



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Avain selviytymiseen:
sosiaali- ja terveystalveluiden palveluopas
Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelu-
toimistolle

Luukkonen, Taru

2014 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Avain selviytymiseen: sosiaali- ja terveyspalveluiden
palveluopas Järvenpään rikos- ja riita-asioiden
sovittelutoimistolle

Taru Luukkonen
Rikosseuraamusalan ko
Opinnäytetyö
syyskuu, 2014

Luukkonen, Taru

Avain selviytymiseen: sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluopas Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistolle

Vuosi 2014

Sivumäärä 92

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistolle sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluopas. Lain velvoitteen mukaan ammatti- sekä vapaaehtoissovittelijoiden tulee antaa sovitteluun osallistuville osapuolille tietoa oikeusavusta sekä muista palvelusta ja tarpeen tullen ohjata heidät näiden palveluiden piiriin. Myös sopimuksen syntymisen ehtona voi olla toisen osapuolen hakeutuminen sosiaali- ja terveyspalveluiden piiriin esimerkiksi päihdekuntoutukseen. Tuottamani oppaan tarkoituksena oli helpottaa ammatti- sekä vapaaehtoissovittelijoiden arjen työtä keräämällä yhteen oppaaseen heidän tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteystietoja. Toinen tavoitteeni opinnäytetyössäni oli oppaan avulla parantaa sovittelutoimintaa, joka voidaan nähdä rikollisuutta ennaltaehkäisevänä toimintana.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, josta toiminnallisena osuutena oli sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluopas. Teoreettinen viitekehys koostuu restoratiivisesta oikeudesta, rikos- ja riita-asiain sovittelutoiminnan perusteista sekä uusintarikollisuuden ennaltaehkäisemisestä.

Oppaan ensimmäisen version valmistuttua annettiin opas koekäyttöön ammatti- sekä vapaaehtoissovittelijoille. Tämän jälkeen suoritin oppaasta palautekyselyn sovittelijoille. Tarkoituksena oli viimeistellä opas palautteiden pohjalta. Syksyllä 2012 sain tietooni, että Setlementti Louhela ry lopettaa sovittelutoiminnan Järvenpäässä vuoden 2013 vaihteessa. Heidän tarpeensa oppaalle päättyisi tuolloin. Tämän tiedon vuoksi opas on työstetty vain ulkoasullisesti loppuun.

Asiasanat: restoratiivinen oikeus, rikos- ja riita-asioiden sovittelu, rikollisuuden ennaltaehkäisy

Luukkonen, Taru

The key to survival: the social and health services guide for Järvenpää´s criminal and civil cases in the office of the mediation

Year	2014	Pages	92
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to produce the social and health services guide for Järvenpää´s criminal and civil cases in the office of the mediation. The law obligate that professional and volunteer mediators has to give, to the people who participate in the mediation, information from the legal Aid and the other services and guide them to use these services if they are needed. Also the precondition to form the contract can be that the other party will apply to the social and the health services for example substance abuse rehabilitation. The purpose of the guide I have made is to make easier the everyday work that professional and volunteer mediators does by collecting the social and health services in to the one guide. Another purpose of this thesis was to improve the mediation which one can be seen also the criminality preventive action.

The project was carried out as a functional thesis, which included the social and health services guide. The theoretical context consists of the restorative justice, criminal and civil cases of the mediation and prevention of the recidivism.

When the first version of the guide was completed, I gave it to the trial run for the professional and volunteer mediators. After this I made survey to the mediators from the guide. The purpose was finish the guide on the basis of the feedback. In the autumn 2012 I had the information that the mediation in Järvenpää by Setlementti Louhela ry will come to an end of the year 2013. Because of this I finish the guide only by appearance.

Keywords: restorative justice, criminal and civil cases of the mediation, prevention of the recidivism.

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Restoratiivisen oikeuden asettuminen kriminologiseen kenttään.....	8
2.1	Kriminologian koulukunnat	8
2.1.1	Klassinen koulukunta	9
2.1.2	Positivismin eli hoitoideologian koulukunta	10
2.1.3	Uusklassinen koulukunta	11
2.1.4	Koulukuntien yhteentörmäyksestä nykyisyyteen	12
3	Restoratiivisen oikeuden syntyhistoria.....	13
3.1	Restoratiivinen oikeus	15
3.2	Modernin sovittelun synty	16
4	Rikos- ja riita-asioiden sovittelu nykyaikana	17
4.1	Rikoksen ja riidan soveltuvuus sovitteluun	19
4.2	Sovittelutyö käytännössä	20
4.2.1	Sovittelijoiden valinta	20
4.2.2	Sovitteluistunnon järjestäminen.....	21
4.2.3	Sovitteluistunto.....	21
4.2.4	Sovittelijan asema ja rooli.....	22
4.2.5	Useampi istuntokerta ja erillistapaamiset	23
4.2.6	Korvaukset ja sopimus.....	23
4.2.7	Seuranta	24
5	Palveluoppaan tavoite, tarkoitus ja tehtävät	24
5.1	Oppaan tuottaminen.....	25
5.1.1	Oppaan tuottamisen prosessin kuvaus ja yhteistyö henkilöstön kanssa	26
5.1.2	Toimintaympäristö	27
5.1.3	Oppaan palautekyselyn tulokset	28
5.1.4	Oppaan sisältö	29
5.1.5	Oppaan ulkoasu	31
6	Mitä opas kertoo sovittelutyöstä?.....	31
6.1	Rikos- ja riita-asioiden sovittelutoiminta - rikollisuutta ennaltaehkäisevää toimintaa?	36
6.2	Sosiaali- ja terveyspalveluiden ”pirstaloituneisuus”	37
7	Arviointi	38
7.1	Tavoitteiden saavuttaminen	38
7.2	Prosessin arviointi.....	39
8	Pohdinta.....	41
	Lähteet	42
	Liitteet.....	43

Liite 1 ”Avain selviytymiseen” Sosiaali- ja terveystieteiden palveluopas Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistolle.....	43
--	----

1 Johdanto

Opinnäytetyöni aiheena oli tuottaa Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimiston ammattisovittelijoille sekä vapaaehtoissovittelijoille sosiaali- ja terveystalveluiden palveluopas alueen sovittelupiiriin kuuluvien kaupunkien talveluista. Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoiminnan piiriin kuului Tuusulan, Nurmijärven, Järvenpään, Keravan ja Hyvinkään kaupungit.

Rikosasioiden sovittelu on maksuton, vapaaehtoinen palvelu, jossa rikoksesta epäilty sekä rikoksen uhri voivat kohdata toisensa luottamuksellisesti puolueettoman sovittelijan välityksellä. Sovittelutilanteessa on tarkoitus käsitellä rikoksesta uhrille aiheutuneita henkisiä sekä fyysisiä haittoja ja pyrkiä löytämään molempia osapuolia tyydyttävä ratkaisu vahinkojen korvaamiseksi. Sovitteluun soveltuvat erilaiset ihmisten väliset vähäiset riita-asiat. Muuta kuin rikokseen perustuvaa vahingonkorvausta voidaan sovittaa vain, jos asiassa esitetyt vaatimukset ovat vähäiset ja riita on sen kohde. Suomalainen sovittelu voidaan luonnehtia rikosprosessille vaihtoehtoiseksi tai sitä täydentäväksi menettelyksi. Sovittelu voi korvata oikeudenkäynnin osin tai kokonaan ja johtaa seuraamusluonteiseen toimenpiteistä luopumiseen tai lieventää rangaistusta. Sovittelun tarkoitus on tarjota toisenlainen tapa ratkaista rikos- ja riita-asioita perinteisen oikeusprosessin sijaan. Sovittelun tarkoituksena on lieventää tai poistaa rikoksen tai riidan aiheuttamia henkisiä tai aineellisia haittoja osapuolille. (Iivari 2007:19-20,31.)

Aiheen opinnäytetyöhöni sain Järvenpään sovittelutoimiston ammattisovittelijalta, joka otti minuun yhteyttä aiheesta vuonna 2011. Hän oli tullut minulle tutuksi siellä suorittamani työharjoittelun kautta vuonna 2008. Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistolla oli ollut käytössään paperinen opas, johon ammattisovittelijat toivoivat parannuksia. Olin tutustunut oppaaseen työharjoitteluni aikana päivittäessäni opasta. Oppaaseen oli listattu kaupungittain heidän tarjoamiaan sosiaali- ja terveystalveluiden yhteystietoja. Sovittelulain 2005/1015 17§ mukaan ammatti- sekä vapaaehtoissovittelijoiden tulee antaa osapuolille tietoa oikeusavusta sekä muista talvelusta ja tarpeen tullen ohjata heidät näiden talveluiden piiriin. Käytännön työssä tähän opasta käytettiin ja tarvittiin. Ammattisovittelijat toivoivat erityisesti uudelta oppaalta sen helpompaa päivittämistä sekä käytännöllisyyden lisäämistä.

Keskeisemmät teoreettiset käsitteet opinnäytetyössäni ovat restoratiivinen oikeus, rikos- ja riita-asiain sovittelun perusteet sekä uusintarikollisuus ja sen ehkäiseminen. Sovittelutoiminnan perusteet ovat opinnäytetyöni kulmakivet, sillä ennen kuin voidaan ymmärtää ja pohtia rikos- ja riita-asioiden sovittelutoiminnan rikoksia ennaltaehkäisevää näkökulmaa, tulee meidän ymmärtää mistä tässä toiminnassa on oikein kyse. Sovittelutoiminnan alkuperäiset perusteet taas ovat restoratiivinen oikeus, jonka käsittely täten on myös hyvin tärkeää.

Opinnäytetyöni toteutin toiminnallisena opinnäytetyönä. Oppaan toteuttamiseen sain raamit Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimiston ammattisovittelijoiden sekä esimiehen sijaisen kanssa pidetyssä palaverissa, jossa he ilmaisivat toiveensa oppaan ulkomuodosta sekä sisällöstä. Lähdin työstämään opasta heidän toiveiden mukaisesti vanhaa opasta apuna käyttäen. Sovittelutoimiston ammattihenkilöstön toiveena oli, että heille tuotettaisiin oma opas, johon on kirjattu lähteet sekä päivittämis- ja tarkistuspäivät, jolloin heidän työnsä tulevaisuudessa liittyen oppaan päivittämiseen helpottuisi.

Ensimmäisen version valmistuessa oppaasta opas annettiin ammatti- sekä vapaaehtoissovittelijoille koekäyttöön noin kuukaudeksi. Tämän jälkeen suoritin heille Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimiston käyttämän Webrobol-ohjelman avulla kyselyn oppaan käytettävyydestä, sisällöstä ja ulkoasusta. Palautteiden perusteella tarkoitukseni oli muokata opasta ja saattaa se viimeiseen asuun. Opinnäytetyöni valmistumisen viivästyessä sain tietooni syksyllä 2012, että Settlementti Louhela ry lopettaa sovittelutoiminnan Järvenpäässä vuoden 2013 vaihteessa. Keskusteltuani ohjaajan opettajani kanssa asiasta päädyimme ratkaisuun, että työstän oppaan lähinnä ulkoasullisesti loppuun ja aloitan prosessin raportoinnin.

Etenen ensin opinnäytetyössäni sovittelun syntyhistorian kautta nykypäivän sovitteluun. Tämän jälkeen perustelen opinnäytetyöni toiminnallisen osuuden tavoitetta, tarkoitusta sekä tehtävää, josta siirryn esittelemään oppaan laatimisen kuvauksen. Tästä etenen pohtimaan mitä tuottamani opas kertoo itse sovittelutoiminnasta sekä sovittelutoiminnan syvällisempää tarkoitusta. Lopuksi esittelen arviointia tavoitteiden saavuttamisesta sekä omaa pohdintaa opinnäytetyöstäni.

2 Restoratiivisen oikeuden asettuminen kriminologiseen kenttään

Rikollisuutta on kontrolloitu ja rankaisumenetelmiä kehitetty vuosisatojen saatteessa monin eri tavoin niin erilaisten aatteiden kuin filosofisten suuntaustenkin kautta. Kriminologia tieteenlajina on syntynyt kiinteästi yleisen tiedekehityksen ohella (Laine 2007:51.) Seuraavaksi on tarkoitus tarkastella eri kriminologian kentän kehityksen vaiheita, jotta ymmärtäisimme paremmin mistä tarve vaihtoehtoisille rangaistusjärjestelmille, kuten restoratiiviselle oikeudelle, on syntynyt. Ymmärtääksemme nykyisyyttä tulee meidän tietää historiaa ja menneisyyttä. Matti Laine on kirjassaan, Kriminologia ja rankaisun sosiologia, käynyt läpi näitä eri kriminologian kehityksen vaiheita.

2.1 Kriminologian koulukunnat

Perinteisesti kriminologian ja rikosoikeustieteen alojen kehitys on kuvattu kolmella koulukunnalla, klassinen koulukunta, positivismi eli hoitoideologia sekä uusklassinen koulukunta (Laine

2007:350). Koulukuntien ja kriminologian kehitys on ollut keskeisesti yhteydessä kunkin aikakauden aikana hallitsevaan tieteenalaan, jotka kulloinkin on ollut vallitsevia selittämään ihmisten käyttäytymistä ja toimintaa (Laine 2007:68-69). Koulukuntien yhteydessä on puhuttu niin sanotusta kriminaalipolitiikan heilurista, jolla tarkoitetaan liikettä kun jonkin ajan kuluessa palataan vanhaan sen aikaisen koulukuntaan kohdistuneen kritiikin takia. Palaaminen vanhaan ei välttämättä ole tapahtunut täysin sellaisenaan kuin aikaisemmassa koulukunnassa on ollut. Heilurin päissä ajatellaan olevan yleisestäävyys ja erityisestäävyys sekä tekokeskeisyys ja tekijäkeskeisyys. Vertauskuvallisesti nähdään, että kriminalipoliittinen tai pikemminkin rangaistuspoliittinen heiluri liikkuu vuosikymmenien tai -satojen kuluessa edellä mainittujen käsitteiden välillä. Käsitteet voivat kulkea limittäin tai päällekkäin sekä alueellisia eroja lieven esiintyvän. Koulukuntien vaihtuminen ei luonnollisestikaan ole nopea tapahtuma. (Laine 2007:350-351.)

2.1.1 Klassinen koulukunta

Klassinen koulukunta syntyi 1700-luvulla Euroopassa. Tämän koulukunnan syntyyn keskeisenä taustavaikuttajana olivat valistusfilosofia ja valistuksen aikakausi, jotka nostivat pinnalle uuden käsityksen ihmisestä. Valistusfilosofian mukaan ihmisellä on vapaa tahto; hän on vapaa tekemään valintoja, päätöksiä ja ratkaisuja elämässään. Täten hän on myös vastuussa poikkeavista teoistaan. Tähän ajattelutapaan yhdistyi myös utilitarismi eli hyötyajattelu, jonka mukaan ihminen miettii rationaalisesti tekojaan sekä niiden hyötyjä ja haittoja. Klassinen kriminalipoliittinen ajattelutapa keskittyi rikolliseen tekoon ja vain siihen. Huomion ollessa vain rikollisessa teossa se sivuutti täysin rikollisen henkilön, ei ollut väliä millainen tai kuka rikollinen henkilö oli. Rikoksen katsottiin olevan ennen kaikkea rikos yhteiskuntaa ja sen edustajaa valtiota kohtaan eikä uhrin ja rikoksen tekijän välillä nähty ongelmaa. Klassinen koulukunta pyrki luomaan keskitetyn rangaistusjärjestelmän, jonka tarkoituksena oli päästä eroon vanhasta ja mielivaltaisesta rankaisemisesta. Klassisella näkemyksellä pyrittiin selkeään, yksinkertaiseen ja ennustettavaan rikosoikeudelliseen järjestelmään, jossa rangaistuksella olisi yleisestääva vaikutus. Rangaistuksen oli tarkoitus olla pelotteena ihmisille, jotta he eivät hankkisi etuisuuksia rikollisin keinoin. (Laine 2007:351.)

Klassista koulukuntaa kohtaan alkoi melko pian syntyä kritiikkiä. Erityisesti tämä kohdistui oppien äärisovellutuksiin. Oikeusistuimet tuomitsivat imeväisikäisiä lapsia, kehitysvammaisia ja mielisairaita henkilöitä. Myös heidän katsottiin ymmärtäneet täysin tekonsa merkitykset, kaikillahan oli vapaa tahto tämän ajattelumallin mukaan. Kyseenalaistamisen aiheeksi nousi myös kysymys siitä, että ovatko ihmiset tasa-arvoisia tekemään päätökset hyödyistä ja haittoista. Köyhä ja nälkäinen oli samassa asemassa rikkaan aatelisen kanssa. Ongelmaksi syntyi myös se, ettei köyhää elääkseen varastanutta kannattanut tuomita sakkorangaistukseen. Kritiikin ansioista syntyi uusi koulukunta. (Laine 2007:351-352.)

2.1.2 Positivismin eli hoitoideologian koulukunta

1800- ja 1900-luvulla siirryttiin positivismin eli hoitoideologian koulukuntaan. Tämän koulukunnan aikana erityisesti ihmistä tutkivat erityistieteet kuten biologia, lääketiede, psykologia, psykiatria ja sosiologia kehittyivät eteenpäin. Positivismin aikakautena huomio suunnattiin rikolliseen yksilöön eikä rikolliseen tekoon, huomio kiinnittyi siis tekijäkeskeisyyteen. Perusajatuksena oli, että tutkittiin yksittäistä rikollista, tämän tavoitteena oli saada syy hänen rikollisuuteensa. Syyn selvittyä siihen annettaisiin tarvittavaa hoitoa, jolloin syy rikolliseen toimintaan poistuisi. Yksitellen poistettaisiin ihmisten rikollisuus, jolloin koko yhteiskunnan rikollisuuskin on vähennettävissä tai jopa poistettavissa. Positivismin aikana korostui rangaistuksen erityisestävä vaikutus. (Laine 2007:352-353.)

Inkeri Anttilan ja Patrik Törnuddin mukaan rangaistus määräytyi nyt rikoksentekijän taustan eikä itse teon mukaan, miten uusklassisessa ajattelutavassa ajateltiin. Oikeudenkäynnin yhteydessä tehtiin erilaisia tutkimuksia, joilla kartoitettiin rikoksen tekijän tausta sekä erityislaatuisuus, jotta tarvittavat parantavat toimenpiteet voitiin suorittaa. Rangaistus määrättiin niin, että huomioon otettiin rikoksentekijän koko aikaisempi elämä sekä ennuste hänen tulevasta käyttäytymisestään, tämän suoritti hänelle tutkija. Aluksi tutkijoina toimivat lääkärit ja myöhemmin psykologit sekä sosiaalityöntekijät. Koska toimenpiteet suoritettiin rikollisen omaa etua ajatellen, ei hänen suostumustaan hoitoihin kysytty, täten hoidoista muotoutui usein pakkohoitoa. Tuomiot olivat usein myös eimääräaikaaisia, sillä vapautus tapahtui vasta sitten kun asiantuntijat kokivat rikoksentekijän parantuneen. Klassisen rikosoikeusajattelun suhteellisuusperiaate, jossa rikos ja rangaistus tuli olla samassa suhteessa toisiinsa nähden, sai väistyä positivistisen aikakauden vallitessa. Rangaistussana korvattiin usein muilla ilmaisuilla kuten seuraamus tai jollakin hoitoon liittyvällä termillä. Hoitoideologian aikana otettiin käyttöön erilaiset lääketieteelliset ja psykiatriset menetelmät parantaakseen rikolliset. Hoitomuotoina käytettiin muun muassa sähköshokkihoitoa, aivoleikkauksia, vieroitushoitoa ja pakkokastraatiota. (Laine 2007:352-353.)

Hoitoideologiseen aikakauteen alkoi myös kohdistua kritiikkiä. Kritiikki kohdistui lähinnä hoitoideologian perusasettamuksien eettisiin ristiriitoihin. Huomion kiinnittyessä vain rikollisen taustatekijöihin, poisti se samalla ihmisen yksilöllisen vastuun teoistaan, kaikki johtui heidän menneisyydestään. Laine onkin esittänyt kysymyksen tästä aiheesta kirjassaan kriminologia ja rankaisun sosiologia: ”Jos ihminen ei ole vastuussa teoistaan, voidaanko häntä silloin lainkaan rangaista?” (Laine 2007:353.)

Hoitoideologian aikana ilmeni myös vakavia oikeusturvaongelmia. Rangaistusvalta oli nyt lähinnä muilla kuin oikeusviranomaisilla, eikä valitusoikeutta ollut. Rikoksista annetut seuraamukset olivat ehkä jopa ankarampia kuin ennen ja laitoksissa oleminen pitkittyi jopa kymme-

niksi vuosiksi pienten rikkeiden takia. Hoitoideologiassa rikollisuus nähtiin yksilöllisenä sairautena, jolloin unohtui yhteiskunnallisten tekijöiden vaikutukset rikolliseen toimintaan tai muuhun poikkeavaan käytökseen. (Laine2007:353-354.)

Kritiikin ansiosta syntyi uusi Uusklassinen koulukunta, joka mukaili hieman vanhaa klassista koulukuntaa. Hoitoideologisen ajattelumaailman jälkeen haluttiin klassisen koulukunnan keskeisiä periaatteita nostaa uudelleen arvoonsa. Uusklassisessa koulukunnassa voidaan kuitenkin nähdä molempia edellä mainittuja koulukuntia, jolloin se voidaan nähdä jonkinlaisena kompromissina näiden välillä. (Laine 2007:354.)

