallion sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön yksiköiden sosiaalityön ammattilaisille tehtävästä opinnäytetyöstä ja yhteistyöpyyntö haastatteluaineiston otantaan
3. Saatekirje asiakkaalle ja suostumuslomake haastatteluun
4. Suostumuslomake
5. Haastattelukysymykset asiakkaille
6. Saatekirje sosiaalityön ammattilaiselle
7. Haastattelukysymykset työntekijöille



**Helsingin kaupunki**  
**Sosiaali- ja terveysvirasto**  
 Perhe- ja sosiaalipalvelut

**Pöytäkirjanote**

19/2013

1 (2)

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja 25.6.2013

Anne Kuvaja

### 32 §

#### **Päätös tutkimuslupahakemuksesta HEL 2013-006503**

HEL 2013-006503 T 13 02 01

#### **Päätös**

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja päätti myöntää tutkimusluvan alla mainituin ehdoin ja rajoituksin Seija Paasin ja Kristiina Huhta-Koiviston opinnäytetyölle "Vapautuneiden vankien ja aikuissosiaalityön palvelupisteen työntekijöiden kokemuksen arviointia palvelujen vastaavuudesta palveluntarpeeseen". Opinnäytetyön yhteyshenkilönä sosiaali- ja terveysvirastossa on johtava sosiaalityöntekijä Anne Peltola. Jatketaan hakemuksessa mainittua aineistonkeruuaikaa 30.9.2013 asti.

Lisäksi nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja päätti myöntää sosiaali- ja terveysviraston sosiaaliohjaaja Seija Paasille erilliset katseluoikeudet kirjallisen suostumuksensa antaneiden, tutkimuksessa mukana olevien asiakkaiden seuraaviin asiakastietojärjestelmässä (ATJ) oleviin tietoihin: henkilötiedot, muistiinpanot, suunnitelmat, tilannearviot ja päätökset. Kristiina Huhta-Koiviston hakemus ATJ:n käyttöoikeuksista hylätään, koska hän ei ole sosiaali- ja terveysviraston palveluksessa eikä hänellä näin ollen voida olettaa olevan hyvää asiakastietojärjestelmän tuntemusta.

Yhteyshenkilön tehtävänä on vastata erillisten katselutunnusten hakemisesta Seija Paasille sekä valvoa seuraavien ehtojen täyttymistä:

- saatekirjeessä asiakkaille on kerrottava, että asiakkaan suostumuksella Seija Paasi katselee haastateltavan henkilön ATJ-tietoja. Katseltavat tiedot on eriteltävä (henkilötiedot jne). ATJ:n tietojen katselu edellyttää, että asiakasta on hänen suostumuksellaan haastateltu.

- opinnäytetyön raportissa ei saa mainita tarkasteltavan aikuissosiaalityön alueellisen palvelupisteen nimeä eikä tuoda esille muita palveluntuottajia siten, että yksittäinen palvelupiste voitaisiin tunnistaa.

**Postiosoite**  
 PL 6000  
 00099 Helsingin kaupunki  
 sosiaalijaterveys@hel.fi

**Käyntiosoite**  
 Toinen linja 4 A  
 Helsinki 53  
 www.hel.fi/sote

**Puhelin**  
 +358 9 310 5015  
**Faksi**  
 +358 9 310 42504

**Y-tunnus**  
 0201256-6

**Tilinro**  
 FI1880001200052430  
**Alv.nro**  
 FI02012566



**Helsingin kaupunki**  
**Sosiaali- ja terveysvirasto**  
 Perhe- ja sosiaalipalvelut

**Pöytäkirjanote**

19/2013

2 (2)

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja 25.6.2013

-opinnäytetyöstä ei saa aiheutua sosiaali- ja terveysvirastolle kustannuksia.

- valmis opinnäytetyön raportti tai sen sähköinen osoite toimitetaan sosiaali- ja terveysviraston käyttöön osoitteella Helsingin kaupungin kirjaamo, sosiaali- ja terveystoimi, PL 10, 00099 Helsingin kaupunki, sähköposti: helsinki.kirjaamo@hel.fi

Lisätiedot

Anne Kuvaja, toiminnansuunnittelija, puhelin: 310 43444  
 anne.kuvaja(a)hel.fi

**Otteet**

<b>Ote</b>	<b>Otteen liitteet</b>
Hakijat	
Yhteyshenkilö	Liite 1
	Liite 2
Valmistelija	

Pöytäkirja on pidetty yleisesti nähtävänä Helsingin kaupungin kirjaamossa (Pohjoisesplanadi 11-13) 28.06.2013 ja asianosaista koskeva päätös on lähetetty seuraavana arkityöpäivänä pöytäkirjan nähtävänäpitämisestä.