2.1.3 Uusklassinen koulukunta

Uusklassisessa koulukunnassa alettiin palauttaa yksilön vastuuta toimintaansa. Pääpainopiste oli taas rikoksen tekijän teolla eikä taustalla. Koulukuntien ajattelutapojen äärimmäisyyksistä haluttiin päästä eroon, jolloin päätettiin hyväksyä lieventävät asiahaarat ja syyntakeettomuus, keskusteltaessa rikoksen tekijän tauoista. Täten lapset, osin nuoret, mielisairaat ja kehitysvammaiset katsottiin olevan syyntakeettomia eli sellaisia joita ei voida tuomita rikoksesta oikeudessa. Tällöin syntyi myös alentunut syyntakeettomuus, joka oli peruste tuomion lieventämiselle. Rangaistukseen alettiin myös sisällyttää hoitavia ja kuntouttavia elementtejä ilman pakkokeinoja ja vain henkilön vapaehtoisuuteen perustuen. Uusklassismin aikana rangaistuksien yleisestäävyys nousi taas pinnalle. Suomessa tämä näkyi moraalien ja teon hylätyyden korostamisena. Rangaistusjärjestelmää alettiin selkeyttää ja rikoksiin syyllistyneille pyrittiin takaamaan oikeusturva. Progressiivisen järjestelmän käyttöön vankien parantamisessa ei enää uskottu. (Laine 2007:354.) Progressiivisessä järjestelmässä esimerkiksi vankilassa sai etuuksia tai tuomio lyheni hyvällä käytöksellä.

Suomalaiset kriminaalipolitiikan uranuurtajat muun muassa Pekka Koskinen ja Raimo Lahti kritisoivat uusklassisen ajan pitkien laitoserangaistusten negatiivisista vaikutuksista takaisin yhteiskuntaan sopeuttamiseen (leimautumista, alakulttuuristumista, mielenterveys ongelmia, huumeiden käyttöä, suuria kustannuksia jne.). Esimerkkinä heillä oli vankien yhteiskunnanvastaiten asenteiden vahvistuminen vankilassa, jolloin erityisestäävyuden ja pelotteen vaikutukset voitiin nähdä eliminoituvan tai hyödyn jäävän hyvin alhaiseksi verrattuna rangaistuksen haittavaikutuksiin. Vankilassa suoritettavat rangaistukset nähtiin aiheuttavan vain haittoja menetelmistä riippumatta. Usko vankilan parantaviin vaikutuksiin hylättiin Uusklassisessa ajattelutavassa. Tavoitteeksi siis asennettiin näiden haittojen minimointi. (Laine 2007:206 ja 355.)

Uusklassista koulukuntaa vastaan annettu kritiikki kohdistui monelta osin rangaistuksen yleisestäävyuden vaikutuksen toimivuuteen. Rikolliset tuomittiin vankilaan, vaikka sen olosuhteita

sekä sen kuntouttavaa vaikutusta kritisoitiin. Vankilaan tuomitut nähtiin sijaikärsijöinä, joiden tehtävänä oli luoda pelotevaikutusta yhteiskunnalle rikollisesta toiminnasta. Joidenkin kritiikin antajien mielestä pelotevaikutuksen tieteellistä puolta ei voitu osoittaa. Kritiikkiä aiheutti myös paluu rikollisen teon korostamiseen, tällöin rikollisuudelta häviää subjekti, tekijä ja siitä tulee muodollista juridispainotteista rangaistusten mittaamista. Uusklassisen koulukunnan jälkeen alkoi elpyä taas rikoksenteijäjien yksilöllinen käsittely. (Laine 2007:355.)

2.1.4 Koulukuntien yhteentörmäyksestä nykyisyyteen

Näiden kolmen koulukunnan aikana kriminologia on kehittynyt kohti nykyaikaa. Alan kirjallisuudessa koulukuntien esittely päättyy usein uusklassiseen koulukuntaan, mutta Laineen mukaan on kiistatonta, että usuaikakausi uuspositivismiin eli uushoitoideologian aikaan on siirrytty vuosituhatlupulla. Länsimainen rangaistusjärjestelmä on muokkaantunut huomattavasti tekijäkeskeisempään suuntaan. Tästä kertoo uusien entistä yksilöllisempien seuraamusvaihtoehtojen käyttöön ottaminen. Esimerkiksi useissa Yhdysvaltojen osavaltioissa on otettu käyttöön niin kutsuttuja valvonnallisia jatkumia, jotka sisältävät monia erilaisia toimenpiteitä ennen vankeutta sekä mahdollisen vankeustuomion jälkeen. Näitä jatkumien toimenpiteitä voi olla esimerkiksi sovittelu, elektronivalvonta, ehdolliset tuomiot, huumeetastus, sakko, yhdyskuntapalvelu, korvaukset, työ- ja koulutusmääräykset, huumehoito, tavallinen tai intensiivi-valvonta, asumiseen liittyvä valvonta, kotiaresti, päiväraportointi, paikallisvankila, shokki-vankila ja osavaltion vankila. Näitä toimenpiteitä käytetään yksinään tai erilaisina yhdistelminä ja hyödynnetään osin jo esitutkinnan aikana tai käytetään niin sanottuina väliin tulevina rangaistuksina tai sovelletaan vankilatuomion suorittamisen jälkeen valvovina toimenpiteinä (Laine 2007:355-356.)

Myös Suomeen on rantautunut sekä otettu käyttöön uusia rangaistusmuotoja. Moni edellä listatuista seuraamusvaihtoehtoista löytyy myös meiltä. Monissa näissä edellä mainituissa seuraamusvaihtoehtoissa korostuu tekijän soveltuvuus kyseiseen seuraamusmuotoon. Rikolliseen tekoon ei kiinnitetä yksinomaan huomiota vaan rikoksen tekijän ominaisuudet ovat merkittävässä osassa valittaessa rangaistusmuotoa (Laine 2007:356.)

Uushoitoideologian aikana usko seuraamusten sisällä tapahtuvaan parantumiseen on kokenut kovia uudistuksia. Pohjois- Amerikasta Eurooppaan on levinnyt niin kutsuttuja what works ja evidence based - ajattelutapoja, jotka perustuvat sellaisiin menetelmiin joiden on todettu toimivan rikollisten kuntouttamisessa tai jotka perustuvat tieteelliseen evidenssiin. Käyttöön on otettu monia erilaisia kuntoutus- ja toimintaohjelmia, joiden tarkoitus on vaikuttaa uusintarikollisuuteen. Kritiikkiä ei Uuspositivismiin ole vielä valtavasti syntynyt. Lähinnä kritiikkiä on tullut heiltä, jotka kannattavat uusklassista ajattelutapaa tai jotka ovat pettyneet entisen hoitoideologian saavutuksiin. (Laine 2007:356.)

Näiden koulukuntien kautta voidaan huomata kuinka monenlaisia aikakausia kriminologian kehityksessä on ollut. Kaikkien aikakausien aikana on syntynyt kritiikkiä vallitsevan aikakauden toimenpiteitä vastaan, jonka vuoksi niitä on lähetty kehittämään eteenpäin taikka jätetty toimimattomuuden takia taakse. Näistä kriminologian kehittymisen vaiheista on luonnollista siirtyä seuraavassa kappaleessa pohtimaan, mitkä näistä seikoista ovat vaikuttaneet vaihtoehdoisen kuten restoratiivisen oikeiden syntyyn. Kriminologia sekä tiede kehittyvät edelleen, jolloin tulevaisuutta on mahdotonta ennustaa, mutta se on varmaa, että nykyinen uushoittoideologinen suuntaus on edelleenkin tätä päivää ja kehittyä edelleen.

3 Restoratiivisen oikeuden syntyhistoria

Restoratiivinen oikeus on syntynyt monen eri kriminologian kehityksen kompastuskiven kautta. Monenlaiset aatteet sekä ajatusmaailmat siitä, kuinka rikollisia tulisi hoitaa taikka rikollisuutta ennaltaehkäistä, on vaikuttanut tämän erilaisen aatteen syntyyn. Seuraavaksi esittelen näitä kritiikkiä nostattaneita kriminologian aiheita, joista restoratiivinen oikeus on lähtenyt muotoutumaan.

Kriminologiassa kritiikin aiheena on ollut rikosoikeusjärjestelmien voimakkaasti leimaava ja ulossulkeva luonne. Klassisessa rikosoikeus ajattelussa kiinnitetään huomio vain tekoon, jolloin käytännön seuraukset ja tekijän liittyminen tekoon unohtuvat. (Laine2007:363.) Leimaamisteoriassa yhteisö leimaa yksilön jollain tavalla poikkeavaksi, josta on erittäin vaikea päästä eroon (Laine 2007:114-115). Leimaamisteoria on saanut kritiikkiä myös sen yrityksestä estää ja kontrolloida poikkeavuutta luoden sitä samalla itse (Laine 2007:115). Tällä tarkoitetaan tilanteita, joissa ihmiselle annettu leima itsessään aiheuttaakin poikkeavaa tai negatiivista käyttäytymistä ihmisessä yhteiskuntaa kohtaan. Rikosoikeuden ulossulkevalla luonteella viitataan siihen, kuinka esimerkiksi oikeudenkäynnissä uhrin taikka tekijän tuntemuksia tai tekijän vastuunotto tapahtuneesta sivuutetaan.

Uusia vaihtoehtoja tällaiselle rikosoikeusajattelulle on etsinyt muun muassa australialainen kriminologi John Braithwaite. Peruskäsite Braithwaiten teoriassa on uudelleenintegroiva häpeän tuottaminen (reintegrative shaming). Tarkoituksena on ollut välttää perinteisestä oikeuskäsittelystä poiketen leimaamisen ja poissulkemisen luonne. Tätä ajattelutapaa on myöhemmin alettu kutsumaan restoratiiviseksi oikeudeksi. Tämän oikeusajattelun tunnetuimmat muodot liittyvät rikossovitteluun. (Laine 2007:363.)

Braithwaiten mukaan tulisi ottaa huomioon rikoksen ja sosiaalisen kontrollin välttämätön yhteys toisiinsa. Hänen mukaansa meidän tulisi lähteä siitä, että rikollisen teko on häpeällinen ja tuomittava, samaan aikaan meidän tulisi kuitenkin huolehtia siitä, että poikkeavan teon tehnyt henkilö integroitaisiin takaisin yhteiskuntaan. Meidän tulisi pyrkiä pois niin kutsutuista

alentamisseremonioista, joissa rikokseen syyllistyneestä tehdään asian suhteen ulkopuolinen. Braithwaiten mukaan näissä alentamis- ja leimaamisteorioissa eli perinteisissä rikosoikeuskäsittelyissä, prosessi etenee seuraavanlaisesti; hylkääminen, alentaminen, ulossulkeminen. Tämän järjestelmän vaihtoehdoksi Braithwaite halusi luoda uudelleenintegroivan seremonian, jossa järjestys etenee seuraavan kaltaisesti; hylkääminen, ei-alentaminen, sisään ottaminen. Näitä uudelleenintegroivan seremonian muotoja käytetään Australiassa ja Uudessa Seelannissa niin sanotuissa yhdyskuntakonferensseissa tai perheryhmäkonferensseissa, jotka liittyvät lähinnä nuorten tekemiin rikoksiin. (Laine 2007:118-119,363.) Konferensseihin kokoontuvat uhri ja hänen läheisiään sekä rikoksentekijä sekä hänen läheisiään. Lisäksi mukana tulee olla koordinaattori jona voi toimia poliisi tai sosiaalityöntekijä. Koordinaattori ohjaa keskustelua, jossa rikoksentekijä kuvaa rikoksen luonteen sekä sen taustatekijät. Uhri ja hänen läheisensä taas saavat ilmaista tunnetasolla teon hylkäämisen sekä sen vastuuttomuuden ja ajattelemattomuuden. (Laine 2007:365.) Näissä konferensseissa on aatteellisesti sekä toteutuksellisesti paljon yhteisiä piirteitä Suomen rikossovittelun kanssa.

Matti Laine kertoo kirjassaan, että Braithwaite ja Stephen Mugford ovat analysoineet näitä konferensseja ja pyrkineet etsimään yhteisiä piirteitä, jotka esiintyvät onnistuneissa konferensseissa. Näitä piirteitä ovat muun muassa se, ettei tekoa käsitellä vain arkipäiväisenä tapahtumana, vaan se on määritelty vastuuttomaksi, rikokseksi ja vääräksi teoksi. Teko ja tekijä erotetaan toisistaan niin, että hän on paljon muutakin kun vain rikoksentekijä. Rikoksentekijän itseyttä kunnioitetaan. Tekijän teon tuoma kollektiivinen ja yksilöllinen häpeä tulee kuitenkin tuoda esiin ja asianosaisten kohdattavaksi. Tapahtuneesta otetaan myös vastuu, josta voidaan tehdä jopa kirjallinen sopimus. Tällä ehkäistään yksilön leimautumista ja vastuunpakoilua. Seremonioiden tarkoituksena onkin estää neutralisaatiotekniikoiden käyttöönotto, joiden avulla tekijä voi paeta yksilöllistä vastuunottoa ja selittää rikokset pois. Ammatillisen koordinaattorin tulee osata samaistua kaikkiin osapuoliin sekä muistaa yhteiskunnan yleinen intressi. Uhrilla ja hänen tukijoillaan on valtaa ja vaikutusmahdollisuuksia konferenssissa. Koordinaattorin tulee pyrkiä vähentämään mahdollista valtaan liittyvää epätasa-arvoisuutta. (Laine 2007:365-366.)

Toinen kriminologiassa kritiikkiä aiheuttanut kohde on ollut moderni länsimainen oikeusprosessi. Kritiikkiä on aiheuttanut oikeusprosessin tunnetason ilmiöiden poissulkeminen. Hahmottaessaan tätä kritiikkiä ovat kaksi brittiläistä kriminologian ja sosiologian tutkijaa Guy Masters ja David Smith luoneet kaksi käsitteellistä mallia ilmiöstä, Portia-malli ja Persephone-malli. Persephone malli merkitsee muodollista ja abstraktia oikeutta, jossa keskitytään yksilön oikeuksiin. Malli on rationaalinen ja hieman myös maskuliininen. Portia-malli taas on konkreettinen ja ihmissuhteet sekä tunteet huomioon ottava. Malli on ekspressiivinen ja ehkä myös feminiininen. Portia-mallissa huomioidaan välittämisen etiikka. Mastersin ja Smithin mukaan perinteinen muodollinen oikeus, Portia-malli, ei yksinään anna vastauksia rikollisuuden haas-

teisiin. Heidän mukaan se laiminlyö uhrin, tekijän ja tämän ajattelutavan mukaan meidät kaikki. Sen keskeinen sisältö perustuu negatiiviseen leimautumisrituaaliin, jossa myös tekijä tuomitaan häpeälliseksi ja hyljättäväksi teon ohella. Täten prosessin lopputulos on useimmiten eksklusiivinen eli ulossulkeva. (Laine 2007:364.)

Masters ja Smith kritisoivat Portia-mallissa myös sitä, ettei se heidän mukaan tarjoa oikeanlaista kasvatustilaa. Uhri poistuu oikeussalista usein hyvinkin traumaattisena eikä hän saa kuulla edes anteeksipyyntöä tekijältä. Tekijälle tämä taas saattaa toimia niin kutsuttuna neutralisointitekniikkana, hän ei koe olleensa yksin syyllinen jos esimerkiksi vakuutus korvaa osan aiheutuneista haitoista, tämän avulla tekijän vähäininkin syyllisyyden tunne saadaan hävitettyä. Prosessissa ei anneta mahdollisuutta aidolle ihmissuhteisiin perustuvalle häpeälle niin, että myös tunteille annettaisiin tilaa. (Laine 2007:364.)

Persephone-mallissa ei pyritä lieventämään rikosoikeudellista ajattelua vaan se saattaa jopa ankaroida sitä. Rikollisen teon tuomittavuuden lisäksi tuomitaan myös ihmisten oikeiden suhteiden ja tunteiden tasolla. Väärän teon tuottama häpeä ei voi näin neutralisoida oikeiden ja tuttavien ihmisten edessä. Kriminologiassa suoritettujen tutkimusten mukaan tämänkaltaisen toimintatapa on huomattavasti rikollisuutta ennaltaehkäisevämpää kuin rangaistusten yleisestä ja pelotevaikutuksesta. Uudelleenintegroituminen voi tapahtua monella erilaisella tavalla ja näitä piirteitä on erityisesti suomalaisessakin sovittelussa ja yhdyskuntaseuraamusten parissa. (Laine 2007:364.)

Masters ja Smith huomauttavat, että molempia malleja tulee painottaa oikeassa suhteessa. Muodollista oikeutta ei voida kokonaan hylätä ja unohtaa. Syyllistä tulee aina etsiä ja oikeusturvaa painottaa. Tähän tulisi kuitenkin yhdistää välittämisen etiikka. Persephone-mallin tulisi enemmän näkyä ja kuulua tilanteissa, joissa käsitellään rikoksia. (Laine 2007:365.)

3.1 Restoratiivinen oikeus

Kriminopoliittisessa keskustelussa restoratiivinen oikeus edustaa niin sanottua ”kolmatta tietä” retributiivisen ajattelutavan ja rehabilitaation näkökulman jälkeen. Retributiivinen ajattelutapa korostaa rangaistusta. (Iivari 2007:22.) Retributio sanana on peräisin latinankielestä ja tarkoittaa takaisin antamista, takaisin maksamista. Rikosoikeudessa on kuitenkin kyse väärinsovittamisesta, hyvittämisestä ja myös kostamisesta. (Laine 2007:204-205.) Rehabilitaation ajattelutapa taas korostaa rikoksen tekijän kuntoutumista ja sosiaalista integraatiota (Iivari 2007:22).

Restoratiivinen oikeus, Braitwaiten sanojen mukaan, merkitsee yhtä aikaa uhrin, rikosentekijän kuin yhteiskunnan tilanteen korjaamista. Keskeisinä arvoina hänen mukaansa tässä ovat

parantaminen vahingoittamisen vastakohtana, toisia osapuolia kunnioittava dialogi, huolehtiva yhteisö, muutosten mahdollisuus, katumus, vastuun kantaminen, anteeksianto ja anteeksi-
pyyntö. Braitwaiten mukaan restoratiivinen oikeus on prosessi, johon kuuluu kaikkien asian-
osaisten kuten uhrin ja rikoksenteikijän sekä molempien omaisten ja ystävien sekä valtion ja
lähiyhteisön edustajien läsnäolo kun päätetään mitä rikostapahtuman suhteen tulisi tehdä.
(Laine 2007:365.)

Sovittelun tausta teoriana on restoratiivinen oikeus. Suomessa tästä käytetään myös ilmaisua
korjaava oikeus. Restoratiivinen oikeutta voidaan kutsua myös transformatiiviseksi eli muu-
tokseen pyrkiväksi oikeudeksi. Laajemman käsitteen mukaan restoratiivinen oikeus on rikos-
vahinkojen korjaamista. Restoratiivisen oikeuden lähtökohtana on, että rikos on toista ihmistä
eikä valtiota kohtaan. (Iivari 2010:23.) Rikosta ei ensisijaisesti nähdä lakien rikkomisena vaan
yksityisten ihmisten ja konkreettisten suhteiden loukkaamisena. Restoratiivisessa oikeudessa
painotetaan rikoksen aiheuttamia menetyksiä uhrille, rikoksen aiheuttamaa uhkaa lähiyhteisön
turvallisuudelle sekä yhteiskunnan yleiselle järjestykselle. Restoratiivisessa oikeudessa
seuraamukset ovat ensisijaisesti uhrille aiheutuneiden vahinkojen hyvittäminen, rikoksenteiki-
jän sekä uhrin palauttaminen yhteiskunnan toimiviksi jäseniksi ja yhteisöjen sekä yhteiskun-
nan arvojen vahvistaminen. (Iivari 2007:22-23.)

3.2 Modernin sovittelun synty

Moderni rikosten sovittelun kokeilutoiminta käynnistyi 1970-luvun alussa Yhdysvalloissa ja Ka-
nadassa. Nykyinen rikosasioiden sovittelu, jota Euroopassa ja muun muassa Suomessa harjoit-
etaan, on kehittynyt juuri tästä vaiheesta. (Poikela 2010:48.)

Suomessa toiminta käynnistyi vuonna 1983 Vantaalla kun Suomen Akatemia aloitti sovittelun
kokeilu- ja tutkimustoimintana. Vantaan kaupunki vakinaisti sovittelutoiminnan osaksi kau-
pungin sosiaaliviraston työtä vuonna 1986. Toiminta alkoi vakiintua ja laajeta vähitellen muil-
lekin suurimmille paikkakunnille. (Iivari 2007:9.)

Lailta säätelettömään sovittelutoimintaan liittyi kuitenkin ongelmia. Eräs ongelmista oli väes-
tön epätasa-arvoinen asema palvelun saatavuuteen, läheskään kaikissa kunnissa ei pystytty
järjestämään sovittelua. Sovittelun lopputulos saattanee kuitenkin vaikuttaa olennaisesti asi-
ansaisten oikeusasemaan rikos- tai riita-asiassa. Vuonna 1991 tuli voimaan uusitut säännök-
set, joissa sovittelu mainittiin yhtenä perusteena toimenpiteistä luopumiselle ja vuonna 1997
sovinto sovittelutilanteessa tuli perusteeksi rikoslainsäädännössä yhdeksi syyttämättä ja tuo-
mitsematta jättämisen perusteeksi. Sovinto on myös säädetty rangaistusta lieventäväksi sei-
kaksi. (Iivari 2007:9.) Oli siis erittäin tärkeää saada valtakunnallisesti sovittelupalveluita kaik-

kien saataville sekä varmistettava että palveluiden laatu sekä yhteneväisyys ovat samanlaisia eripuolilla Suomea.

Nykyään rikosten ja riitojen sovittelu on Suomessa laissa säädetty. Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta astui voimaan 2006. (Flinck 2013:15). Palvelua on saatavilla tasapuolisesti koko väestölle ja sovittelutoiminnan johtamisesta, ohjauksesta ja valvonnasta vastaa Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Suomessa sovittelua on sovellettu muun muassa työyhteisö- ja rakennusriitoihin, koululaisten ja naapurien riitoihin ja perheasioiden ratkaisuun. (Flinck 2013:15.)

Korjaavan oikeuden menetelmien käyttö on kasvanut kansainvälisesti kahden viime vuosikymmenen aikana. Niiden kasvamiseen ovat vaikuttaneet niin kansainväliset velvoitteet kuin kansalaisyhteiskunnan paine. Sovittelutoiminnan yleistymisen ja kasvaminen on näkynyt myös julkisesti muun muassa Presidentti Martti Ahtisaaren sovittelijana toimimisena kansainvälisissä konflikteissa. Oikeuslaitos käyttää korjaavan oikeuden menettelyitä myös muun muassa tuomioistuinsovittelussa. Euroopan Unionin jäsenmaat katsovat, että sovittelu tulee mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon myös oikeusprosessissa. Myös kansainväliset organisaatiot ja järjestöt kannattavat sovittelua ottamalla käyttöönsä korjaavan oikeuden sovelluksia sekä suosittelevat sovittelumenetelmien soveltamista ja käyttöönottoa esimerkiksi lainsäädännön tai valtiovallan tuella. (Flinck 2013:15).

Nykyaikana Suomessa arvostetaan ja panostetaan paljon rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimintaan. Tästä kertoo muun muassa se seikka, että sovittelutoimintaa on 2000-luvulla tutkittu ja tilastoitu paljon ja muun muassa Sisäasiainministeriö on ottanut sovittelukäytäntöä huomioon Sisäisen turvallisuuden ohjelmassa 2011-2015 erityisesti nuorten rikosentekijöiden osalta.

4 Rikos- ja riita-asioiden sovittelu nykyaikana

Rikosasioiden sovittelu on maksuton, vapaaehtoinen palvelu, jossa rikoksesta epäilty sekä rikoksen uhri voivat kohdata toisensa luottamuksellisesti puolueettoman sovittelijan välityksellä. Sovittelu tilanteessa on tarkoitus käsitellä rikoksesta uhrille aiheutuneita henkisiä sekä fyysisiä haittoja ja pyrkiä löytämään molempia osapuolia tyydyttävä ratkaisu vahinkojen korvaamiseksi. (Iivari 2007:19.) Sovittelija kohtaa osapuolet avoimesti ja ohjaa prosessia määrätietoisesti alusta loppuun asti. Hyvin toteutuva sovitteluprosessi saa osapuolissa aikaan muutoksia, jotka lisäävät keskinäistä ymmärrystä sekä kunnioitusta. Näillä elementeillä sovittelu-prosessista voi siis seurata hyvää ilman sovintoon pääsemistäkin. Sovitteluprosessissa on kaksi tärkeää osaa, joista toinen on sopimukseen kirjattava osa ja toinen vuorovaikutukseen poh-

jautuva tunneosa. Tunneosaa ei juurikaan kirjata sopimukseen, mutta sillä on erittäin tärkeä merkitys osapuolten sovittelun arvioinnissa jälkeenpäin. (Iivari 2007:35.)

Suomalainen sovittelu voidaan luonnehtia rikosprosessille vaihtoehtoiseksi tai sitä täydentäväksi menettelyksi. Sovittelu voi korvata oikeudenkäynnin osin tai kokonaan ja johtaa seuraamusluonteiseen toimenpiteistä luopumiseen tai lieventää rangaistusta. Sovittelun tarkoitus on tarjota toisenlainen tapa ratkaista rikos- ja riita-asioita perinteisen oikeusprosessin sijaan. Sovittelun tarkoituksena on lieventää tai poistaa rikoksen tai riidan aiheuttamia henkisiä tai aineellisia haittoja osapuolille. Sen lisäksi sovittelun päämääränä on vaikuttaa yhteisössä rikollisuutta hillitsevästi ja vähentävästi. Samalla se lisää yleistä sovinnollisuutta ja vahvistaa turvallisuutta. Tavoitteena on kehittää erityisesti nuorten rikosentekijöiden vastuuntuntoa ja helpottaa rikoksen uhriksi joutuneen asemaa lisäämällä asiallista tietoa ja vähentämällä pelkoa, kasvattaa asianosaisten tunne-elämän positiivisia muutoksia sekä antaa mahdollisuus henkiseen kasvuun ja vastuunottoon. Onnistunut sovittelu voi siis vähentää asianomistajalle rikoksesta aiheutuneita henkisiä sekä aineellisia haittoja tai jopa poistaa ne kokonaan. Se parantaa uhrille maksettavien vahingonkorvauksien saamista varmemmin, kattavammin ja nopeammin kuin oikeuden päätöksellä määrätty korvaus. Kaiken tämän lisäksi sovittelu säästää poliisin, syyttäjien ja tuomioistuimen työtä. (Iivari 2007:19-20.) Mahdollisen syyttämättä jättämispäätöksen vuoksi sovittelu on myös taloudellisesti valtiolle edullista, jolloin oikeudellista istuntoa ei tarvita.

Sovittelijan rooli sovittelu tilanteessa ei ole ratkaista osapuolten ongelmaa vaan toimia sovinnon mahdollistajana. Sovittelija ohjaa prosessia, jossa asianosaisten itse tulisi löytää ratkaisun. (Poikela 2012:23.) Sovittelija toimii sovittelutilanteessa kuin puheenjohtajana, joka aktiivisesti pyrkii edesauttamaan sovinnon syntymistä. Sovittelijoiden on kyettävä tasapainottamaan keskustelua jos osapuolet vaikuttavat olevan voimasuhteiltaan eriarvoisessa asemassa. (Iivari 2007:44.) Sovittelijan tulee varmistaa, että sopimus on molemmille osapuolille kohtuullinen (Poikela 2012:23).

Rikos- ja riita-asoiden sovittelijat ovat koulutettuja vapaaehtoistyöntekijöitä eivätkä he ole sovittelijana työ- tai virkasuhteessa. Heidän erillisyyttä viranomaistoiminnasta halutaan korostaa ja painottaa yhteyttä kansalaisyhteiskuntaan. Sovittelutoiminta on rajattu tiettyyn tapahtumaan, jonka vuoksi se eroaa monista muista vapaaehtoistoiminnoista. (Iivari 2007:19,27.)

Sovittelutoiminnassa vapaaehtoistoiminnan periaatteena on, että siihen osallistuvat kansalaiset toimivat yhteisön ja ihmisten hyväksi omasta halustaan, täysivaltaisina yksilöinä sekä vapaaehtoisina. Heidän tulee toimia ilman rahallista vastiketta, palkkiota tai palkkaa. Vapaaehtoisten tehtävänä sovittelussa on ihmisten välisen vuorovaikutuksen ja sovinnollisuuden edis-

täminen, toiminnallaan he vaikuttavat myös yhteiskunnallisten palveluiden kehittämiseen. (Flinck 2013:52.)

4.1 Rikoksen ja riidan soveltuvuus sovitteluun

Sovitteluun voidaan ottaa vain sellaisia rikos- ja riita-asioita joissa ainakin toinen osapuoli on luonnollinen henkilö. Tästä johtuen esimerkiksi kahden yhtiön välisiä asioita ei voida käsitellä sovittelumenettelyssä, sillä yhtiö on juridinen eikä luonnollinen henkilö. Sovittelulain mukaan soviteltaviksi rikoksiksi kelpaavat vain sellaiset rikokset, jotka rikoksen laadun, tekotavan, rikoksesta epäillyn ja uhrin keskinäisen suhteen sekä muut seikat huomioon ottaen soveltuvat soviteltaviksi. (Iivari 2007:31.) Tämän viime kädessä päättää sovittelutoimiston henkilökunta.

Laissa ei ole määritelty sovitteluun osallistumiselle ikärajoituksia, mutta sovittelun edellytyksenä on, että osapuolet pystyvät ymmärtämään sovittelun sekä siinä tehtävien ratkaisujen merkityksen. (Iivari 2007:31.) Alaikäiseen kohdistunutta rikosta ei saa ottaa soviteltavaksi, jos uhrilla on rikoksen laadun tai ikänsä vuoksi erityinen suojan tarve. Täten lapsiin kohdistuneet seksuaali- sekä pahoinpitelyrikokset jäävät sovittelun ulkopuolelle. (Iivari2007:32,36.)

Sovitteluun soveltuvat erilaiset ihmisten väliset vähäiset riita-asiat. Muuta kuin rikokseen perustuvaa vahingonkorvausta voidaan sovittaa vain, jos asiassa esitetyt vaatimukset ovat vähäiset ja riita on sen kohde. Sovittelulain mukaan riita-asia voidaan ottaa soviteltavaksi jos sen käsitteleminen sovittelussa koetaan tarkoituksenmukaisena. Ennen sovitteluun ryhtymistä on syytä tarkoin selvittää se, ovatko asiat ratkaistavissa sovittelun avulla ja riittääkö sovittelijoiden asiantuntemus riidan ratkaisuun. (Iivari 2007:31.)

Kaikki rikos- ja riita-asiat eivät sovellu soviteltaviksi, joko osapuolten tai asian luonteen takia. Näissä tilanteissa tulee selvittää, ovatko riidat taikka rikokset ratkaistavissa sovittelun avulla. Tapauksiin voi liittyä vaikeita juridisia tai taloudellisia ongelmia. Sovittelijoiden asiantuntijuuden riitettävyyden asioiden ratkaisemiseen tulee selvittää sovittelutoimiston kanssa. (Iivari 2007:32.) Käytännössä sovittelutoimisto päättää viime kädessä asian soveltuvuudesta soviteltavaksi, jos esimerkiksi edellä mainittuihin seikkoihin pohjautuen asia ei sovellu soviteltavaksi, lähetetään se takaisin poliisi- tai syyttäjäviranomaiselle.

Seksuaalirikoksen sovittelu ei ole ehdottomasti kielletty, mutta tällöin tulee kiinnittää erityistä huomiota uhrin ja rikoksesta epäillyn väliseen suhteen luonteeseen sekä sovittelut tulee järjestää hyvin huolellisesti. Suomessa sovittellaan myös lähisuhdeväkivaltatapauksia. Lähisuhdeväkivallalla tarkoitetaan tapauksia, joissa läheisessä suhteessa toisiinsa olevat henkilöt ovat osapuolisina, esimerkiksi avo- tai aviopuolisot tai aikuinen lapsi ja hänen vanhempansa. Tämän kaltaiset sovittelut hoitavat aina kokeneet sekä syventävää erityiskoulutusta saaneet so-

vittelijat. Lisäksi tarvitaan yhteyksiä sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisiin ja muihin auttaviin tahoihin. (Iivari 2007:32.) Lähisuhdeväkivallan tapauksissa tulee kiinnittää erityistä huomiota osapuolten turvallisuuteen ja osallistumisen vapaaehtoisuuteen. Tämän vuoksi lähisuhde- ja perheväkivalta tapauksissa osapuolet tavataan aina ensin erikseen, jolloin varmistetaan osapuolen turvallisuus sekä vapaaehtoisuus sovitteluun osallistumiseen. Vasta tämän jälkeen aletaan suunnitella varsinaista istuntoa. (Iivari 2007:33.)

Useimmiten sovitteluun ohjautuvat tapaukset tulevat poliisi- tai syyttäjäviranomaisten kautta ja niistä on aloitettu esitutkinta. Tällöin poliisin- tai syyttäjäviranomaisen tehtävä on tiedottaa mahdollisuudesta sovittella asia. Viranomaiset lähettävät yleensä sovitteluun tapauksia, joissa epämuodollinen sovittelumenettely voidaan nähdä inhimilliseksi ja mahdolliseksi ratkaisuksi kaikkien kannalta. Joissakin tapauksissa tämä vaihtoehtoinen menettely voi jopa korvata oikeuskäsittelyn. (Iivari 2007:36.)

Seuraavassa kappaleessa esittelen sovittelua käytännössä aina aloitteen saapumisesta sopimukseen ja seurantaan asti.

4.2 Sovittelutyö käytännössä

Ennen sovittelun alkua rikos- tai riita-asiasta tulee tehdä sovittelualoite. Sovittelulain mukaan aloitteen voi tehdä poliisi- tai syyttäjäviranomainen, jokin muu viranomainen tai rikoksen osapuoli itse. Asiassa, josta ei ole haluttu tehdä rikosilmoitusta, voivat osapuolet itse halutesaan kääntyä sovittelutoimiston puoleen. Myös alaikäisen lapsen huoltajalla on oikeus tehdä aloite sovittelusta. Ainoastaan lähisuhdeväkivaltaa koskevan rikoksen osalta vain poliisi- tai syyttäjäviranomainen voi tehdä aloitteen sovittelusta. (Iivari 2007:36.)

Sovittelutoimisto, aloitteen vastaanottamisen jälkeen, arvioi ensin tapauksen soveltuvuutta soviteltavaksi. Hyväksyttäessä tapauksen soveltuvuuden sovitteluun, alkaa osapuolten sovitteluhalukkuuden selvittäminen sekä sopivien sovittelijoiden valinta. (Iivari 2007:36.) Varmistettaessa osapuolilta osallistumishalukkuutta puhelimitse tai viimeistään ennen yhteistä tapaamista, tulee osapuolille muistuttaa sovittelun luottamuksellisuudesta, maksuttomuudesta, vapaaehtoisuudesta sekä siitä ettei sovittelussa ratkaista rikosoikeudellista syyllisyyttä. Asianomaisella on oikeus keskeyttää sovittelu missä prosessin vaiheessa tahansa. (Iivari 2007:40.)

4.2.1 Sovittelijoiden valinta

Sovittelutoimisto valitsee tapaukseen soveltuvat ammatti- tai vapaaehtoissovittelijat. Erityistä huomiota, valittaessa sovittelijoita, kiinnitetään huomiota heidän persoonaansa, taustaan- sa ja sovittelukokemukseen. Jokaisella sovittelijalla on näiden piirteiden pohjalta muokkau-

tunut täysin oma persoonallinen tapa hoitaa sovitteluita. Sovittelut hoidetaan pääasiassa pari-työnä, jolla varmennetaan työskentelyssä sovittelijoiden tasapuolisuus sekä puolueettomuus. Sovittelijoiden tulee säilyttää koko sovitteluprosessin ajan puolueettomuus osapuolia kohtaan. Erityisesti perhe- ja lähisuhdeväkivallan tapauksissa on tärkeää, että sovittelutyössä olisivat edustettuina molemmat sukupuolet. (Iivari 2007:26,35.)

Sovittelija voi estyä sovitteluun jääviyden vuoksi. Sovittelija on jäävi sovitteluun mikäli hän itse tai hänen läheisensä on asianosainen. Läheisellä tarkoitetaan sovittelijan puolisoa, sovittelijan tai hänen puolisonsa lasta, lastenlasta, vanhempaa ja isovanhempaa, sisarta tai veljeä tai näiden puolisoa sekä sovittelijan entistä puolisoa. Sovittelija on jäävi sovitteluun myös silloin jos hän tai hänen läheisensä avustaa tai edustaa asianosaista taikka edustaa sitä, jolle asian ratkaisusta saattanee olla etua tai hyötyä. (Iivari 2007:27.)

4.2.2 Sovitteluistunnon järjestäminen

Sovittelijoiden valinnan jälkeen alkaa käytännön järjestelyt sovitteluistunnon ajan ja paikan suhteen. Sovittelijat sopivat yhteistyössä sovittelutoimiston kanssa sovittelutilojen varaamisesta sekä sopimuksen laatimisesta. Itse sovitteluprosessin hoitavat sovittelijat itse. Sovittelijoiden tulee pitää sovittelutoimisto ajan tasalla sovittelun kulusta ja etenemisestä. Sovittelun keskeytyessä sovittelijoiden tulee viipymättä ilmoittaa tästä sovittelutoimistoon, jotta asia voidaan palauttaa viipymättä viranomaisille. (Iivari 2007:36-37.)

Sovittelijoiden tulee aluksi tehdä keskenään alustava toimintasuunnitelma sovittelun kulusta. Tämä on usein tarpeellista etenkin tapauksissa, joissa on monta käsiteltävää asiaa taikka monta asianosaista. Suunnitelman tulee kuitenkin olla joustava, sillä jokainen sovitteluistunto on ainutkertainen ja etenee asianosaisten ehdoilla sekä heidän omalla yksilöllisellä tavallaan. Suunnittelun pohjalta sovittelua voidaan ohjata määrätietoisesti eteenpäin. Suunnittelu vaiheessa on erityisen tärkeää, että sovittelijat selvittävät itselleen osapuolten iän ja heidän kelpoisuuden tehdä pätevä sopimus sekä sen onko kyseessä asianomistaja vai virallisen syytteen alainen rikos. Tällä on suurta merkitystä osapuolten neuvotteluasemiin sovittelussa. (Iivari 2007:37.)

4.2.3 Sovitteluistunto

Yhteydenotto- ja suunnitteluvaiheen jälkeen seuraa itse sovitteluistunto. Lähtökohtaisesti sovitteluistuntoon osallistuu vain asianosaiset. Avustajien ja tukihenkilöiden mukana olo on kuitenkin sallittua, mutta aina erikseen sovittava. Alaikäisen lapsen huoltajan läsnäolo on suotavaa istunnon sujumisen kannalta sekä siksi, ettei nuori voi ilman holhoojansa suostumusta tehdä kun vain olosuhteisiin nähden tavanomaisia ja merkitykseltään vähäisiä sopimuksia.

(Iivari 2007:43.) Sovittelulain mukaan osapuolten tulee osallistua sovitteluistuntoon henkilökohtaisesti. Sovittelussa pyritään aina siihen, että osapuolet tapaavat kasvoistusten. Sovittelu voidaan toteuttaa myös esimerkiksi puhelimitse jos tapaaminen on ollut erityisen vaikea järjestää esimerkiksi kohtuuttomien välimatkojen vuoksi. Näissä tapauksissa on kuitenkin aina suuri väärinymmärrysten ja tulkintakiistojen riski. Tällöin suorassa vuorovaikutuksessa tärkeä inhimillinen lähestymistapa konflikteihin jää saamatta. (Iivari 2007:39.)

Sovitteluistuntoon osallistuvien eri etnisiin ryhmiin kuuluvien asianosaisten lisääntyessä on tulkkien käyttö tullut tarpeellisemmaksi. Jos on epäilystä, etteivät osapuolet ymmärrä sovittelua tai sovittelussa käytävää keskustelua, on tulkki tällöin erityisesti tarpeen (Flinck 2013:48). Tulkki saattaa olla tarpeen myös silloin kun arvioidaan sovittelun aloittamisen edellytyksiä. Asianosaisten perheenjäsen, ystävä tai sukulainen ei voi toimia virallisena tulkkina. Tulkin salassapitovelvollisuutta ohjaavat Hallintolain säädökset (434/2003, 13§), joka koskee asiamiehen ja avustajan salassapitovelvollisuutta. (Flinck 2013:48.)

4.2.4 Sovittelijan asema ja rooli

Sovitteluistunnossa sovittelijalla on erittäin tärkeä rooli toimivan vuorovaikutuksen ja ilmapiirin synnyttämisessä. Sovittelijan tehtävä on olla keskustelua ohjaava puheenjohtaja, joka aktiivisesti pyrkii edesauttamaan sovinnon syntymistä. (Iivari 2007:44-45.) Asianosaisten tehtävä on keskustella tapahtuneesta rikoksesta tai riidasta ja koettaa päästä yhteisymmärrykseen sekä sovintoon. Molemmille osapuolille annetaan mahdollisuus käydä vapaasti tapahtumia läpi omalta kannaltaan. Tarvittaessa kertomuksia tarkennetaan niin, että jokainen osapuoli ymmärtävät asian oikein. Osapuolten keskustelu saa olla laajempaa, jos se lisää asianosaisten keskinäistä ymmärrystä. Tämä vaihe on sovittelun onnistumisen kannalta keskeisin, joten sille tulee antaa tilaa ja aikaa. Kumpikin osapuoli voi kuulla millä tavoin toiset osalliset ovat tapahtumat kokeneet. Tarvittaessa sovittelija ohjaa keskustelua takaisin aiheeseen sekä selkeyttää ja täsmentää epäselviä asioita. Aika ajoittain on sovittelijan hyvä myös varmistaa, että osapuolet ovat ymmärtäneet asiat samalla tavalla. (Iivari 2007:44-45.)

Lain velvoitteen mukaan sovittelijan tulee antaa osapuolille tietoa oikeusavusta sekä muista palveluista ja tarpeen tullen ohjata heidät näiden palveluiden piiriin (Sovittelulaki 2005/1015, 17§.) Rikoksen uhrin eivät aina kykene tiedostamaan olevansa avun ja tuen tarpeessa. Myös rikoksen tekijän tekojen taustalla voi olla syitä, joiden vuoksi hakeutuminen jatkopalveluihin olisi tarpeellista. Näiden seikkojen vuoksi tuki- ja jatkopalveluita koskevan tiedon annolla on suuri merkitys. Mikäli henkilökohtainen osapuolten ohjaus jatkopalveluihin tapahtuu jo sovittelun edellytysten selvittämisen aikana, antavat tiedot jatkopalveluista ammattisovittelijat. Sovittelun kuluessa tiedotuksen ja jatko-ohjauksen hoitavat sovittelijat. (Flinck 2013: 58.)