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

**Postiosoite**

PL 6000  
 00099 Helsingin kaupunki  
 sosiaalijaterveys@hel.fi

**Käyntiosoite**

Toinen linja 4 A  
 Helsinki 53  
 www.hel.fi/sote

**Puhelin**

+358 9 310 5015

**Faksi**

+358 9 310 42504

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

F1880001200052430

**Alv.nro**

F102012566

## Liite 2

## LIITE 6

Tiedote Kallion sosiaalihjauksen ja sosiaalityön yksiköiden sosiaalityön ammattilaisille tehtävästä opinnäytetyöstä ja yhteistyöpyyntö haastatteluaineiston otantaan

Arvoisa vastaanottaja

Olemme kaksi ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittavaa sosionomiopiskelijaa Laurea ammattikorkeakoulun Tikkurilan yksiköstä. Teemme opinnäytetyön, jonka tarkoituksena on arvioida millaisia kokemuksia vankilasta vapautuneella sosiaalipalvelupisteen nuorten puolen ja aikuissosiaalityön puolen asiakkailla on sosiaalipalvelupisteessä tehdystä työstä. Ovatko asiakkaan saamat palvelut vastanneet hänen tarpeeseensa. Haastateltavien vapautuneiden vankien tavoitemäärä on kymmenen (10).

Lisäksi selvitämme viideltä sosiaalityön ammattilaiselta (sosiaalihjaajilta ja sosiaalityöntekijöiltä) heidän kokemuksiaan ja arvioitaan nykyisestä palvelurakenteesta. Palvelevatko nykyiset palvelurakenteet ja asiakasohjaustoimintamalli asiakasta. Tarkoituksena on tuoda esiin asiakkaan näkökulma ja työntekijöiden ammatilliset arviot kehittämistoiminnan lähtökohdaksi. Tämän osalta ajankohta tulee olemaan elokuu ja tähän voivat haastateltaviksi haluavat henkilöt jo ilmoittautua 13.7.2013 mennessä Seija Paasille, joka toimii Kallion sosiaalihjauksen tiimi 2:n sosiaalihjaajana.

Opinnäytetyösuunnitelman mukaan ”haastateltavat on tarkoitus tavoittaa muiden Kallion palvelupisteen sosiaalityön ja sosiaalihjauksen sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihjaajien avulla. Pyydämme heitä tiedotekirjeemme mukaisesti kartoittamaan asiakaskunnastaan kriteeriemme mukaisesti asiakkaita ja pyytäen heiltä suostumus yhteystiedon antamiseen, jotta voimme lähettää tutkimushaastattelukirjeen.”

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia kokemuksia vankilasta vapautuneella asiakkaalla on sosiaalipalvelupisteessä tehdystä työstä?
2. Miten asiakkaan saamat palvelut ovat vastanneet hänen tarpeitaan?
3. Miten ammattilaiset kokevat nykyisten rakenteiden ja asiakasohjaustoimintamallin palvelevan asiakasta?

Tutkimuslupahakemus on vireillä ja on näin ollen siis vielä ehdollinen. Aikataulullisesti tutkimuslupa on tarkoitus saada 18.6.2013 lautakunnan kokoukseen. Opinnäytetyön tiiviin aikataulun vuoksi ja prosessin tässä vaiheessa pyydämme teiltä yhteistyötä haastateltavien tavoittamiseksi, jotta meillä olisi realistinen mahdollisuus toteuttaa haastattelut elokuun aikana.

Kohderyhmän rajausta on seuraava:

Haastateltava vapautunut vanki on suomalainen yli 18-vuotias mies- tai naishenkilö, jolla on vankilatuomio/-tuomioita elämän historiassaan ja hänen tulee olla vapautunut 1.1.2012 jälkeen, koska toteutettava ja arvioinnissamme oleva asiakasohjaustoimintamalli alkoi 1.1.2012. Pyrimme saamaan haastateltavat sekä sosiaalialan ammattilaiset satunnaisotannalla, jotta saisimme mahdollisimman luotettavaa tietoa ja vältämme sen, että tietyyntyyppiset aktiiviset ja puheliaat olisivat vain haastateltavina.

Pyydämme teitä kartoittamaan asiakaskunnastanne kriteerien mukaiset henkilöt pyytäen heiltä suostumus yhteystiedon antamiseen, jotta voimme lähettää tutkimushaastattelukirjeet heille. Nämä yhteystiedot pyydämme 13.7.2013 mennessä sosiaaliohjaaja Seija Paasille, jotta voimme 15.7.2013 lähettää tutkimushaastattelukirjeet ensimmäisille kymmenelle henkilölle. Mikäli joku heistä kieltäytyy, jatkamme satunnaisotantaa syntyneestä nimilistasta kunnes saamme kymmenen haastateltavaa.