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että sovittelu tilanteessa osapuolen taikka osapuolten ilmaistua esimerkiksi halukkuus päästä päihdepalvelujen piiriin, tulee sovittelijoilla olla tietoa mihin kyseinen henkilö voi hakeutua hakemaan apua. Myös sovinnon syntymisen perusteena voi olla käyttäytymissopimus, jolloin sovittelijalla tulee olla tarvittava tieto sosiaali- ja terveyspalveluista. Aineettomat sopimukset avaan tarkemmin kappaleessa 4.2.6 Korvaukset ja sopimus.

4.2.5 Useampi istuntokerta ja erillistapaamiset

Useimmiten sovitteluistuntoja tarvitaan vain yksi, mutta soviteltavan asian luonteesta riippuen, osapuolten motivaatiosta sovitella sekä kyvystä ilmaista toiveensa istuntoja voi tulla myös useampi. Voi olla ettei ensimmäisessä istunnossa päästä yhteisymmärrykseen taikka toinen osapuoli ei saavu paikalla ensimmäiseen istuntoon. (Iivari 2007:46.)

Erillistapaamiset ennen varsinaista yhteistä sovitteluistuntoa ovat tarpeellisia kun rikos liittyy läheisiin ihmissuhteisiin tai kun kyse on lähisuhdeväkivallasta. Erillistapaamisia käytetään myös kun kyseessä on monikulttuurinen sovittelu taikka sovittelun osapuolina ovat nuoret. (Flinck 2013:96.)

4.2.6 Korvaukset ja sopimus

Kun kaikkien osapuolten näkemykset ja kokemukset tilanteesta on kuultu ja mahdollinen yhteisymmärrys saavutettu seuraa vahinkojen kartoitus. Tämän jälkeen keskustellaan aiheutuneista aineellisista vahingoista ja pyritään sopimaan sopiva korvauksellinen summa. Rahallisen korvauksen sijaan on joissakin tapauksissa mahdollisuus korjata vahingot esimerkiksi työllä, tätä sovelletaan erityisesti nuorten kanssa. Rahallisissa korvauksissa on tarkistettava, että saako uhri korvausta tapahtuneesta vahingosta Kelasta tai vakuutusyhtiöltä, jolloin korvausvelvolliselle jää korvattavaksi vain omavastuu osuus. Päästyään yhteisymmärrykseen on sopimuksen laatimisen ja allekirjoittamisen vuoro. (Iivari 2007:46.)

Sopimukseen kirjataan ne asiat, joista osapuolet ovat päässeet yhteisymmärrykseen, harkinnanvaraisesti myös ne seikat, joista vallitsee edelleen erimielisyys. Sopimukseen voidaan kirjata myös tunnepuolen seikkoja kuten anteeksipyyntö ja -annot, katumuksen osoitukset, rikoksen tekijän asenteet ja niin edelleen. Näitä seikkoja ei voida vahvistaa oikeudessa, mutta niiden tarkoitus on sitoa osapuolia moraalisesti. Sopimuksessa voi olla myös käyttäytymissopimus. (Iivari 2007:57.) Käyttäytymissopimuksessa toinen osapuoli sitoutuu esimerkiksi hakemaan apua ongelmiinsa. Sopimukseen päästäkseen toinen osapuoli voi lupautua hakeutumaan esimerkiksi päihdepalveluihin tai väkivallanehkäisy ohjelmaan. Sopimuksen allekirjoittamishetimitä sovittelijan on tärkeää varmistaa, että sopimus on kohtuullinen osapuolten kannalta

sekä perustuu aitoon vapaaehtoisuuteen ja oikeaan tietoon (livari 2007:56-57). Tarvittaessa vielä korostetaan sopimuksen sitovuutta ja merkitystä allekirjoittaneiden kesken. Jos joku osapuolista kieltäytyy allekirjoittamasta sopimusta, tekee sovittelija tästä merkinnän asiakirjaan. (livari 2007:56-57.)

4.2.7 Seuranta

Sovitteluistunnosta syntyneestä sovinnosta suoritetaan aina seuranta. Tässä yhteydessä seurannalla tarkoitetaan niitä toimia, jotka suoritetaan sopimuksen toteutumisen varmistamiseksi. Seurannasta keskustellaan osapuolten kanssa sopimuksen teko vaiheesta ja seurantatavat kirjataan sopimukseen. Seurannan toteuttamistapoja on monenlaisia, esimerkiksi korvausvelvollinen voi käydä näyttämässä maksukuitit korvauksista tai jäljennökset niistä sovittelutoimistoon, myös asianomistajalta voidaan varmistaa maksun toteutuminen. Seuranta voi kuulua vapaaehtoissovittelijoille taikka sovittelutoimistolle heidän sopimuksensa mukaan. Sopimuksia seurataan, sillä sovittelun tavoitteena on lisätä asianosaisten välistä yhteisymmärrystä, antaa tekijälle mahdollisuus kantaa vastuu omista teoistaan sekä asianomistaja voi kokea vastuunottamisen tapahtuneen. Seurannalla varmistetaan yksittäisen sovittelun onnistumista. (livari 2007:59.)

Sopimuksen syntymisen ja toteutumisen jälkeen voidaan katsoa sovittelu päättyneeksi. Heti allekirjoitusten jälkeen poliisille tai syyttäjälle toimitetaan sovittelusopimus vakuudeksi sovittelun päättymisestä. Sopimukseen liitetään tiedoksi onko sovittelu toteutunut osittain vai kokonaan sekä sopimuksen olennainen rikkominen ilmoitetaan viranomaiselle. On tärkeää, että viranomaiselle on oikeat tiedot sovittelusta omaa päätöksentekoa varten. Syyttäjällä tulee olla tiedot, minkä pohjalta hän voi arvioida miten vilpityn ja vapaaehtoinen sovinto on ollut. (livari 2007:60.)

5 Palveluoppaan tavoite, tarkoitus ja tehtävät

Opinnäytetyöni päätavoitteena oli tuottaa Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistolle opas, johon on listattu paikkakunnittain aakkosjärjestykseen eri terveyden- ja sosiaalihuollon palveluita. Tarkoituksenani oli luoda toimiva ja sovittelijoiden tarpeita vastaava opas, joka helpottaisi sekä nopeuttaisi heidän työtään asiakkaiden kanssa. Sovittelijoilla oli käytössään eräänlainen palveluopas, joka vaati päivitystä sekä muutoksia käytettävyyden lisäämiseksi. Tarkoituksenani on tuottaa heille mahdollisimman valmis opas, jonka päivittämistä he voivat helposti jatkaa jälkikäteen.

Laajemmin kehittämistyön tavoitteena voidaan nähdä se seikka, että sovittelutoiminta on rikoksia ennaltaehkäisevää sekä estävää toimintaa. Mikäli käytännön sovittelutoimintaa saa-

daan kehitettyä ja parannettua eteenpäin, auttaa se rikosten ennaltaehkäisemistäkin. Sovittelussa sovinnon ehtona saattaa olla esimerkiksi hakeutuminen päihdehoitoon. Mitä paremmat välineet sovittelijoilla on löytää tämä tieto asiakkaalle sitä vähemmän se kuormittaa työntekijää sekä asiakasta ja saattaa olla ratkaiseva tekijä estää rikoksen uusiminen. Työharjoittelun Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistossa suorittaneena sekä sovitteluistuntoja nähneenä, tiedän, että joillakin asiakkailla on huutava tarve saada apua ja sovittelutilanne voi olla ensimmäinen kerta kun sitä uskalletaan pyytää.

Lain velvoitteen mukaan sovittelijoiden tulee antaa asiakkaille heidän tarvitsemaansa jatko-ohjausta sopivien palveluiden piiriin. Sovittelijan tulee antaa osapuolille tietoa oikeusavusta sekä muista palvelusta ja tarpeen tullen ohjata heidät näiden palveluiden piiriin. (Sovittelulaki 2005/1015, 17§.) Rikoksen uhrit eivät aina kykene tiedostamaan olevansa avun ja tuen tarpeessa. Myös rikoksen tekijän tekojen taustalla voi olla syitä, joiden vuoksi hakeutuminen jatkopalveluihin olisi tarpeellista. Näiden seikkojen vuoksi tuki- ja jatkopalveluita koskevan tiedon antamisella on suuri merkitys. (Flinck 2013: 58.) Näissä vaiheissa sovittelua, tuottamallani oppaalla on erityinen merkitys sovittelutoiminnassa. Järjestelmällinen ja käytännöllinen opas helpottaa sovittelijoiden työtä ohjata asiakkaat oikean avun piiriin.

5.1 Oppaan tuottaminen

Toiminnallisena osuutena opinnäytetyössäni oli luoda Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistolle sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluopas helpottamaan käytännön työtä. Järvenpään sovittelutoimistossa henkilökuntaan kuului toiminnanohjaaja, kaksi sovittelun ohjaajaa sekä toimistotyöntekijä. Sovittelun ohjaajien pääsääntöinen työtehtävä oli vapaaehtoissovittelijoiden ohjaus sekä neuvonta, mutta tarpeen tullen he toimivat myös sovittelijoina sovitteluistunnoissa. Lähteenä sain käyttää heillä jo ennestään käytössä ollutta paperista opasta, johon tutustuin työharjoitteluni aikana sen yhteystietojen päivittämisen merkeissä. Oppaassa oli kategorioittain listattu sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteystietoja. Heillä käytössä olleessa oppaassa ilmeni puutteita muun muassa päivittämisen toteuttamisessa, tietojen ajantasaisuudessa sekä oppaiden hankalaan liikuteltavuuteen liittyen. Näihin ongelmiin sovittelutoimiston henkilökunta toivoi parannuksia.

Oppaan tarkoitus, merkitys, käyttö ja sen puutteet olivat tulleet minulle jo tutuksi vuonna 2008 suoritetun työharjoittelun kautta Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistossa. Mieleissäni oli ideoita, joilla voin kasvattaa oppaan käytettävyyttä paperiseen versioon nähdessäni. Opas oli tarkoitus saada käytännöllisemmäksi muun muassa päivittämisen sekä liikuteltavuuden kannalta. Joulukuussa 2011 käydyn suunnitelmapalaverin yhteydessä Järvenpään rikos- ja riita-asioiden esimiehen sijaisen sekä ammattisovittelijoiden kanssa sain suunnan työl-

leni. Ammattisovittelijoilla oli selvät toiveet oppaan toteuttamisesta, jonka mukaan lähdin opasta työstämään.

5.1.1 Oppaan tuottamisen prosessin kuvaus ja yhteistyö henkilöstön kanssa

Ajatuksenani oli luoda opas sähköisenä versiona helpottaakseen tulevaa oppaan päivittämistyötä. Sovittelijoilla on sovittelutilanteissa käytössään tietokoneet, mutta ei Internetiä. Ajatuksenani oli luoda Word-tiedostopohjainen opas, jonka olisi voinut tallentaa esimerkiksi muistitikun avulla jokaiselle koneelle. Tiedostin, että tämä vaihe olisi tullut tehdä joka kerta kun opasta päivitetään kun esimerkiksi Internet ja sähköposti yhteys mahdollisuutta ei ollut. Käytännön kannalta ajattelin tämän kuitenkin olevan käytännöllisempi ja ympäristöystävällisempi vaihtoehto kuin se, että sovittelutilanteessa etsittäisiin 50 - 70-sivuisesta paperisesta oppaasta oikeaa avun tarjoajaa. Positiivisena puolena näin myös oppaan jaettavuuden helpottuvan toimitiloihin, joissa järjestetään sovittelutapaamisia. Päivitettyä paperista versiota ei ollut aina saatavilla kaikissa sovittelua järjestettävissä tiloissa.

Joulukuussa 2011 sovittelutoimiston henkilökunnan suunnittelupalaverissa kävi kuitenkin ilmi heidän toiveensa edelleen paperisena versiona toteutettavasta oppaasta. Lähdin jatko suunnittelemaan sekä toteuttamaan opasta heidän toiveiden mukaan. Sovittelijoilta tuli toive, että oppaasta olisi kaksi versiota. Toinen versio olisi vain sovittelijoiden käyttöön tarkoitettu ja versiosta ilmenisi yhteystietojen lähteet, jotta tulevaisuudessa oppaan päivittäminen olisi heille helpompaa. Lisäksi heidän toiveita olivat, että oppaasta tulisi selkeä, helppokäyttöinen, luotettava, palvelutahojen kohdalla olisi yhteystietojen lisäksi kuvaus palvelusta, kenelle palvelu on tarkoitettu ja miten kyseiseen paikkaan saa parhaiten yhteyden. Sisällölliseen jaotteluun sain toiveeksi seuraavan mukaisen jaottelun; aikuiset, nuoret, päihde, mielenterveys, väkivalta ja muut sosiaalipalvelut ja niin edelleen. Erittäin tärkeä seikka oppaan toteuttamisessa oli se, että palveluiden yhteystiedot ovat ajan tasalla sekä oikeelliset.

Kävin suunnittelupalaverissa sovittelutoimiston henkilökunnalle läpi, kuinka käytännössä etenimme oppaan kanssa. Laadittuani oppaan ensimmäisen version, lähetämme sen sovittelijoille sähköpostitse tutkittavaksi sekä arvioitavaksi. Tämän jälkeen opas on koekäytössä sovittelijoilla puolestatoista kuukaudesta kahteen kuukauteen riippuen siitä milloin opas saadaan heille koekäyttöön, jonka jälkeen suoritan kyselyn oppaasta. Arvioitu valmistuminen oppaalle oli joulukuun 2011 lopulla. Oppaan ensimmäinen versio valmistui kuitenkin vasta tammikuun lopulla, jolloin opas saatiin koekäyttöön sovittelijoille vuoden 2012 helmikuun alussa. Maaliskuun 2012 alussa suoritin vapaaehtoisovittelijoille sekä palkalliselle henkilökunnalle Webropol-pohjaisen kyselyn oppaasta. Lopulliset kyselytulokset oppaan koekäytöstä sekä avoimista palautteista käyn tarkemmin kappaleessa 5.1.3 Oppaan palautekyselyn tulokset.

Suunnittelupalaverissa keskustelimme myös oppaan toteuttamisen kannalta tärkeät aiheet kuten millä välineillä yhteystietojen tarkistussoitot toteutan sekä sähköisen kyselyn sovittelijoille. Sovittelutoimistolta sain käyttööni heidän puhelinliittymän, jolla voin soittaa tarvittavat puhelut. Sähköisen kyselyn sain tuottaa heidän käyttämän Webropol-ohjelmiston avulla kun oppaan raakaversio on valmis ja ollut jonkin aikaa sovittelijoilla käytössään. Sain sovittelutoimistolta myös aiemmin vuonna 2008 päivitetyn paperisen oppaan, jonka avulla pystyin lähtemään työstämään uutta opasta. Olimme yhteydessä niin Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimiston esimiehen kuin esimiehen sijaisen kanssa puolin ja toisin läpi oppaan teon ajan.

Oppaasta tehdyn palautteen tulokset sain vuoden 2012 maaliskuun lopulla. Tästä minun oli tarkoitus jatkaa oppaan muokkaamisella sekä viimeistelemisellä palautteiden mukaisesti. Oppaan viimeistelyn aloittaminen viivästyi kuitenkin minulta syyskuuhun 2012, jolloin olin yhteydessä sovittelutoimiston esimieheen. Järvenpään rikos- ja riita-asian sovittelutoimiston esimies ilmoitti minulle harmillisia uutisia. Järvenpäässä tuotettu rikos- ja riita-asioiden sovittelutoiminta tulisi siirtymään Vantaan sovittelutoimiston alaisuuteen vuoden 2013 alussa, jolloin opasta ei enää tarvittaisi Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistossa. Palvelu siirtyisi kokonaisuudessaan Vantaan sovittelutoimiston järjestämäksi. Opinnäytetyöni ohjaavan opettajan kanssa päädyimme lopputulokseen, että viimeistelen oppaan ja saatan työn loppuun niiltä osin kuin se on mahdollista. Muussa tapauksessa minun olisi tullut ottaa yhteyttä uuteen rikos- ja riita-asioiden palveluntarjoajaan ja opinnäytetyöni prosessi olisi alkanut alusta aina opinnäytetyö sopimusta myöten. Yhteiskuntamme tarjoamat palvelut muuttuvat ja elävät vuosittain, jolloin palveluita muuttunee, siirtynee tai jopa loppunee. Tämä on valitettavaa mutta nykyaikaa.

5.1.2 Toimintaympäristö

Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoiminnan tuotti Settlementti Louhela ry vuoden 2013 vaihteeseen asti. Settlementti Louhela on settlementtiliiton jäsen (Settlementti Louhelan Internet-sivut). Settlementtiliitto on perustettu vuonna 1918 ja se on sivistys- ja sosiaalityötä tekevä elämäntilijärjestö. Settlementtiliiton muodostavat paikalliset settlementit sekä settlementtinuorten piirijärjestöt ympäri Suomen. Settlementtiliikkeen toimintamuotoja ovat muun muassa lapsi- ja nuorisotyö, seniori- ja vanhustyö, monikulttuurinen työ, erilaiset trauma- ja kriisityömuodot, velkaneuvonta ja sovittelutoiminta. (Settlementti Louhelan Internet-sivut.)

Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoiminta-alueeseen kuului Järvenpään, Tuusulan, Keravan, Nurmijärven ja Hyvinkään kaupungit. Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelun päätoimipiste sijaitsi Järvenpään keskustassa. Konkreettisia tiloja sovitteluistunnoille oli myös

muissa Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelualueeseen kuuluvissa kaupungeissa. Järvenpäässä sovitteluistunnot toteutettiin Settlementti Louhelan sovittelutoimiston oleskelutiloissa, jotka muistuttivat toimisto- tai kokoustiloja. Muihin sovitteluistuntotiloihin muissa kaupungeissa en päässyt tutustumaan. Sovittelutiloilta vaadittiin lähinnä rauhallista tilaa, jossa on pöytä sekä tuolit istuntoon osallistujille. Vapaaehtoissovittelijoilla oli mukanaan muut tarvittavat välineet kuten kannettavatietokone, pieni tulostin sekä kyniä, paperi ja mahdollisesti esitteistä eri sosiaali- ja terveyspalveluista. Nämä tarvittavat työvälineet vapaaehtoissovittelijat noutivat Järvenpään sovittelutoimiston toimitiloista ennen sovitteluistunnon alkua ja toimittivat ne takaisin sovittelutoimistoon sovitteluistunnon jälkeen.

5.1.3 Oppaan palautekyselyn tulokset

Lopulliset palautteet oppaasta sain analysoitavakseni maaliskuun 2012 lopulla. Palautteita sain yhteensä 14 kappaletta, joista 10 vastausta tuli Webropol-kyselyn kautta sekä neljä henkilökohtaisella sähköpostilla vapaaehtoissovittelijoilta. Vapaaehtoissovittelijoista vain viisi henkeä oli vastannut Webropol-kyselyyn ja loput viisi olivat sovittelutoimiston palkallisen henkilökunnan vastauksia. Äkkiseltään tarkasteltuna palautteiden positiivinen sekä negatiivinen jakautuminen oli selvä. Palkalliset sovittelijat olivat tottuneet käyttämään vastaavanlaisia opasta jo vuosia, jolloin palaute oli pääsääntöisesti positiivista sisältäen kehitysehdotuksia sekä rakentavaa palautetta. Vapaaehtoissovittelijoilla oli sen sijaan enemmän palautetta liittyen oppaan ulkoasuun muun muassa kirjoitusasuun. Vapaaehtoissovittelijat antoivat myös positiivista palautetta, kehitysehdotuksia sekä rakentavaa palautetta, mutta myös neutraaleja palautteita, joissa ei osattu ottaa kantaa oppaan sisältöön. Positiivista palautetta sekä kiitosta tuli kaikilta vastanneilta tasapuolisesti. Erityisesti kiitosta haluttiin antaa oppaaseen kuluneeseen työhön, joka mahdollistaa kaikkien palveluiden löytymisen samojen kansien välistä sekä vähentää heidän työtänsä palveluiden etsimisessä.

Analysoin palautteet jakamalla ne neljään kategoriaan saaden niistä seuraavanlaisesti palautteita; positiiviset palautteet 20 kappaletta, negatiiviset palautteet 7 kappaletta, rakentavat palautteet ja kehitysehdotukset 24 kappaletta ja neutraalit palautteet 2 kappaletta. Webropol-pohjainen kysely suoritettiin anonyymisti, jolloin päällekkäisyyttä palautteissa saattaa olla henkilökohtaisella sähköpostiviestillä sekä kyselyyn vastanneiden kesken.

Webropol-kysely suoritettiin sähköisesti vain vapaaehtoissovittelijoille ja samainen kysely suoritettiin paperisena versiona anonyymisti sovittelutoimiston henkilökunnalle, jotta heidän antamansa palautteet erottuisivat vapaaehtoissovittelijoiden antamista palautteista. Tarkoituksenani oli saada tietooni palautetta kahdesta eri näkökulmasta, sillä vapaaehtoissovittelijat sekä sovittelutoimiston ammattihenkilöstö tekevät työtänsä eri lähtökohdista. Ammattihenkilöstöllä saattoi olla näkemyksiä oppaaseen enemmän ammatillisesta näkökulmasta.

Tarkemmin avaan palautteiden sisältöä edetessä seuraavissa kappaleissa, joissa käsitelen oppaan sisältöä sekä ulkoasua ja niiden tekoprosessia. Saamani palautteet vaikuttivat tai olisivat vaikuttaneet näihin tekijöihin, jolloin on luonnollista käsitellä palautteet aihekohdittain. Saadessani tietooni, ettei rikos- ja riita-asioiden sovittelutoiminta enää jatku Järvenpään sovittelutoimiston toimesta päätimme yhdessä opinnäytetyöni ohjaavan opettajan kanssa, että viimeistelen oppaan ulkoasun ja sisällöllisesti vain kirjoitusvirheistä enkä jatka palveluiden lisäämis- tai päivittämissuunnitelmia. Täten kaikkia kehitysehdotuksia ei ole enää täydennetty opinnäytetyöni liitteenä olevaan valmiiseen Avain selviytymiseen oppaaseen.

5.1.4 Oppaan sisältö

Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimiston henkilökunnan vuosien kokemus sovittelutoiminnasta sekä asiakaskunnasta antoi selkeät suuntaviivat oppaan sisältämille palveluiden aihealueille. Vanhassa oppaassa oli sisällytetty valtakunnallisia palveluita sekä paikkakunta-kohtaisesti kunnille palveluita muun muassa päihdepalvelut, mielenterveys- ja kriisipalvelut sekä ongelmia tai väkivaltaa parisuhteessa otsikoin. Henkilökunnan esittämien toiveiden jälkeen päädyin rakentamaan opasta osittain vanhan pohjalta otsikoin Valtakunnallisia numeroita ja Internet sivuja sekä paikkakunta-kohtaisesti Tuusulan, Nurmijärven, Järvenpään, Keravan sekä Hyvinkään kaupunkien palveluita seuraavin otsikoin; Terveysasemat, Sosiaalitoimistojen toimipisteet, Nuorten sosiaalityö, Mielenterveys- ja kriisipalveluita, Päihdepalvelut, Parisuhde ja perhe sekä Oikeus ja turvallisuus. Opasta aloittaessani huomasin monien palveluiden eriytyneen toisistaan omaksi palvelunalaksi jonka vuoksi lisäsin otsikoita eli palvelukategorioita, jotta oikean palvelun löytäminen olisi helpompaa. Otsikot olivat samat kaikkien kaupunkien alla lukuun ottamatta Nurmijärveä, Keravaa sekä Hyvinkäätä, joiden kuntien palveluihin ei ole eritelty omaa kategoriaa nuorten sosiaalityölle. Nämä palvelut jakautuivat isompien kategorioiden alle.

Kuntien tarjoamia sosiaali- sekä terveystieteiden palveluita aloin varmistamaan kuntien omilta Internet sivuilta sekä tarkistamalla vanhassa oppaassa olleiden palveluiden yhteystietoja. Palveluista kirjoitin lyhyen selosteen mitä palvelu tarjoaa sekä mille asiakasryhmälle palvelu on suunnattu esimerkiksi nuoret, aikuiset tai vanhukset. Osapalveluista palveli kaikkia asiakasryhmiä, jolloin erittelyä ikäryhmittäin palveluihin ei ollut. Ensimmäiseen palveluopas versioon lisäsin myös lähteen mistä palvelun olin löytänyt. Pääsääntöisesti tämä oli Internet-sivuilta. Lisäsin myös päivämäärän, jolloin yhteystieto oli tarkistettu Internetistä sekä tiedon mahdollisesta yhteystiedon tarkistuksesta puhelimitse tai sähköpostitse.

Oikean palvelun löytämisen helpottamiseksi oppaaseen tuli tietenkin tehdä sisällysluettelo. Pienempiin osiin jaotellun otsikoinnin avulla, tarkoitukseni oli helpottaa oikean palvelun löytymistä. Konkreettista selaamista helpottaakseni yritin opinnäytetyöni ohjaavan opettajan

vihjeen mukaisesti luoda alaviitteisiin kaupunkikohtaisesti kaupungin nimen, jolloin sovittelutilanteessa tarvittaessa esimerkiksi Järvenpään kaupungin palveluita, olisi kaupungin palvelut löytynyt erittäin helposti tarkistamalla alaviitteestä sivut, joilla kyseisen kaupungin palvelut ovat. Valitettavasti käytännössä en saanut tätä ideaa toteutumaan, sillä alaviitteiden useampi jaottelu olisi aloittanut aina sivunumeroinnin alusta, jolloin sisällysluettelosta olisi mielestäni tullut hankalasti luettava. Päätin siis luottaa vanhanaikaiseen sisällysluetteloon.

Listattuani palvelut oppaaseen kategorioittain ja tarkistettuani ensin yhteystiedot Internetistä aloin varmistamaan useimpien tietojen oikeellisuutta vielä puhelimitse sekä sähköpostitse eri sosiaali- ja terveystieteiden tahoilta, jotka tuottivat palveluita. Tämä vaihe vaati useita työtunteja niin soittoineen kuin kirjallisine korjauksineen. Tämän vaiheen aikana minulle vahvistui käsitys sosiaali- ja terveyspalveluiden ”pirstaloituneisuudesta”. Palveluita oli hankala löytää tai yhteystiedot eivät olleet ajan tasalla Internetissä. Myös yhteydenotto soittoaikoinen tai mahdollisen lähetteen tarve lisänee kynnystä hakeutua palveluiden pariin. Yhteystietojen tarkistamisen jälkeen opas annettiin vapaaehtois- sekä palkallisille sovittelijoille koekäyttöön.

Oppaan oltua koekäytössä ja sen jälkeen suoritettua palautekyselyä ilmeni seuraavanlaisia kehitysehdotuksia oppaaseen sisällöllisesti. Sovittelutoimiston palkkiselta henkilökunnalta tuli selkeällä enemmistöllä toive, että palvelut joihin tarvitaan lähete, tulisi myös lisätä oppaaseen. Tein oppaan alkuvaiheessa tietoisesti valinnan jättämällä nämä palvelut oppaasta pois, sillä palveluiden piiriin pääsee aina ja vain ainoastaan lääkärin läheteellä, jolloin ensimmäinen kontakti on terveyskeskuksen lääkäri. Toivetta sain myös lisätä oppaaseen enemmän palveluita maahanmuuttajille, joiden osallisuus sovitteluissa oli palkallisen sovittelijan mukaan kasvanut. Palkalliset sovittelijat antoivat myös kehitysehdotuksia oppaan ulkoiseen asuun sekä vihjeitä heille tunnettujen palveluiden lisäämiseen.

Vapaaehtoissovittelijoilta saatu palaute oppaan sisältöön oli lähinnä positiivista kiitosta, että kyseistä opasta tehdään ja sen käytöstä uskottiin olevan hyötyä. Kehitysehdotuksena tuli myös seikka, että voisin hyödyntää palveluntarjoajien omia esitteitä. Tehdessäni opasta ja palveluiden lyhyitä palveluselostuksia, käytin pääsääntöisesti palveluntuottajien omia palvelukuvauksia muun muassa heidän Internet sivuiltaan. Henkilökohtaisessa sähköpostipalautteessa oli myös tietoa erään palvelun tuottajasta ja taustaorganisaatiosta.

Näitä oppaan sisältöön liittyviä palautteita en lähtenyt kuitenkaan käytännössä toteuttamaan jo aiemmin mainitsemani ohjaavan opettajani kanssa sovittun jatkon vuoksi. Järvenpään rikos- ja riita-asiaintoimiston palvelun päättymisen vuoksi, ei opasta tulisi käyttää, jolloin sisällöllinen ajantasaisuus ei ollut ajankohtaista opinnäytetyöni valmistumisen viivästymisen kannalta.

5.1.5 Oppaan ulkoasu

Oppaan ulkoasu muotoutui ennen kaikkea Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimiston henkilökunnan toiveiden mukaisesti. Ensimmäinen toive oli saada opas edelleen paperisena versiona, josta löytyisi paikkakunnittain palvelut. Kategoriointi muotoutui jo aiemmin kapaleessa, 5.1.4 Oppaan sisältö, kertomani mukaisesti.

Antaessani oppaan koekäyttöön Word-tiedostopohjaisena oli harmillinen ajatusvirhe. Opas olisi tullut antaa tutkittavaksi PDF tiedostopohjaisessa muodossa. Nyt oppaasta oli tullut useille vastaanottajille epäselkeä ja sekava, sillä tiedoston avaaminen eri kirjoitusohjelmilla sekoitti tekstin asetukset. Oppaan tekstillisestä sisällöstä sain paljon palautetta tähän seikkaan liittyen. Muun muassa palveluiden otsikot ja palveluiden kuvaukset olivat hypänneet eri sivuille, sisennykset olivat menneet sekaviksi, sivunumerointi uupui ja niin edelleen. Ammattisovittelijoiden mielestä oppaan ulkoasu oli selkeä, vaikkakin kehitysehdotuksia tuli. Kehitysehdotuksina sain muun muassa seuraavanlaisia kommentteja; eri kaupungit olisivat eri värikoodeilla, yhteystiedot voisi kehystää tai erottaa näkyvämmäksi muusta tekstistä, opas olisi vihkoseksi taitettu ja nidottu. Positiivista palautetta heiltä tuli muun muassa seuraavanlaisesti; helppo katsoa ja etsiä yhteystietoja, helppo lukuinen, neuvominen helpottuu kun numerot ovat yksissä kansissa, hyvä että numerot eroteltu paikkakunnittain, voidaan tutkia yhdessä opasta asiakkaan kanssa, selkeä jaottelu.

Vapaaehtoissovittelijoilta kehitysehdotuksia tuli muun muassa, että luettelomaiset asiat ilmaistaisiin ranskalaisin viivoin, joitakin sanamuotoilu ehdotuksia, sivumäärää toivottiin lyhyemmäksi, kuvia oppaaseen, kirjoitusvirheiden sekä tekstin pomppimisen korjaaminen. Positiivista palautetta oppaan ulkoasusta tuli muun muassa palveluiden löytyminen yhdestä oppaasta, opas on käytännöllinen tulostettuna, oppaan rakenne on selkeä ja oppaasta sai vaikutelman, että on helppokäyttöinen käyttää.

Viimeistelin oppaan ulkoasun osittain rakentavan- ja negatiivisten palautteiden mukaisesti. Tarkistin oppaan kirjoitusasun ja korjasin kirjoitusvirheet. Lisäksi viimeistelin opasta muun muassa tekemällä sivunumeroinnin, sovitin tekstin paperille luettavammaksi sekä selkeämmäksi ja tekstin hyppimisen välttämiseksi tallensin valmiin oppaan PDF muodossa. Näillä muutoksilla tehty valmis opas löytyy opinnäytetyöni liitteenä 1.

6 Mitä opas kertoo sovittelutyöstä?

Opinnäytetyöni aiheena oli tuottaa Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistolle sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluopas, jota he käyttäisivät hyödykseen sovittelutilanteissa. On hyvä pohtia mitä tuottamani opas ja sen alkuperäinen tarve kertoo sovittelutoiminnasta,

sen luonteesta ja asiakaskunnasta. Mitä oppaaseen rajautuvat palvelut kertovat asiakaskunnan avun tarpeista? Esittelin aiemmin kappaleessa, 5.1.4 Oppaan sisältö, oppaaseen muodostuneita aiherajauksia sekä palvelukategorioita. Miksi juuri näitä palveluita palkalliset sovittelijat toivoivat oppaaseen? Mitä siitä jäi pois? Näitä kysymyksiä on hyvä pohtia, jotta saadaan kattavampi kuva siitä, mihin tarkoitukseen opas oikeastaan oli tarkoitettu.

Terveyden ja Hyvinvoinninlaitos on teettänyt tutkimuksen vuoden 2013 rikos- ja riita-asioiden sovitteluista. Tutkimuksen mukaan vuonna 2013 käynnistyneistä sovitteluista (8127 kappaletta) päästiin sopimukseen 84 prosentissa (6791 kappaletta) rikostapauksista. Lähisuhdeväkivaltaa koskevissa käynnistyneissä rikostapauksissa (1388 kappaletta) sopimus syntyi 87 prosentissa (1206 kappaletta) vuoden 2013 aikana. Tutkimuksessa muistutetaan, että täsmällisiä prosenttiosuuksia ei täysin saada sillä tuloksia alettiin kokomaan vuoden 2013 alusta, jolloin osa vuoden aikana käynnistyneistä sovitteluprosesseista oli edelleen kesken. Sovittelun käynnistyminen ja sovitteluprosessin päättyminen saattavat sijoittua eri kalenterivuosille.

Tutkimuksen mukaan vuoden 2013 aikana tehdyistä sopimuksista oli 57 prosenttia (5317 kappaletta) niin sanottuja aineettomia sopimuksia. Aineettomista sopimuksista koostui 22 prosenttia anteeksipyyntöistä, 10 prosenttia vaatimuksista luopumisista, 10 prosenttia käyttäytymissopimuksista ja yksi prosentti omaisuuden palautuksista. Käyttäytymissopimukset liittyvät asiakkaan lupaukseen liittyä tarvittavaan sosiaali- ja terveydenhuollon avuntarjoajan piiriin esimerkiksi lupaus päihdehoitoon tai väkivallankatkaisuohjelmaan hakeutumisesta. Tilastoinnissa on laskettu kaikki korvausmuodot, jolloin yksi sopimus on saattanut sisältää esimerkiksi rahallisen korvauksen, anteeksipyyntöä sekä aineettomansopimuksen. (Terveyden ja Hyvinvoinninlaitos; Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2013:11.)

Edelliset tutkimustulokset antavat mielestäni vastausta kysymykseen minkälaisia palveluita rikos- ja riita-asioiden asiakaskunta oikein tarvitsee ottamalla huomioon rikoksien luonteen sekä muistuttamalla kuinka tärkeä osa sovittelutyötä on ohjata asiakas oikean avun piiriin kun kyseessä on esimerkiksi aineettomat sopimukset. Tässä työskentelymuodossa voidaan nähdä palveluohjauksen elementtejä, joita palveluohjauksen uranuurtaja Sauli Suominen on kiteyttänyt mielipidekirjoituksessaan muun muassa seuraavanlaisesti: ”Palveluohjaaja ei korvaa muita palveluja vaan huolehtii siitä, että asiakas ja palvelujärjestelmä kohtaavat. Mitkään asiakkaan tarvitsevat palvelut eivät saa olla ohjaajille vieraita”. (Suominen 2004.) Tätä työtä helpottamaan tarvittiin palveluopasta, jonka välistä löytyy tarvittavat palvelut nopeasti, helposti ja ilman suurta etsimisen vaivaa. Taloudellisen hyödyn tavoittelun lisäksi sovittelulla on myös erittäin suuri merkitys aineettoman hyvinvoinnin lisäämiseksi. Tästä mielestäni kertoo se seikka, että aineettomien sopimusten määrä on ollut yli puolet syntyneistä sopimuksista. Olivat sopimukset sitten kokonaisuudessaan aineeton sopimus tai sisälsivät myös aineettoman sopimuksen.

Rikos- ja riita-asioiden sovittelutoiminnan peruseriaatteita ovat eri osapuolten tasapuolinen kuuleminen ja toisten henkilöiden kunnioittava vuoropuhelu. Myös tunteiden käsitteleminen on erittäin suuressa asemassa rikosten ja riitojen sovittelussa. (Flinck 2013: 22-23.) Erityisesti nämä sovittelun ominaispiirteet kasvattavat aineettomien sopimusten määrää, sillä keskiössä käsitellään rikoksia ja riitoja myös ihmisten henkisen puolen varassa eikä rikosoikeudellisesti, juridisesti tai vain ja ainoastaan materiaalisesti. Ottaessa huomioon ihmisten henkiset tunteet ja ajatukset astuu kuvaan usein myös syvällisempiä tekijöitä, joihin uhri tai tekijä saattanee tarvita apua. Palveluiden luonteeseen paneudun seuraavissa kappaleissa.

Palveluoppaassa olivat palvelut karkeasti jaoteltuina yleisiin terveyspalveluihin, päihde- ja mielenterveys sekä talous- ja velkaneuvonta palveluihin. Täten oppaasta on jäänyt pois täysin muun muassa vanhusten, lasten ja kehitysvammaisten palvelut. Miksi näitä palveluita ei sitten tarvita sovittelutilanteissa? On hyvä tarkastella rikosten ja riitojen luonteita sekä näiden asiakasryhmien erikoisuuksia.

Terveyden ja Hyvinvoinninlaitoksen teettämän tutkimuksen mukaan vuonna 2013 sovitteluun ohjatuista rikos- ja riita-asioista rikosnimikkeet jakaantuivat seuraavanlaisesti; väkivalta 51,3 prosenttia, laitton uhkaus 5,8 prosenttia, anastusrikokset 12,4 prosenttia, vahingonteot 14,7 prosenttia, kotirauhan rikkominen 3,3 prosenttia, kunnianloukkaus 3,3 prosenttia, muu 5,1 prosenttia, riita-asiat 3,5 prosenttia. Muut rikos-luokkaan kirjatut tapaukset sisältävät muun muassa eläimen vartioimatta jättäminen, vammantuottamus, järjestystä ylläpitävän henkilön vastustaminen ja viestintä salaisuuden rikkominen. (Terveyden ja Hyvinvoinninlaitos; Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2013:3).

Sovitteluun soveltua rikoksia rajaa siis paljon rikoksen laatu ja luonne. Pääsääntöisesti rikos- ja riita-asioiden sovitteluun soveltuvat rikokset ovat lievempiä rikoksia, joista syyttäjä voi vaatia vain lieviä tuomioita. Juhani Iivari kirjassaan *Sovittelijan opas*, kertoo, että ensisijainen sovitteluun soveltua seikka on, että vähintään toinen osapuoli on luonnollinen henkilö. Täten esimerkiksi kahden yrityksen välisiä riitoja ei käsitellä sovittelumenettelyin, sillä yritys on juridinen henkilö. Hän muistuttaa myös, että sovitteluun soveltuvat lähinnä vähäiset riita-asiat sekä rikokset, joiden arvioidaan olevan sovittelavissa. (Iivari 2007:31.) Nämä seikat antavat vahvaa rajausta sovitteluun soveltuvista rikos- ja riita-asioista.

Saadakseni kattavan kuvan sovittelutilanteissa tarvittavien palveluiden luonteesta tulisi minun tutkia jokaista sovitteluun edennyttä tapausta yksityiskohtaisesti, tapauksien mahdollisia rikosnimikkeitä, tekijöiden taustaa, sosioekonomista asemaa sekä tekojen historiaa tarkemmin. Välttääkseni oppinäytetyöni liiallisen laantumisen itse aiheesta tarkastelen vain suurinta rikosalaa, joiden piiristä sovitteluun tulee rikoksia. Sovitteluun ajautuneista rikoksista hieman yli puolet oli väkivaltarikoksia. Myös Vantaan kaupunki esittelee Internet-sivuillaan rikos- ja

riita-asioiden sovittelussa olevien asioiden olevan tavallisimmin väkivaltarikoksia, omaisuusrikoksia tai erilaisia riita-asioita (Vantaan kaupungin Internet sivut). Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksen, Rikollisuustilanne 2012, mukaan päihteiden ja väkivaltarikollisuuden yhteys on ilmeinen. (Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos 2013:86.) Tutkimuksen mukaan väkivaltarikoksiin lukeutuvissa rikosnimikkeissä kuten lievissä pahoinpitelyissä on ollut alkoholin vaikutuksen alaisena vuosina 2005-2009 jopa 63 prosenttia tekijöistä. Vastaavasti vuosina 2010-2012 alkoholin vaikutuksen alaisena tekijöistä oli ollut 57 prosenttia. Molempina vuosikaumina pahoinpitelyrikoksen tekijöistä kaksi prosenttia olivat olleet muiden päihteiden vaikutuksen alaisena tekohetkellä. (Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos 2013:87.)

Kyseiset lukemat eivät kerro kuinka monelle väkivaltarikokseen syylistyneellä on jonkinlainen päihdeongelma, mutta mielestäni antaa kuvaa siitä, että ainakin osittain päihteiden käyttö lisää väkivaltarikollisuutta tai korreloi väkivaltarikollisuutta. Nykyajan yhteiskunnassamme päihde- sekä mielenterveystyö kulkevat melko usein käsi kädessä. Joko mielenterveysongelmia lääkitään itsenäisesti alkoholilla tai pitkäaikainen alkoholin käyttö ja syrjäytyminen luo mielenterveysongelmia, jolloin molempia palveluita saattanee tarvita sama henkilö. Sovittelutilanteessa tämän ilmetessä asiakas ohjataan molempien auttajatahojen piiriin. On hyvä kuitenkin muistaa, että mikäli kyseessä on vakava päihdeongelma, ei sovittelun aloittamisen kriteerit välttämättä täyty. Myös livari on sovitteluoppaassaan ottanut tämän asian huomioon (livari 2007). Hän painottaa, että mikäli osallistuja kärsii mielenterveys- tai päihdeongelmista ja tämä vaikuttaa osapuolen päätöksentekokykyyn ei tällöin hän ole kykeneväinen osallistumaan sovitteluun. Mikäli asia huomataan sovittelutilanteessa, on sovittelijan hyvä konsultoida sovittelutoimistoa voiko sovittelua ylipäättänsä jatkaa. (livari 2007:33-34.)