Haastateltavien vapautuneiden vankien yhteystiedot voi toimittaa Seija Paasille postihuoneen lokeroon suljetussa kuoressa, maininnalla kenen työntekijän asiakkaita. Samoin voi toimia kun ilmaisee oman halukkuutensa sosiaalityön ammattilaisen haastatteluosioon haastateltavaksi.

Yhteystiedot Kallion palvelupisteessä toimii sosiaaliohjauksen tiimin esimies Anne Peltola.

Yhteistyöterveisin ja kiittäen

Kristiina Huhta-Koivisto

Seija Paasi

## LIITE 1

Saatekirje asiakkaalle ja suostumuslomake haastatteluun

Arvoisa vastaanottaja

Olemme kaksi ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittavaa sosionomiopiskelijaa Laurea ammattikorkeakoulun Tikkurilan yksiköstä. Teemme opinnäytetyön, jonka tarkoituksena on arvioida millaisia kokemuksia vankilasta vapautuneilla sosiaalipalvelupisteen nuorten puolen ja aikuissosiaalityön puolen asiakkailla on sosiaalipalvelupisteessä tehdystä työstä. Ovatko saamanne palvelut vastanneet tarpeeseenne. ***Keskustelemme vapaamuotoisesti seuraavista aiheista: vapautumissuunnitelma, elämänkulku, tuomiot, aiemmat palvelut ja tukitoimenpiteet, asiakkuutesi Kallion sosiaalipalvelupisteessä ja tulevaisuus.*** Lisäksi selvitämme sosiaaliohjaajilta ja sosiaalityöntekijöiltä heidän kokemuksiaan ja arviotaan nykyisestä palvelurakenteesta, palvelevatko nykyiset rakenteet ja asiakasohjaustoimintamalli asiakasta. Tarkoituksenamme on tuoda esiin asiakkaan näkökulma ja työntekijöiden ammatilliset arviot mahdollisen kehittämistoiminnan lähtökohdaksi.

Keräämme aineiston yksilöhaastatteluin. Haastattelu kestää noin 60 minuuttia ja se toteutetaan Kallion sosiaalipalvelupisteen tiloissa. Haastattelut nauhoitetaan. Haastattelujen tueksi käytämme asiakastietojärjestelmään (ATJ) tallennettuja tietojanne, joihin Seija Paasille on tutkimuslupapäätöksessä annettu oikeus. Näitä tietoja ovat henkilötiedot, muistiinpanot, suunnitelmat, tilanearviot ja päätökset. Antamianne tietoja käsitellään luottamuksellisesti, eikä henkilöllisyytenne tule ilmi ulkopuolisille tutkimuksen missään vaiheessa. Tutkimuksen jälkeen haastattelu- ja asiakastietojärjestelmästä saatu aineisto hävitetään asianmukaisesti.

Ennen haastattelun alkamista pyydämme Teiltä kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta ja asiakastietojärjestelmän tietojen katseluun. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Suostumuksenne jälkeen Teidän on vielä mahdollista perua tutkimukseen osallistuminen. Tutkimukseen osallistuminen tai poisjääminen ei vaikuta millään lailla Teidän sosiaalipalvelupisteen asiakkuuteenne.

Haastatteluun osallistumalla Teillä on mahdollisuus auttaa kehittämään sosiaalipalvelupisteen tulevaisuuden palveluita nimenomaan vapautuvien vankien kohdalla.

Toivomme, että voitte osallistua haastatteluun.

Yhteistyöstä kiittäen,

Kristiina Huhta-Koivisto

Seija Paasi

## Liite 4

## LIITE 2

## SUOSTUMUSLOMAKE

\_\_\_\_\_ Suostun siihen, että minun asiakastietojärjestelmän (ATJ) asiakastietojani (henkilötiedot, muistiinpanot, suunnitelmat, tilannearviot sekä päätökset) saa käyttää Kristiina Huhta-Koiviston ja Seija Paasin ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötutkimuksessa. Katseluoikeus on Seija Paasilla.

\_\_\_\_\_ Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamiani tietoja käytetään yllä mainittujen tutkijoiden tutkimuksen tarpeisiin.

\_\_\_\_\_ Annan luvan tietojeni käyttämiseen tutkimuksen tekijöille.

Helsingissä \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.2013

Allekirjoitus



## LIITE 4

## HAASTATTELUKYSYMYKSET ASIAKKAILLE

## VAPAUTUMISSUUNNITELMA

Onko vapautuessasi tehty jo vankilassa vapautumissuunnitelmaa?

Jos on, mitä se sisälsi ja oliko suunnitelmasta hyötyä?

Jo ei, niin miksi ei?

## ELÄMÄNKULKU

Kerro lyhyesti elämästäsi.

## TUOMIOT

Montako kertaa olet saanut ehdollisen ja ehdottoman vankilatuomion?

Kuinka pitkiä tuomiosi olivat?