Mietittäessä miksi palveluoppaaseen on toivottu vain nuorten sosiaalityö eikä kategoriaa esimerkiksi lapsista, on syy yksiselitteinen. Alle 18-vuotiaiden tekemistä lainvastaisista teoista ja rikkeistä tulee poliisiin lähettää tieto lastensuojeluviranomaiselle (Eskelinen 2005:36). Näin osa lapsista joutuu lastensuojelullisten toimenpiteiden kohteeksi (Eskelinen 2005:36). Suomessa on kriminaalipoliittisesti määritelty lastensuojelun tehtäväksi lapsirikollisuuden käsitteleminen. Tämän hallinnoimisessa painottuu erityisestävyys sekä hoito- ja kasvatusnäkökulma. (Eskelinen 2005:24.) Täten lapsen tehdessä rikoksen/rikoksia, on päävastuu nuoren jatko-toimenpiteistä lastensuojelulla. Tällöin lapsen ohjaus tukipalveluihin on pääsääntöisesti lapsenvalvojan valvonnassa tai lapsen huoltajalla. Toki sovittelutilanteessa voidaan tarkastella myös lapsen tarvitsemia palveluita, mutta terveydellisissä asioissa lapsi ohjataan terveydenhuollon asiakkaaksi ja muut sosiaalihuollonpalvelut tulevat lastensuojeluviranomaisen kautta.

Sovittelun aloittamisen edellytyksenä sekä sovittelun jatkamisen ehtona on, että osapuolet ymmärtävät sovittelun sekä siinä tehtävien ratkaisujen merkitys. Mikäli osapuolten kyvystä ymmärtää asian merkitys ei saada riittävää varmuutta, ei sovittelutoimintaa tulisi heidän

osaltaan aloittaa. (Flinck 2013: 91.). Tähän kategoriaan sisältyy muun muassa osa lapsista, kehitysvammaiset ja vanhukset. Mikäli rikosten- ja riitojen sovitteluun osallistuu kehitysvammainen tai älyllisesti heikkolahjainen henkilö, on heidän kehitystasonsa mitä luultavimmin jo diagnosoitu eivätkä he osallistu sovitteluun ilman edunvalvojaa. Tällöin sovittelijoiden ei tarvitse ohjata heitä esimerkiksi kehitysvammaisten palveluiden piiriin.

Terveyden ja Hyvinvoinninlaitoksen tekemän tutkimuksen, Rikos ja riita-asioiden sovittelu 2013, mukaan hyvin pieni prosentuaalinen osuus sovitteluun osallistuneista on vanhuksia tai eläkeläisiä. Vuonna 2013 sovitteluun osallistuneista 60-64-vuotiaista henkilöistä on ollut vain 2 prosenttia ja yli 65-vuotiaita on ollut 3 prosenttia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos; Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2013: Liitetaulukko 1.) Väittäisin, että vastaavanlaisesti näissä tapauksissa henkilöt ovat jo tarvitsemiensa palveluiden piirissä tai mikäli eivät ole, heidät ohjattaisiin ensisijaisesti terveydenhuollon kautta oikeiden palveluiden piiriin, jolloin sovittelijoilla ei tarvitse olla tarkempia palvelutietoja heidän ikäryhmän palveluista. Vastaavanlaisesti tähän asiaan pätee seikka, että osapuolen tarvitsee ymmärtää sovittelun sekä sovinnon merkitystä. Mikäli vanhempi henkilö ei ole tähän kykenevä, ei sovittelua tule aloittaa. Pohdin myös, että näissä tilanteissa tuskin ohjautunee sovitteluun henkilöä, jolla on esimerkiksi diagnosoimaton dementia tai alzheimer. Tällöinhän kyseinen henkilö luultavammin ei olisi soveltuva sovittelun piiriin mikäli edellytys ihmisen ymmärtämisestä sovittelun ja ratkaisujen merkityksestä ei toteudu. Näin ollen varta vasten vanhusten palveluita ei ollut tarvetta lisätä oppaaseen.

Tähän asti työssäni olen keskittynyt ja käsitellyt palveluiden tarvetta lähinnä rikoksen tekijän näkökulmasta, mutta erittäin suuri painoarvo palveluiden tarpeella on myös rikoksen uhrilla. Aune Flinck kirjassaan, Rakennamme sovintoa: Opas rikosten ja riitojen sovitteluun, kertoo kuinka rikoksen uhriksi joutuminen on mahdollisesti tapahtuma, joka jättää jälkensä ihmisen elämänsä historiaan sekä ihmissuhteisiin. Flinck muistuttaa kuinka rikoksen kokeminen on usein uhrille kriisitilanne, joka voi vaikuttaa monin tavoin hänen elämäänsä. Uhri voi kokea itsensä rikoksen jälkeen haavoittuneeksi, ahdistuneeksi ja voimattomaksi. Nämä tunteet sekä rikoksesta aiheutuneet vahingot voivat vaikuttaa uhrin fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen ja taloudelliseen tilaan. Näitä uhrin aineettomia seurauksia huomioidaan koko sovittelu prosessin ajan. Mikäli uhri kokee tarvitsevansa tukea, on hänellä mahdollisuus pyytää itselleen tukihenkilö mukaan sovitteluun. Rikoksen uhriksi joutuneella on mahdollisuus saada myös tukihenkilö Rikosuhripäivystyksestä, joka on tehtävään koulutettu ja maksuton tukihenkilö. Näiden erilaisten tuki- ja jatkopalveluiden käyttö ja sovittelu eivät sulje pois toisiaan. (Flinck 2013:41-42.) Täten opinnäyteyöni palveluoppaassa oli erityisen tärkeää olla myös kriisipalveluita sekä palveluita kriisissä olevien henkilöiden jatkopalveluihin. Myös uhreille saatetaan tarjota esimerkiksi mielenterveys tai talouspalveluita.

6.1 Rikos- ja riita-asioiden sovittelutoiminta - rikollisuutta ennaltaehkäisevää toimintaa?

Rikos- ja riita-asioiden sovittelutoiminnalla on nähty myönteisiä puolia erityisesti lasten rikollisuutta ennaltaehkäisevänä interventiona. Vuonna 2013 sovitteluun ohjattiin kaiken kaikkiaan 4800 alle 21-vuotiaasta rikoksesta epäiltyä nuorta, jolloin prosentuaalinen osuus oli 41 prosenttia. Nuorten ikäjakauma koostui seuraavanlaisesti. Alle 15-vuotiaista nuorista sovitteluun ohjattiin 1499 lasta eli noin 13 prosenttia. Sovitteluun ohjatuista tekijäksi epäillyistä henkilöistä 16 prosenttia oli 15 -17 -vuotiaita ja 20 prosenttia 18-20-vuotiaita. (Terveyden ja Hyvinvoinninlaitos; Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2013:7.)

Osittain nuorten osallisuutta nimenomaisesti sovittelutoimintaan voidaan selittää sillä, että sovitteluun soveltuvat rikokset ovat lievempiä, kuten jo aiemmin edellisessä kappaleessa kävin läpi. Pääsääntöisesti nuoret ja lapset tekevät lievempiä rikoksia, jolloin sovittelutoiminta tulee kysymykseen.

Rikos- ja riita-asioiden sovittelutoiminnan on katsottu olevan toimiva keino ehkäistä nuorten tekemiä uusintarikoksia. Samalla sen on nähty kasvattavan nuoria vastuullisuuteen ja edistävän sitä, että rikoksesta epäilty tai riidan osapuoli saa mahdollisuuden kohdata uhrin tai loukatun osapuolen. Tärkeää on lapselle tai nuorelle saada kuulla mitä vahinkoa tapahtumista on aiheutunut ja täten ottaa itse vastuu teoistaan. Sovittelua pidetään erityisen suositeltavana alle 15-vuotiaiden lasten, nuorten, ensikertalaisten ja asianomistajarikosten kohdalla, jolloin sovittelun kasvatuksellinen sekä sosiaalistava vaikutus pääsee parhaiten esiin. Nuoren kohdalla tehokkaita keinoja ennaltaehkäistä uusia rikoksia voivat olla tekojen seurausten konkretisoituminen ja vahinkoa kärsineen osapuolen kohtaaminen. Nämä voivat ennaltaehkäistä myös yhteisön normien rikkomisia sekä toisen ihmisen loukkaamista. Sovittelulla voidaan saada rikoksen tekijälle sekä uhrille selkiytettyä tilannetta ja antaa vastauksia uhrille miksi hän on joutunut kiusatuksi, uhriksi ja loukatuksi. Tyypillisiä nuorten tekemiä rikoksia, jotka ohjautuvat sovitteluun ovat vahingonteot, varkauden ja kiusaaminen. (Terveyden ja Hyvinvoinninlaitos; Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2013:8.)

Lasten ja nuorten sovittelutoiminnan käytön lisäämistä on haluttu lisättävän niin Sosiaaliministeriön toimesta Lastensuojelulain uudistamisen puitteissa 2007 kuin Sisäasianministeriönkin toimesta Sisäisen turvallisuuden ohjelmassa 2011-2015. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:25 ja Sisäasiain ministeriö: Sisäisen turvallisuuden ohjelma 26/2012). Lastensuojelulain (417/ 2007, 24§) mukaan lapsi tai nuori tulee sosiaalihuollon vastaavan toimielimen toimesta ohjata heidät tarvittaessa rikosasioiden sovitteluun (Flinck 2013:129). Lisäksi Sisäasiainministeriön laatiman sisäisen turvallisuuden Turvallisempi huomina hankkeessa on vaadittu vähentämään nuorten uusinta rikollisuutta mm. sovittelutoiminnan avulla. Toimenpiteessä 28 halutaan lisätä sovittelumenettelyn käyttöä nuorten rikoksien tekijöiden kohdalla. Suunni-

telman mukaan nuorille rikosentekijöille halutaan tarjota mahdollisuus korvata aiheuttamansa vahingot työllä (Sisäasiain ministeriö: Sisäisen turvallisuuden ohjelma 26/2012:40). Valtio on huomannut rikos- ja riita-asioiden sovittelun positiivisen vaikutuksen erityisesti lapsiin ja nuoriin. Edellä mainituilla toimenpiteillä valtio tukee sovittelun käyttöä lasten ja nuorten tekemissä rikoksissa ja näin vaikuttaa rikollisuutta ennaltaehkäisevästi yhteiskunnassamme.

6.2 Sosiaali- ja terveystalouden ”pirstaloituneisuus”

Työstäessäni opinnäytetyöni toiminnallista osuutta, sosiaali- ja terveystalouden palveluopasta, sain huomata kuinka hajanaista ja muuttuvaa eri palveluiden tuottaminen maassamme on. Palveluita on onneksi tarjolla melko kattavasti koko maassa, mutta niiden muuttuminen vuosittain asettaa haasteita asiakkaalle löytää oikea palvelu. Valtio on asettanut lakeja kuinka kuntien tulee tuottaa palveluitaan. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja avustuksesta on asettanut lain (2003/1309, 4§), jonka mukaan kunta voi tuottaa palveluita hoitamalla toiminnan itse tai sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa. Palveluita voidaan tuottaa myös olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä tai antamalla palveluseteli. Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan palvelun palveluntarvitsijalle kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelun tuottajalta. (Laki 2003/1309,4§).

Tehdessäni opasta ja etsiessäni eri palveluiden tuottajia, Keravan, Järvenpään, Hyvinkään, Tuusulan ja Nurmijärven alueelta, oli kuntien välinen yhteistyö ilmeistä. Monet kunnat tuottivat yhdessä palveluita tai ostivat niitä viereisistä kunnista. Kaikkia palveluita ei siis ollut tarjolla omalla paikkakunnalla, mutta matka vieruskuntiin oli mielestäni hyväksyttävä. Toki julkisen liikenteen käyttäjille tämä on arvatenkin hankalaa. Tämä on mielestäni järkevää palveluiden tuottamista kuntien kesken, mutta en voinut olla miettimättä palveluiden tuottamisesta aiheutuvaa taloudellista painetta ja sen vaikutuksia palveluiden laatuun sekä luonteeseen. Tiedettävästi kunnat tekevät vuosittain eri palveluista eri palveluiden tarjoajille kilpailutuksen, jolloin paras hinta laatusuhteinen palvelu tulisi voittaa. Tämä aiheuttanee osittain vuotuista palveluntarjoajien muuttumista. Seuraavana vuonna palvelun saattaneekin tuottaa täysin toinen joko kolmannen sektorin taikka valtion tukema yritys. Voidaanko tällöin taata tasalaatuisia palvelua saatikka madaltaa asiakkaiden hakeutumista itsenäisesti palveluihin.

Työstäessäni opasta eri kotikuntien Internet-sivuilla löytyi välillä valitettavasti vain vanhan palveluntarjoajan yhteystiedot, tällöin yhteydenotto oikeaan palveluntarjoajanaan ei ole helppoa. Palveluntarjoajat saattanevat tarjota hyvinkin erisuhteisia palveluita samoihin sosiaalisiin taikka terveydellisiin ongelmiin. Myös projektiluonteiset palveluiden tuottamiset ovat kansallisesti tunnettuja. Moni projekti jatkuu vain vuoden tai kaksi ja loppuu lisärahoituksen katketessa. Toki osa näistä on alun perin ollut tarkoituskin tuottaa vain projektiluonteisesti ja loppunevan sovituksen ajan päästä. Positiivista on, että osa näistä projektiluonteisista ja

kokeilulähtöisistä palveluista myös juurtuvat yhteiskuntaamme tuottamaan sosiaali- ja terveyspalveluita. Olen pohtinut tätä seikkaa jo ennen opinnäytetyötäni, kuinka tämä seikka vaikuttaa palveluiden katkeamattomaan saatavuuteen sekä niiden laatuun.

Monilla ihmisillä hakeutuminen avun piiriin voi olla erittäin pitkä ja raskas tie. Ensin tehdään henkinen työ avun hakemisesta, jonka jälkeen lähdetään hakemaan apua. Yhteystietojen tulla voi olla joskus ahdistavaa. Onnekas saattaa ensi yrittämällä löytää oikean palveluntarjoajan. Pahimmillaan asiakas joutunee ottamaan yhteyttä useaan paikkaan, josta ohjataan ottamaan yhteyttä johonkin toiseen paikkaan. Tässä vaiheessa ihminen saattanee olla jo niin väsynyt ja avun tarpeessa, että lopettaa avun hakemisen kokonaan. Seuraavassa vaiheessa on luultavammin kriisipalveluiden tarve kun jotain traagisempaa on ehtinyt sattua.

Monet sosiaali- ja terveyspalveluiden hoitosuhteet saattanevat olla hyvinkin pitkiä asiakkuussuhteita, kuinka tällöin voidaan taata palvelun katkeamattomuus jos palvelun tarjoaja vaihtunee joka toinen vuosi. Terveystietojärjestelmämme ei ole edelleenkään aukoton. Palvelun tarjoajan vaihtuessa vaihtunevat myös palvelua tekevät työntekijät. Asiakkaan tarvitsee aloittaa alusta itsestään ja välillä vaikeastakin tilanteesta kertominen, sillä aiemmin kirjatut tiedot eivät kerro vielä kaikkea. Palveluntuottajien eri tietojärjestelmät vaativat myös tietojen tilaamista aiemmalta palvelun tuottajalta, jolloin tiedonkulku ei ole aukotonta.

Nykyinen sosiaali- ja terveyspalveluidemme tuottaminen ei ole siis aukotonta, edullista tai helppoa. Hienoa on, että valtiomme tarjoaa meille näitä palveluita mutta valitettavaa on, etteivät kaikki niitä tarvitsevat aina saavuta niitä. Näihin haasteisiin toivottavasti löydämme vielä tulevaisuudessa ratkaisun ja saamme kehitettyä yhteiskuntamme sosiaali- ja terveyspalveluita asiakasystävällisempään suuntaan.

7 Arviointi

Opinnäytetyöni arviointi oli osittain haasteellista sen pitkittymisen sekä osittain tavoitteiden saavuttamattomuuden vuoksi. Mikäli opinnäytetyöni toiminnallinen osuus olisi ollut edelleen tarpeellinen ja käytännön työssä käytössä, uskon, että olisin saanut saatettua työni pikaisemmin päätökseen sekä rakennettua sen monipuolisemmaksi ja ehyemmäksi kokonaisuudeksi.

7.1 Tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetyöni päätavoitteena oli tuottaa Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistolle sähköinen sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluopas, johon on listattu paikkakunnittain aakkosjärjestykseen eri terveyden- ja sosiaalihuollon palveluita. Tarkoituksena oli luoda toi-

miva ja sovittelijoiden tarpeita vastaava opas, joka helpottaisi sekä nopeuttaisi heidän työskentelyä asiakkaiden kanssa. Sovittelijoilla oli käytössään eräänlainen opas, jonka käytettävyyteen ja liikuteltavuuteen he toivoivat parannuksia.

Yrityksenäni oli tuottaa heille mahdollisimman valmis opas, jonka työstämistä ja kehittämistä he voivat jatkaa jälkikäteen. Näihin tavoitteisiin pääsin osittain. Kuten jo kappaleessa, 5.1 Oppaan tuottaminen, kerroin sovittelutoimiston ammattihenkilöstön toiveista saada opas edelleen paperisena versiona sekä heidän selkeistä toiveista liittyen sen sisällölliseen jakoon, onnistuin tavoitteissani mielestäni hyvin. Vaikka minulla oli ollut mielessäni eri näkemys oppaan toteuttamisesta, kuuntelin ja kunnioitin sovittelutoimiston ammattisovittelijoiden toiveita oppaan toteuttamisesta ja työstin oppaan heidän toiveiden mukaisesti. Opinnäytetyöni toiminnallisen osuuden oli tarkoitus vain ja ainoastaan palvella Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimiston ammatti- sekä vapaaehtoissovittelijoita, jolloin mielestäni oli tärkeitä luoda heidän näkemyksien mukainen opas. Näkemystäni tukee ammattisovittelijoiden sekä vapaaehtoissovittelijoiden antamat palautteet oppaan hyödyllisyydestä sekä muut positiiviset palautteet, joiden perusteella uskon, että olisin osannut luotua mahdollisimman käytännöllisen ja hyvän oppaan heidän tarpeisiinsa. Oppaan valmistuminen jäi osittain kesken-eräiseksi sovittelutoiminnan päättyessä Järvenpäässä Settlementti Louhela ry:n toimesta, jolloin tavoitteeni valmiista oppaasta jäi vaillinaiseksi.

Laajemmin kehittämistyön tavoitteena näin seikan, että sovittelutoiminta on rikoksia ennaltaehkäisevää sekä estävää toimintaa. Mikäli käytännön sovittelutoimintaa saataisiin kehitettyä ja parannettua eteenpäin, auttaisi se täten rikosten ennaltaehkäisemistäkin. Sovittelussa sovinnon ehtona saattoi olla esimerkiksi hakeutuminen päihdehoitoon. Mitä paremmat väli- neet sovittelijoilla on löytää tämä tieto asiakkaalle sitä vähemmän se kuormittaa työntekijää sekä asiakasta. Lain velvoitteen mukaan sovittelijoiden tulee antaa asiakkaille heidän tarvitsemaansa jatko-ohjausta sopivien palveluiden piiriin, jolloin apua tarjoavien kohteiden järjestyksen mukainen listaaminen helpottaisi sekä nopeuttaisi heidän työtään tässä suhteessa. Tämän tavoitteen arviointi on mielestäni kaksijakoinen. Mikäli sovittelutoiminta ei olisi päättynyt Järvenpäässä ja opas olisi saatu niin ammatti- kuin vapaaehtoissovittelijoiden käyttöön, uskon että tämä tavoite olisi saavutettu myös hyvin. Nyt oppaan käyttämättömyyden vuoksi tavoite jäi periaatteessa saavuttamatta.

7.2 Prosessin arviointi

Opinnäytetyöni suurin ja aikaa vievin osuus oli toiminnallisen osuuden eli sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluoppaan tuottaminen Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistolle. Oppaan tuottaminen niin ulkoisesti kuin sisällöllisesti oli osittain haasteellista sen laajuuden sekä ammattisovittelijoiden toiveiden kunnioittamisen vuoksi. Kuten työssäni aiemmin jo

mainitsin, ei oppaan tuottaminen mennyt täysin minun ideoideni mukaisesti vaan ammattisovittelijoiden toiveiden mukaisesti. Ammattisovittelijat toivoivat oppaan edelleen paperisena versiona, jolloin ideani sen sähköisesti tuottamisesta ei tullut kysymykseen. Tämä osittain vaikutti motivaatiooni tuottaa paperinen opas, joka mielestäni olisi ollut hieman epäkäytännöllinen.

Opasta tehdessä eri sosiaali- ja terveystietojen yhteystietojen etsiminen oli melko haasteellista ja raskasta. Palveluiden yhteystiedot Internetistä eivät aina olleet ajan tasalla tai oikeelliset, jolloin yhteystietojen oikeellisuuden tarkistusosuus oli aikaa vievää. Palveluiden soitto- tai yhteydenottoajat olivat rajattuja, jolloin yhteystietoja pystyi tarkistamaan vain tiettyinä kelloaikoina ja päivinä. Tämä aiheutti yhteystietojen tarkistuksen pitkittymistä, sillä viikon aikana ehdin tarkistamaan yhteystietoja vain melko pienen määrän tästä johtuen.

Oppaan ensimmäisen version valmistuessa suoritin oppaasta Järvenpään sovittelutoimiston Webropol-ohjelmiston avulla kyselyn oppaasta. Kyselyn tuottaminen kysymyksineen oli mielestäni mielenkiintoista ja innostavaa. Toiveenani oli saada palautetta mahdollisimman usealta ammatti- sekä vapaaehtoissovittelijalta, jotta valmis opas olisi mahdollisimman käytännöllinen ja avuksi työskentelyssä. Valitettavasti oppaasta tuli palautteita melko vähän vapaaehtoissovittelijoilta. Heidän palautteensa oppaasta liittyi monin osin vain oppaan ulkoiseen asuun, sillä harmikseni olin lähettänyt oppaan heille Word- enkä PDF- tiedostona, jolloin opas oli avautunut useilla vastaanottajilla sekavana.