## AIEMMAT PALVELUT JA TUKITOIMET

Mitä palveluita olet vapautuessasi saanut mm. A-klinikalta, Rikosseuraamuslaitokselta, Kriminaalihuollon tukisäätiöltä, terveyskeskuksesta, mielenterveystoimistosta, työvoimatoimistosta ja sosiaalitoimistosta?

Mitä muiden yhteistyökumppaneiden palveluita olet saanut?

## ASIAKKUUTESI KALLION SOSIAALIPALVELUPISTEESSÄ

Mitä palveluita olet saanut Kallion sosiaalipalvelupisteessä 1.1.2012 jälkeen?

Oletko sosiaalityöntekijän vai sosiaaliohjaajan asiakas?

Miten koet saamasi palvelut?

Miten olet kokenut voineesi tehdä omia valintoja elämässäsi?

Miten olet kokenut voineesi vaikuttaa omiin palveluihisi?

Kuvaile kokemuksiasi saamistasi palveluista.

Mitä palveluita toivot saavasi?

Miten kuvaillet tuntemuksiasi oman elämäsi hallinnasta?

Mitä ovat omat vahvat puolesi?

Minkälainen palvelu tukisi elämönhallintataitojasi ja voimavarojasi?

#### TULEVAISUUS

Miten näet tämän vuoden aikana tulevaisuutesi?

Minkälaisena näet ensi vuoden?

Minkälaisilla palveluilla sinua voidaan auttaa, jotta saat itsellesi toivomasi tulevaisuuden?

Mitä odotat yhteiskunnalta?

*Mitä muuta haluaisit sanoa ja tuoda esille?*

## LIITE 3

Saatekirje sosiaalityön ammattilaiselle

Arvoisa vastaanottaja

Olemme kaksi ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittavaa sosionomiopiskelijaa Laurea ammattikorkeakoulun Tikkurilan yksiköstä. Teemme opinnäytetyön, jonka tarkoituksena on arvioida millaisia kokemuksia vankilasta vapautuneella sosiaalipalvelupisteen nuorten puolen ja aikuissosiaalityön puolen asiakkailla on sosiaalipalvelupisteessä tehdystä työstä. Ovatko asiakkaan saamat palvelut vastanneet hänen tarpeeseensa.

Lisäksi selvitämme viideltä sosiaalityön ammattilaiselta (sosiaalihojaajilta ja sosiaalityöntekijöiltä) heidän kokemuksiaan ja arvioitaan nykyisestä palvelurakenteesta. Palvelevatko nykyiset palvelurakenteet ja asiakasohjaustoimintamalli asiakasta. Tarkoituksena on tuoda esiin asiakkaan näkökulma ja työntekijöiden ammatilliset arviot kehittämistoiminnan lähtökohdaksi.

Keräämme aineiston yksilöhaastatteluin. Haastattelu kestää noin 60 minuuttia ja se toteutetaan Kallion sosiaalipalvelupisteen tiloissa. Haastattelut nauhoitetaan. Haastattelukysymykset liittyvät teidän omiin kokemuksiinne sosiaalipalvelupisteessä tehtävästä työstä.

Antamianne tietoja käsitellään luottamuksellisesti, eikä henkilöllisyytenne tule ilmi ulkopuolisille tutkimuksen missään vaiheessa. Tutkimuksen jälkeen haastatteluaineisto hävitetään asianmukaisesti.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Suullisen suostumuksenne jälkeen Teidän on vielä mahdollista perua tutkimukseen osallistuminen. Toivomme, että voitte osallistua haastatteluun.

Yhteistyöstä kiittäen,

Kristiina Huhta-Koivisto

Seija Paasi

## LIITE 5

## HAASTATTELUKYSYMYKSET TYÖNTEKIJÖILLE

Toimitko sosiaalityön vai sosiaaliohjauksen yksikössä?

Ovatko asiakkaasi alle 25 -vuotiaita?

Kuinka kauan olet tehnyt aikuissosiaalityötä?

Kuinka kauan olet toiminut Kallion sosiaalipalvelupisteessä?

Montako vapautunutta vankia on ollut asiakaskunnassasi 1.1.2012 alkaen ja on edelleen?

Millaisena näet työsi?

Miten koet yhteistyön vapautuneen vankiasiakkaan kanssa?

Miten omasta mielestäsi työsi tukee asiakkaan tarpeita?

Miten omasta mielestäsi työsi tukee asiakkaan voimaantumista?

Miten omasta mielestäsi työsi tukee asiakkaan elämänhallintaa?

Millaisia palveluita toivoisit voivasi tarjota?

Miten nykyinen asiakasohjaustoimintamalli mielestäsi tukee asiakkaan tarpeita?

Mitä kehittämissuhteita sinulla on?

Mitä odotat tulevaisuuden sosiaalipolitiikalta Suomessa?