Palautekyselyiden jälkeen tarkoitukseni oli tuottaa opas sekä opinnäytetyö valmiiksi. Valmiin oppaan tuottamisen viivästyessä sain harmikseni kuulla sovittelutoiminnan loppumisesta Järvenpäässä Settlementti Louhelan ry:n toimesta. Tämä tuotti minulle osittain motivaation puutetta tuottaa työtä loppuun, sillä olin ottanut aiheen vastaan ehdolla, että voin tuottaa opinnäytetyölläni myös tarpeellista sekä hyödyllistä tietoa. Tässä vaiheessa olin kuitenkin käyttänyt paljon työtunteja oppaan valmistumiseen sekä itse opinnäytetyön kirjoittamiseen, joten päätin tuottaa aloittamani työn loppuun, joskin työn etenemiseen tuli edellä mainitusta syystä pitkä tauko.

Keväällä 2014 jatkoin opinnäytetyöni työstämistä loppuun. Oppaaseen käytin aikaa vain sen viimeistelyyn ja aloin työstämään opinnäytetyön prosessin kuvausta. Orientoituminen opinnäytetyön tekoon pitkän tauon jälkeen oli haastavaa, mutta myös palkitsevaa. Opinnäytetyöni pitkittymisen vuoksi uskon saaneeni työhöni uusia näkökulmia opinnäytetyön valmiiksi saatamista varten.

8 Pohdinta

Opinnäytetyöni loppuun saattaminen on ollut pitkä prosessi, jona aikana on ehtinyt tapahtua paljon muutoksia. Muun muassa toimintaa on uudelleen organisoitu palvelun tarjoajien puolesta, joka on olennaisesti liittynyt opinnäytetyöhöni. Rikos ja riita-asioiden sovittelutoiminta loppui Järvenpään toimipisteessä vuoden 2013 alussa Setlementti Louhela ry:n toimesta, jonne olin tekemässä opinnäytetyötäni. Myös yhteiskunnallisesti on tapahtunut muutoksia. Rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimintaa on tahdottu tehdä tunnetummaksi niin yksityishenkilöille kuin eri ammattitahoillekin. Valtio on havainnut sovittelutoiminnan olevan hyödyllistä sekä edullista, jolloin rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimintaa on haluttu tutkia, tilastoida ja kehittää enemmän.

Opinnäytetyöni aikana uutta lähdekirjallisuutta oli ilmestynyt kiitettävästi, jotka osittain korvasivat aiempia lähteitäni. Tämä osittain helpotti työni saattamista loppuun, mutta samalla tuotti minulle paljon uutta työtä uuteen materiaaliin tutustumisen ja ajan tasalla pysymisen vuoksi. Uskon kuitenkin, että venähtänyt opinnäytetyöni valmistuminen on osittain antanut minulle uusia näkökulmia ja ajatuksia pohtia rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimintaa syvemmin, joka on edesauttanut prosessin työstämistä loppuun asti.

Opinnäytetyöprosessi on ollut myös monella tapaa opettavaista niin itse kirjoitustyön, oppaan tuottamisen kuin yhteiskunnan palveluiden pohdinnan kannaltakin. Työstäessäni palveluopasta ja huomattessani kuinka haastavaa oikean palvelun löytäminen tai sinne yhteydenotto saattoi olla, vahvisti minulle kuinka tärkeää on palveluohjaus sekä henkilökohtainen auttaminen oikean palvelun löytämiseen palveluviidakosta. Tätä työtä varten opasta sovittelutilanteessa olisi tarvittu. Harmillisesti opinnäytetyöni tekovaiheessa yhteiskuntamme palvelurakenteessa tapahtui muutoksia, jonka vuoksi tuottamani opas tuli alkuperäiseen tarkoitukseen tarpeettomaksi. Näitä muutoksia tapahtunee jatkossakin ja vain aika näyttää minkälaiseksi ne muokkaavat yhteiskuntamme.

Lähteet

Eskelinen, O. 2005. ”Hermot vapautui ja tuli puhdas olo”. Alle 15-vuotiaiden rikosten sovittelun käytännöt ja vaikutukset. Helsinki: Yliopistopaino.

Flinck, A. 2013. Rakennamme sovintoa. Opas rikosten- ja riitojen sovitteluun. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.

Iivari, J. (toim.) 2007. Rikos- ja riita-asioiden sovittelijan opas. Vaajakoski: Gummerus ja Kirjapaino Oy.

Laine, M. 2007. Kriminologia ja rankaisun sosiologia. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtion osuudesta annetun lain 4§:n muuttamisesta.

Laki sovittelusta 2005/1015.

Poikela, E. (toim.) 2010. Sovittelu. Ristiriitojen kohtaamisesta konfliktien hallintaan. Juva: WS Bookwell Oy.

Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 264. 2013. Rikollisuustilanne 2012. Helsinki: Hakapaino Oy.

<http://www.optula.om.fi/material/attachments/optula/julkaisut/rikollisuustilanne/rikollisuustilanne2012/esj5ICj9/Rikollisuuskehitys.pdf>

Setlementti Louhela ry:n Internet sivut

http://www.setlementtilouhela.fi/Setlementtiliike_ ja_Setlementtiliitto.asp

Sisäasiainministeriö 2012. Sisäisen turvallisuuden ohjelma. Turvallisempi huominen. Helsinki.

http://www.intermin.fi/download/35099_262012_STO_III_fi.pdf?82f7b546a3b4d088

Suominen S. 2004. Palveluohjaus ehkäisee potilaan syrjäytymistä. Helsingin Sanomat Mielipide-sivu 28.04.2004.

<http://www.omaasetpsyuusimaa.fi/palveluohjaus/pdf/kirjoitus-040404.pdf>

Terveyden ja Hyvinvoinninlaitos 2014. Tilastoraportti. Rikos- ja riita-asioiden sovittelu 2013.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116237/Tr17_14.pdf?sequence=1

Vantaan kaupungin Internet sivut. Viitattu 26.8.2014

http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali_ ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/sovittelutoiminta

Liitteet

Liite 1 ”Avain selviytymiseen” Sosiaali- ja terveystieteiden palveluopas Järvenpään rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistolle

Avain selviytymiseen



Sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyö-
toja 2012

Sisällysluettelo:

1 SAATE	4	3.2.3 Mielenterveys- ja kriisipalveluja.....	24
2 VALTAKUNNALLISIA NUMEROITA JA INTERNET-SIVUJA	6	3.2.4 Päihdepalvelut.....	24
2.1 Yleinen hätänumero ja poliisi	6	3.2.5 Parisuhde ja perhe	26
2.2 Mielenterveys- ja kriisipalvelut	6	3.2.6 Oikeus ja turvallisuus.....	27
2.3 Päihdepalveluja.....	10	3.3 Järvenpää	29
2.4 Parisuhde ja perhe	12	3.3.1 Terveysasemat.....	29
2.5 Oikeus ja turvallisuus	13	3.3.2 Sosiaalitoimistojen toimipisteet	30
2.5.1 Velka ja talousneuvonta	13	3.3.3 Nuorten sosiaalityö	31
3 PAIKKAKUNTAKOHTAISIA NUMEROITA.....	15	3.3.4 Mielenterveys ja kriisipalveluita	31
3.1 Tuusula	15	3.3.5 Päihdepalvelut.....	32
3.1.1 Terveysasemat	15	3.3.6 Parisuhde ja perhe	33
3.1.2 Sosiaalitoimistojen toimipisteet	16	3.3.7 Oikeus ja turvallisuus.....	34
3.1.3 Nuorten sosiaalityö	17	3.4 Kerava	36
3.1.4 Mielenterveys- ja kriisipalveluita.....	17	3.4.1 Terveysasemat.....	36
3.1.5 Päihdepalvelut	19	3.4.2 Sosiaalitoimistojen toimipisteet	37
3.1.6 Parisuhde ja perhe.....	19	3.4.3 Mielenterveys- ja kriisipalvelut	38
3.1.7 Oikeus ja turvallisuus.....	21	3.4.4 Päihdepalvelut.....	39
3.2 Nurmijärvi	22	3.4.5 Parisuhde- ja perhe	40
3.2.1 Terveysasemat	22	3.4.6 Oikeus- ja turvallisuus.....	41
3.2.2 Sosiaalitoimistojen toimipisteet	23	3.5 Hyvinkää	43
		3.5.1 Terveysasemat.....	43
		3.5.2 Sosiaalitoimistojen toimipisteet	44

3.5.3 Mielenterveys- ja kriisipalvelut	44
3.5.4 Päihdepalvelut	45
3.5.5 Parisuhde- ja perhe	47
3.5.6 Oikeus- ja turvallisuus.....	49

1 SAATE

Tämä opas on tarkoitettu Järvenpään Rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimiston henkilökunnalle sekä vapaaehtoisovittelijoille heidän työnsä avuksi. Tämän oppaan tarkoituksena on auttaa sovittelijoita ohjaamaan asiakkaat oikeanlaisten palveluiden piiriin, mikäli he sitä tarvitsevat.

Oppaaseen on listattu eri terveys- ja sosiaalialojen yhteystietoja paikkakunnittain. Järvenpään Rikos- ja riita-asioiden sovittelualueeseen kuuluvat Tuusulan, Nurmijärven, Järvenpään, Keravan ja Hyvinkään kunnat.

Tähän on listattu muutamia ohjeistuksia oppaan käyttöä sekä oikean palveluntarjoajan löytämistä varten. Ennen ensimmäistä käyttöönottoa suosittelen lämpimästi oppaan silmäilyä lävitse sekä sisällysluetteloon tutustumista.

Asiakkaan tarvitseman terveys- ja sosiaalialan palvelun löydät seuraavasti:

- Alkuun on listattu valtakunnallisia terveys- sekä sosiaalipalveluiden yhteystietoja.
- Valitse kunta sisällysluettelosta, jonka terveys- ja sosiaalihuollon piiriin asiakas kuuluu.
- Valitse kategoria, jota palveluntarve koskee. Kategoriat ovat seuraavat; Terveyspalvelut, Sosiaalitoimistojen toimipisteet, Mielen terveys- ja kriisipalvelut, päihdepalvelut, Parisuhde ja perhe, Oikeus ja turvallisuus.
- Kategorioiden alle on listattu eri palveluiden tarjoajien yhteystietoja sekä kuvailtu lyhyesti niiden toimintaa ja kerrottu keille palvelu on suunnattu.

Tähän oppaaseen listattujen palveluiden lisäksi kunnat tarjoavat paljon palveluita, joihin pääsee vain lääkärin läheteellä. Tällöin on tarvetta ottaa yhteyttä oman terveydenhuollon lääkäriin.

Käyttäessäsi opasta tulet myös huomaamaan, että oppaasta löytyy samoja terveys- ja sosiaalipalveluiden yhteystietoja eri kuntien sivuilta. Kunnat tekevät osittain yhteistyötä tarjoamiensa terveys- ja sosiaalihuoltopalveluiden osalta tai ostavat palveluita toisiltaan, joten lähikuntien asukkaille tarjotaan vierisen kunnan palveluita.

2 VALTAKUNNALLISIA NUMEROITA JA INTERNET-SIVUJA

Tähän osioon on listattu Terveys- ja sosiaalialojen palveluita pääkaupunkiseudun sekä Uudenmaan alueelta. Nämä tahot tarjoavat apua asuinpaikastasi huolimatta.

2.1 Yleinen hätänumero ja poliisi

puh. 112

2.2 Mielenterveys- ja kriisipalvelut

Rikosuhripäivystys

Rikosuhripäivystyksen (RIKU) tehtävä on parantaa rikoksen uhrin, hänen läheisensä ja rikosasian todistajan asemaa vaikuttamalla ja tuottamalla tukipalveluita.

Rikoksen uhriksi joutuneella, hänen läheisellään tai asiassa todistavalla on mahdollisuus saada maksutta tukihenkilö, joka auttaa ja tukee rikosprosessiin liittyvissä käytännön asioissa

Jos olet joutunut rikoksen tai rikosyrityksen kohteeksi tai olet joutunut rikoksen todistajaksi voit ottaa yhteyttä palveluun puhelimitse tai täyttämällä ja lähettämällä yhteydenottopyyntö lomakkeen joka löytyy palvelun Internet-sivuilta www.riku.fi

-auttava puhelin **0203 16116** ma-ti klo.13-21.00 ja ke-pe klo.17-21.00.

-juristin puhelinneuvonta **0203 16117** ma-to klo.17-19.00

Keski-Uudenmaan Rikosuhripäivystys palvelupisteeseen voit ottaa yhteyttä puh.**0400-875 395**

Valtakunnallinen kriisipuhelin

Valtakunnallinen kriisipuhelin tarjoaa välitöntä keskusteluapua kriiseissä oleville ja heidän läheisilleen. Puhelimella voit lähestyä auttajaa myös nimettömänä.

-puhelimien aukioloajat: ma-pe klo. 9.00-6.00, la klo.15-06.00 ja su klo. 15-22.00
-puh. **01019 5202**

Seurakuntien palvelevapuhelin

Valtakunnallinen Kirkon ylläpitämä Palveleva puhelin tarjoaa mahdollisuuden purkaa mieltä painavia asioita puhelimitse.
päivystys su-to klo.18-01.00, pe ja la klo.18-03.00
puh. **01019 0071**

Nuorten kriisipiste (Helsinki Missio)

Kriisipuhelin 12-29- vuotiaille ja heidän perheilleen. Käynti osoite Hämeentie 29, 6.krs,Helsinki.

-puh. **045 341 0583**
-päivystysaika ti-to klo.9.-13.00, jona aikana voi soittaa tai käydä ilman ajanvarausta paikan päällä.

SOS-Kriisikeskus

Kriisivastaanotto tarjoaa henkilökohtaista keskusteluapua selviytymisen tueksi yksilöille, pariskunnille ja perheille. Auttamisen tavoitteena on tukea asiakasta selviytymään vaikeasta tilanteesta. Kriisiasiakkaalla on myös mahdollisuus saada koulutettu vapaaehtoinen tukihenkilö.

-Ajanvaraus tiedustelut **(09) 4135 0510**
-Avoimna arkisin klo.9-15.00

Miesten keskus

Ensi- ja turvakotienliitto RY järjestää moninaista apua myös miehille. Käyntiosoite Asemamiehenkatu 4 B, Helsinki. Puh. **(09) 4542 440**

-**Jussi-työ** on tarkoitettu miehille, jotka haluavat ehkäistä tai lopettaa väkivallan käytön lähisuhteissaan ja tarvitsevat apua kriisinsä selvittämisessä. Helsingin toimipiste puh. **(09) 2788 223** ja Vantaan toimipiste puh. **(09) 2788 280**. Lisätietoja sivulta <http://www.jussityo.fi/index.php>.

-**Lyömätön linja** tekee väkivallan katkaisu- ja ehkäisytyötä väkivaltaa perheessään käyttäneiden miesten kanssa. Käyntiosoite Maalarinkuja 3 B, Espoo. Puh **(09) 276 6280** tai **(09) 276 62899**. Lisätietoja sivulta www.lyomatonlinja.fi

Avoin linja naisille

Päivystävä puhelin väkivaltaa käyttävien tai sen käyttöä pelkäävien naisten auttamiseen. Mahdollisuus myös yksilökeskusteluihin sekä vertaisryhmätoimintaan.

-Puhelimen päivystysajat tiistai ja torstai klo. 16-18.00 sekä perjantai klo.12-14.00 puh. **(09) 7562 2260**.

Naisten Linja

Naisten Linja on valtakunnallinen, maksuton neuvonta- ja tukipuhelin väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille naisille ja tytöille sekä heidän läheisilleen.

-ma-pe klo.16-20.00 puh. **0800 02400**

-Naisten netti antaa maksutonta neuvontaa ja tukea Internetin välityksellä väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille naisille ja tytöille sekä heidän läheisilleen. Osoitteessa www.naistenlinja.com

Raiskauskriisikeskus Tukinainen

Raiskauskeskus Tukinainen antaa kriisiapua seksuaalisen hyväksikäytön ja väkivallan kysymyksissä.

-Kriisipäivystys ma-pe klo. 9-15.00, la-su klo.15-21.00, pyhinä ja niiden aattoina klo. 15-21.00. Puh. **0800 97899**.

-Juristipäivystys antaa tietoa ja neuvoa seksuaalirikosasioissa ma-to klo.13-16.00 puh **0800 97895**

Lisätietoa osoitteessa www.tukinainen.fi

Nuorten turvatalot

Nuorten turvatalot tarjoavat juttukumppaneita ja turvallisen yöpymispaikan 12-19-vuotiaille nuorille.

-Helsingin toimipisteen käyntiosoite on Uudenmaankatu 32 A, Helsinki. Vaihteen puh. **(09) 622 4322**.

-Vantaan toimipisteen käyntiosoite on Sairaalankatu 3, Vantaa. Vaihteen puh. **(09) 871 4043**.

-Espoon toimipisteen käyntiosoite on Kipparinkatu 2 as 19, Espoo. Vaihteen puh. **(09) 8195 5360**.

Lisätietoja sivulta www.nuortenturvatalo.fi

Turvakodit

Ensi- ja turvakotien liitto RY:n ylläpitämät turvakodit on tarkoitettu perhe- ja lähisuhteessa väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille, jotka tarvitsevat tukea väkivallasta selviämiseen sekä väliaikaisen asuinpaikan. Turvakotiin voi tulla mihin kellonaikaan tahansa yksin tai lasten kanssa.

-Helsingin toimipisteen käyntiosoite on Steniuksentie 20,Helsinki. Puh. **(09) 4777 180**.

-Vantaan toimipisteen käyntiosoite on Karsikkokuja 17,Vantaa. Puh **(09) 839 200 72**

-Espoon toimipisteen käyntiosoite on Jänismetsäntie 2, Espoo. Puh. **(09) 591 5130**.

Senioripysäkki

Seniори pysäkki on HelsinkiMission kehittämä ryhmäterapiasovellus. Ryhmät ovat yli 60-vuotiaille tarkoitettuja maksuttomia keskusteluryhmiä. Senioripysäkkille mennään haastattelun kautta. Käyntiosoite on Mäkelänkatu 2 C, 4.krs, Helsinki.

-varaa aika haastatteluun ma-pe klo.9-10.00
puh.**045 341 0506** tai laittamalla sähköpostia osoitteeseen **senioripysakki(at)helsinkimissio.fi**.

Aamukorva

HelsinkiMission aamukorva auttaa kun kaipaat kuulijaa ja keskustelukumppania aamun hiljaisina esitunteina. Aamukorvapäivystäjän kanssa voit puhua mistä tahansa mieltäsi painavasta tai askarruttavasta aiheesta.

-Aamukorva kuulolla joka päivä klo.5-9.00. Puh.
(09) 2528 2730 tai **045 341 0504**

Suomen Mielenterveysseura

Suomen Mielenterveysseura tarjoaa Internet-sivuillaan monipuolista tietoa mielenterveydestä sekä heidän tarjoamistaan monipuolisista palveluista mielenterveyden edistämiseksi. Internet osoite on www.mielenterveysseura.fi

2.3 Päihdepalveluja

Päihdelinkki

Palvelu on tarkoitettu päihdeongelmallisille ja heidän läheisilleen. Sivuilta saat tietoa, neuvoja ja apua päihdeongelmiin. Internet-sivut www.paihdelinkki.fi

AA:n auttavapuhelin

Alkoholiongelmassa auttava puhelinpäivystys myös läheisille joka päivä klo.9-21.00

-puh. **(09) 750 200**

Al-Anon

Vertaistukea alkoholistien läheisille. Internet-sivuilta saat tietoa, apua ja neuvoa alkoholiongelma-
sta. Internet osoite

www.al-anon.fi

Irti huumeista - puhelin

Valtakunnallinen päivystävä puhelin antaa tukea, apua ja tietoa huumeiden käytön aiheuttamissa kysymyksissä.

-puh. **010 80 4550**

-arkisin klo. 9-15.00 ja 18-21.00

Suomen alueen NA- kokoushaku

Internet osoitteesta voit hakea NA (nimettömien narkomaanien) ryhmien kokoontumispaikkoja ja aikatauluja.

<http://www.nasuomi.org/scripts/etsi.php?alue=%3EEtel%E4%3C&paiva=-&paikka=hyvink%E4%E4&vapaa=&submit=Etsi>

Irti huumeista

Irti huumeista RY:n valtakunnallinen päivystävä puhelin antaa tukea, apua ja tietoa huumeiden käytön aiheuttamissa kysymyksissä. Puhelimeen vastaavat yhdistyksen työntekijät sekä koulutetut vapaaehtoiset.

-arkisin klo. 9-15.00 ja 18-21.00 (perjantaisin ei toistaiseksi iltapäivystystä) puh. **010 80 4550**

Irti huumeista ry:n Läheis- ja perhetyönkeskus tarjoaa asiakaslähtöisesti neuvontaa, psykososiaalista ja perheterapeuttista tukea huumeiden käyttäjille ja heidän läheisilleen. Käyntiosoite on Mariankatu 13 A 1, Helsinki. -Puh. **010 830**

8000Lisätietoja palveluista Internet osoitteesta

www.irtihuumeista.fi

2.4 Parisuhde ja perhe

Väestöliiton Perhekliniikka

Väestöliiton Perhekliniikka tarjoaa maksullisia yksilö- ja pariterapia palveluita. Perhekliniikalla työskentelee psykologeja ja psykoterapeutteja, jotka tarjoavat yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa. Käyntiosoite on Kalevankatu 16 A, Helsinki.

-Ajanvaraus ma-pe puh. **(09) 2280 5267**

Parisuhdekysymysten neuvontapuhelin

Väestöliiton parisuhdekeskuksen valtakunnallinen neuvontapuhelin tarjoaa asiantuntijatietoa parisuhteesta ja sen hyvinvoinnista. Tarvittaessa ohjataan palveluiden piiriin. Yhteyttä voi ottaa vaikka varsinaista kriisiä ei vielä olisikaan.

-Päivystys torstaisin klo. 12-14.00. Puh. **0800 183 183**.

Perheverkko

Perheverkon työntekijät neuvovat puhelimitse pikkulapsiperheen arkeen liittyvissä asioissa. Voit ottaa yhteyttä kun suunnittelet perheen perustamista tai aborttia, tarvitset neuvoja ja tukea lastenhoidossa ja -kasvatuksessa, haluat keskustella paritai perhesuhteistasi tai haluat jakaa huolesi työntekijän kanssa.

- Jätä soittopyyntö ja yhteystietosi puhelinvastaajaan, työntekijät ottavat sinuun yhteyttä mahdollisimman pian. Puh. **040 180 1500**

Neuvokeskus

Neuvokeskus auttaa lapsiperheen erossa. Neuvokeskus tarjoaa palveluita aikuisille, nuorille ja lapsille. Neuvo- palveluita on saatavilla monilla paikkakunnilla.

- Kyselyt lapsiperheen eropalveluista puh. **040 759 3406** tai Internet sivuilta www.lskl.fi/neuvokeskus

Mannerheimin lastensuojeluliiton päivystyspuhelimet

Vanhempain puhelimeen voit soittaa kun sinua väsyttää tai ahdistaa vanhempana olo, arki tuntuu rutiinien loputtomalta toiselta tai sinua mietityttää lapsesi kehitykseen ja käyttäytymiseen liittyvät kysymykset.

-Päivystys maanantaisin ja keskiviikkoisin klo. 10-13.00, tiistaisin klo.10-13.00 ja 17-20.00, torstaisin klo.14-20.00. Puh. **0600 12277**

Lasten ja nuorten puhelimeen voit ottaa yhteyttä jos haluat keskustella aikuisen kanssa, jolla on aikaa kuunnella mistä tahansa sinua mietityttävästä asiasta. Voit ottaa yhteyttä myös sähköisesti osoitteessa www.lastenjanuortennetti.net

-Päivystysajat ovat ma-pe klo.14-20.00 ja la-su klo.17-20.00. Puh **116 111**

Lisätietoja osoitteesta www.mll.fi

2.5 Oikeus ja turvallisuus

Oikeusapuohjaus

Puhelinpalvelussa ohjataan kysyjää eteenpäin asian selvittämisessä. Palvelussa ei anneta vastauksia oikeudellisiin ongelmiin.

-oikeusapuohjaus avoinna ma-ke ja pe klo.13.30-15.00 sekä to klo. 9-11.00. Puh. **0100 86200**

2.5.1 Velka ja talousneuvonta

Takuu-Säätiö

Takuu- Säätiö on valtakunnallinen sosiaalialan järjestö, joka edistää taloudellisessa kriisitilanteessa olevien henkilöiden itseenäistä selviytymistä. Takuu-Säätiö tarjoaa maksutonta valtakunnallista puhelinneuvontaa sekä myöntää takauksia pankista nostettaviin järjestelyluottoihin.

-Neuvontanumero on avoinna arkisin klo.10-14.00

puh. **0800 9 8009**

Lisätietoja raha-asioista osoitteista www.takuu-saatio.fi

www.raha-asia.fi ja www.kuluttajavirasto.fi

3 PAIKKAKUNTAKOHTAISIA NUMEROITA

3.1 Tuusula

3.1.1 Terveysasemat

Lääkärin ja sairaanhoitajan ajanvaraus arkisin klo.8-15.00.
Lääkäreiden vastaanotot toimivat ajanvarauksella. Tuusulassa toimii keskitetty ajanvaraus, jolloin ajanvaraukset kaikille terveysasemille tehdään samasta numerosta.

-puh.(09) 8718 3900

Ei niin kiireellisissä tapauksissa ota yhteyttä terveysasemaan klo.12-15.00. Esimerkkinä kontrollikäynnit, ajokortin todistus asiat, pitkäaikaissairauden määrääaikaistarkastukset jne.

-puh.(09) 8717 3920

Etelä- Tuusulan sosiaali- ja terveysasema, Hyrylä

Hyryläntie 13, 04300 Tuusula

Jokelan sosiaali- ja terveysasema

Opintie 1, 05400 Jokela

Kellokosken sosiaali- ja terveysasema

Kuntotaival 2, 04500 Kellokoski

Ensiapu ja lääkäripäivystys

Päivystys on auki joka päivä 8-22 Tuusulan sosiaali- ja terveysasemalla, Hyryläntie 13, D-ovi Hyrylä.

-puh. **(09) 8718 3760**

-Potilaan toivotaan soittavan ennen päivystykseen hakeutumista.

Yöpäivystys toimii joka päivä 22-08.00 Hyvinkään sairaalassa, Sairaalankatu 1, 05850 Hyvinkää.

puh. **(019) 4587 2261**

3.1.2 Sosiaalitoimistojen toimipisteet

Yhteydenotot sosiaalitoimistojen henkilökuntaan Tuusulan kunnan puhelinvaihteen kautta. Puhelinvaihteen palvelee ma-to klo.8-16.00 ja pe 8-15.00.

-puh. **(09) 87 181**

Etelä- Tuusulan aluetoimisto Autoasemankatu 2, 2.krs,04300

Tuusula

avoinna

ma-ke 8-16.00

to 8-18.00

pe 8-12.00

-lounastauon ajan klo. 12-13 toimisto on suljettu

-Puhelinajat aikuissosiaalityössä ma-ti, to-pe klo.9-10 ja ke klo.13-14

-Lastensuojelussa ma, ti ja to klo. 9-10.

Jokelan aluetoimisto

Jokelan sosiaali- ja terveysasema, Opintie 1, 05400 Jokela

avoinna

ma-pe 9-12.00

to 16-18.00

- Puhelinajat aikuissosiaalityössä ma-ti, to-pe klo.9-10 ja ke klo.13-14
- Lastensuojelussa ma, ti ja to klo. 9-10.

Kellokosken aluetoimisto

Kellokosken sosiaali- ja terveysasema, Kuntotaival 2, 2krs,

04500 Kellokoski

avoinna

ma-pe 9-12.00

to 16-18.00

- Puhelinajat aikuissosiaalityössä ma-ti, to-pe klo.9-10 ja ke klo.13-14
- Lastensuojelussa ma, ti ja to klo. 9-10.

3.1.3 Nuorten sosiaalityö

Nuorten sosiaalityö on tarkoitettu tulottomille 18-24- vuotiaille nuorille, jotka tarvitsevat erityistä tukea työllistymisessä tai kouluttautumispolun löytämisessä.

- käyntiosoite autoasemankatu 2, 2krs, Tuusula
- avoinna ma-ke klo.8-16.00, to klo.8-18.00 ja pe klo 8-12.00. (lounasajan klo.12-13.00 toimisto on suljettu).
- Yhteydenotot kunnan vaihteen kautta puh.**(09) 87 181**

3.1.4 Mielenterveys- ja kriisipalveluita

Tuusulan kunnan kriisipäivystyspalveluista vastaa Hyvinkään seudun Mielenterveysseura oy:n ylläpitämä Hyvinkään Kriisikeskus.

- Hyvinkään kriisikeskus tarjoaa apua erilaisissa elämän kriisitilanteissa, kuten ihmissuhteisiin tai

kasvatukseen liittyvissä ongelmissa. Kriisin voi myös aiheuttaa esimerkiksi oma tai läheisen vakava sairastuminen, avioero tai muu tai muu vaikea elämäntilanne, jossa aikaisemmat kokemukset ja opitut toimintatavat eivät riitä tilanteen ymmärtämiseen ja käsittelemiseen. Kriisiapu on lyhytkestoista auttamista, jota tarjotaan 1-5 kertaa. Tämän jälkeen kriisiapua saanut henkilö ohjataan tarvittaessa eteenpäin saamaan jatkohoitoa.

Kriisiapua saa varaamalla ajan puhelimitse Hyvinkään kriisikeskuksesta. Kriisipäivystyksen työntekijöihin saa yhteyden viranomaisten, kuten hätäkeskuksen, poliisin, pelastuslaitoksen, sairaalan päivystyksen, sosiaalipäivystyksen tai kuntien sosiaalityön kautta sekä koulujen henkilökunnan kuten opettajien ja kuraattorien kautta. Viranomainen pyytää luvan asiakkaalta olla yhteydessä kriisipäivystäjään. Kriisikeskukseen voi hakeutua nimettömänä ja ilman lähetettä. Palvelu on maksutonta

puhelinpäivystys ja ajanvaraus puh. 0400 755 284

-puhelinpäivystys ja ajanvaraus ma, to ja la 12-14

-voit soittaa myös tiistaisin koulutettujen vapaaehtoisten puhelinpäivystysajalla 16.30-19.30

Tapaamiset järjestetään kriisikeskuksen tiloissa tai muussa sovittussa paikassa. Kriisitapaamiseen voi mennä yksin, kumppanin, ystävän tai perheen kanssa.

Depressiohoitajan vastaanotto

Depressiovastaanotto on tarkoitettu terveydenhuollon asiakkaille, joilla todetaan ”tuore” masennus- tai uupumustila aikuisiällä. Depressiohoitaja tapaa asiakasta 1-5 kertaa arviointikäynnin lisäksi.

Ajanvaraus ja puhelintunti ma-pe 12-13.00

puh. **040 314 3638**

-vastaanotto Hyrylän terveystieteidenkeskuksessa ma,ti, to ja pe

Jokelan terveystieteidenkeskuksessa ke klo.8-11.30

Kellokosken terveystieteidenkeskuksessa ke klo.13-16.00

JMT Mielialapoliklinikka

Jo aiemmin hoitoa saaneilla tai pitkittyneissä depressioissa hoitopaikka on psykiatrian poliklinikka. Mikäli potilas on uloskirjattu ja hoitosuhde on päättynyt, uusi hoitosuhde alkaa terveyskeskuksen omalääkärin vastaanotolta. Tarvittaessa hän tekee uuden lähetteen jatkohoitoon psykiatrian poliklinikalle.

Sibeliuksenkatu 4 C, 2krs, 04400 Järvenpää.
vaihte (09) 271 652

3.1.5 Päihdepalvelut

Tuusulan päihdepalvelut on jaettu kahteen osaan asiakkaan iän mukaan. Alle 18-vuotiaiden ja yli 18-vuotiaiden päihdepalveluihin. Käyntiosoite on Autoasemakatu 2, Tuusula.

Aikuispäihdepalveluiden sairaanhoitajien puhelin aika on ma-ti ja to-pe klo. 9-10.00 sekä pe klo.13-14.
-yhteydenotot kunnan vaihteen kautta puh. **(09) 87 181**

Al-Anon

Vertaistukea alkoholistien läheisille.

-Valo Al-anon, käyntiosoite Kirkkotie 25, srk kerho-
huone Keidas, su 17.00-18.30

3.1.6 Parisuhde ja perhe

Tuusulassa toimii perhetyön moniammatillinen yhteistyöverkosto, Perhelinkki. Perhelinkin kokouksia järjestetään Jokelan, Hyrylän ja Kellokosken alueella kullakin noin kerran kuukaudessa. Perhelinkki tarjoaa asiakkailleen palveluita erilaisissa elämäntilanteissa, joissa perheet kokevat tarvitsevansa ulkopuolista tukea.

-tarjoaa tietoa alueen peruspalveluista, ryhmistä ja muista tukipalveluista

-perhelinkki toimii aina yhteistyössä perheen kanssa

-perheen asioiden käsittelyyn pyydetään aina etukäteen lupa (suostumislomake).

-perhe on aina tervetullut mukaan kokoukseen kun perheen asioita käsitellään

-perhelinkki on maksutonta

Yhteydenotot Perhelinkkiin kunnan vaihteen kautta **(09) 87 181**

Kasvatus ja perheneuvola

Kasvatus ja perheneuvola palvelee lapsiperheitä, joissa on alle 13-vuotiaita lapsia tai perheeseen odotetaan lasta. Kasvatus- ja perheneuvolassa saa apua lapsen tunne-elämän kehitykseen liittyvissä kysymyksissä, perhe-elämän ongelmissa ja kriisitilanteissa.

Etelä- Tuusulassa asuvia asiakkaita palvelee Hyrylän toimipisteessä ja Pohjois- Tuusulassa asuvia (Jokela, Kellokoski, Jäniksenlinna, Nuppulinna) Jokelan toimipisteessä.

-Hyrylän toimipiste; ilmoittautuminen ja neuvonta puh. 040 314 4668. Ilmoittautumisajat arkisin ma 12-13.00, ti 9-10.00, ke ja pe klo.12-13.00. Käyntiosoite Autoasemankatu 1, 2 krs, (kauppakeskus Hyrrä) Tuusula.

-Jokelan toimipiste; ilmoittautuminen ja neuvonta puh. 040 314 4149. Ilmoittautumisajat ma, ti ja to klo.12-13.00. Käyntiosoite Opintie 1, Jokela.

Kasvatus- ja perheneuvolan työntekijöiden yhteystiedot saat tarvittaessa Tuusulan kunnan vaihteesta **(09) 87 181**

Perheasiain neuvottelukeskus

Perheasiain keskus antaa ammatillista keskusteluapua parisuhteen ja perheen kysymyksissä ja elämän kriisitilanteissa. Eri-tyisalueena ovat parisuhdekysymykset. Asiakkaaksi voi mennä yksin tai yhdessä kumppanin kanssa.

Toiminnasta vastaa Järvenpään seurakunta. Yhteydenotot puhelimitse.

-puh. **(09) 280 322**

-Käyntiosoite: Sibeliuksenkatu 14 A 14, Järvenpää

3.1.7 Oikeus ja turvallisuus

Oikeusaputoimisto

Järvenpään oikeusaputoimisto, Sibeliuksenkatu 15B, 4-krs (Nordean talo), PL 187, 04401 Järvenpää

-vaihde **029 56 60180**

-ajanvaraus **029 56 60189**

-aukioloajat klo. 8- 16.15

Kansalainen voi saada itselleen oikeudellisen asian hoitamista varten avustajan kokonaan tai osittain valtion varoilla. Oikeusapu kattaa kaikki oikeudelliset asiat. Lisätietoa www.oikeus.fi

Velka- ja talousneuvonta

Asiakastapaamiset ajanvarauksella. Puhelinneuvonta ja ajanvaraus ma klo 9.00 - 12.00 ja ti-pe klo 9.00 - 10.00.

numeroista:

- (09) 8718 3081**,
- (09) 8718 3082** tai
- (09) 8718 3087**

Ajanvarauksen yhteydessä selvitetään asiakkaan perhesuhteet, asuminen ja taloudellinen tilanne. Asiakkaalle varataan aika ja lähetetään toimintaohjeet.

- Palvelut ovat maksuttomia
- Talous- ja velkaneuvontayksikössä työskentelee kolme talousneuvojaa ja toimistosihteeri. Yhteystiedot Koskenmäenpolku 4 D 2, 1 krs, (PL 60), 04301 Tuusula.

Hyödyllisiä linkkejä:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/taloustietoa/>

www.takuu-saatio.fi

<http://www.omatieto.fi/>

3.2 Nurmijärvi

3.2.1 Terveysasemat

Nurmijärven kunnalla on ajanvarausjärjestelmässään käytössä takaisin soittojärjestelmä. Soittaessa ajanvaraukseen kuulette nauhoitteen, jossa kerrotaan miten tulee toimia, puhelinnumeronne tallentuu järjestelmään. Yksi soitto riittää numeron tallentumiseen. Teille soitetaan takaisin saman päivän aikana.

- Lääkärien ja hoitajien ajanvaraus arkisin klo. 8-10.00 ja 13.30-14-00

Oma väestövastuualueen ajanvaraus määräytyy katuosoitteen mukaan. Numerot alla olevassa katuluettelossa:

<http://www.nurmijarvi.fi/filebank/2836-katuluettelo2011b.pdf>

Kirkonkylän terveysasema

avoinna ma-to klo.8-16.00 ja pe 8-15.00. Päivystys joka päivä klo.8-22.00. Osoite Sairaalantie 2, 01900 Nurmijärvi

Rajamäen terveysasema

avoinna ma-to klo.8-16.00 ja pe 8-15.00
Osoite Terveystie 1, 05200 Rajamäki

Klaukkalan terveysasema

avoinna ma-to klo.8-16.00 ja pe 8-15.00
Osoite Vaskomäentie 2, 01800 Klaukkala

Ensiapu ja lääkäripäivystys

Päivystys on Kirkonkylän terveyskeskuksessa joka päivä klo.8-22.00. Osoite Sairaalantie 2, 01900 Nurmijärvi.

-Iltaisin klo. 15-22.00, viikonloppuisin ja pyhien aikana klo.8-22.00 yhteyden päivystykseen saa puh. **(09) 2500 3378** tai tulemalla paikan päälle ennen kello 22.00.

-Öisin klo.22.00-08.00 päivystys on Hyvinkään sairaalassa . Hyvinkään sairaalan ensiavun numero on **(019) 458 5701**

3.2.2 Sosiaalitoimistojen toimipisteet

Sosiaalitoimiston käyntiosoite Virastotalo, Keskustie 2 A, 2 krs, Nurmijärvi.

-puhelinaika ma-pe klo.9-12-00 puh.**(09) 2500 2217**

-avoinna arkisin ma-pe 9-12-00

3.2.3 Mielenterveys- ja kriisipalveluja

Tarvittaessa kriisiapua traumaattisen tapahtuman kokeneena ota yhteyttä viranomaisiin (terveyskeskus, sairaala, sairaankuljetus, poliisi, sosiaalipäivystys tai kunnan sosiaalityö).

-Traumaattinen tapahtuma voi olla esimerkiksi läheisen kuolemaa, itsemurhayritys, itsemurha, raiskaus, ryöstö, onnettomuus tai ”läheltä piti” tilanne.

-Voit ottaa myös itse yhteyttä **kriisikeskukseen** ma, to, la puhelinpäivystysaikana klo. 12-14.00
puh. **0400 755 284**

-Nurmijärvenvirka-ajan ulkopuolisista kriisipalveluista vastaa Keski-Uudenmaan sosiaalipäivystys. Yhteydenotot Keski-Uudenmaan hälytyskeskuksen kautta puh.112

Psykiatrinen sairaanhoito

Psykiatrisen sairaanhoitajan vastaanotolle tullaan oman lääkärin läheteellä. Akuuteissa elämän kriiseissä voi ottaa suoraan yhteyttä oman alueen psykiatriseen sairaanhoitajaan.

-Terveyskeskuksessa hoidetaan lievä tai keskivaikea masennus, elämäncriisit, tilanteen arviointi ja jatkokohoittoon ohjaus vakavimmissa mielenterveyden häiriöissä.

-Ota siis yhteyttä oman alueesi terveyskeskukseen tarvitessasi mielenterveys tai kriisiapua.

3.2.4 Päihdepalvelut

Nurmijärven päihdehoitopalvelut ja hoidon tarpeen arviointi tapahtuu terveydenhuollon peruspalveluissa.

-Terveyskeskuksessa päihdesairaanhoitajat ja alueelliset sosiaalityöntekijät

Päihdesairaanhoidajat

Parhaiten tavattavissa puhelimitse ti-to klo.12-13.00

-Kirkonkylän terveyskeskuksessa tiistaisin, sairaanlantie 2, 01900 Nurmijärvi ja muina arkipäivinä Klaukkalan sosiaali- ja terveysasemalla. **Puh.040-317 3244**

-Klaukkalan sosiaali- ja terveysasemalla maanantaista-perjantaihin, Vaskomäentie 2, 01800 Klaukkala. **Puh. 040 317 3247 tai 040 317 3244**

-Rajamäen terveysasemalla keskiviikkoisin, Terveystie 1,05200 Rajamäki ja muina arkipäivinä Klaukkalan sosiaali- ja terveysasemalla. **Puh.040 317 3247**

A-klinikka

Kalliolan Nurmijärven klinikka tarjoaa kuntoutusta päihderiippuvaiselle ja heidän läheisilleen. Klinikka on erikoistunut työelämien päihdeongelmien hoitoon ja tekee tiivistä yhteistyötä työpaikkojen ja työterveyshuollon kautta.

-Kalliolan Nurmijärvenklinikka **paikkatilanne ja varaukset** arkisin 8-15.00 **puh (09) 770 12 410**

-Käyntiosoite Vantalantie 86, Nukari.

-Myllyhoitoon voi hakeutua henkilökohtaisesti tai työterveyshuollon, A-klinikan, katkaisuhoidon tai muun hoitavan tahon kautta.

Maksusitoumusta voi hakea oman kunnan sosiaalitoimesta.

Asuinkunnan päihdehuollon järjestelyistä riippuen maksusitoumusta haetaan joko sosiaalitoimistosta tai A-klinikalta.

Kuntoutuksen voi myös maksaa työnantaja tai kuntoutuja itse.

Al-Anon

Vertaistukea alkoholistien läheisille.

-Klaukkalan Al-Anon. Käyntiosoite Ylitolantie 6, srk-
keskus klo. 18.30

3.2.5 Parisuhde ja perhe

Perhetyö tukee nurmijärveläisiä lapsiperheitä arjen pulmatilanteista selviytymisessä. perhetyö on avointa yhteistyötä ja matalan kynnyksen palvelua.

Perhetyö on koko perheen tukemista arjenhallinnassa, nuoruusiän haasteissa, perheen sisäisessä vuorovaikutuksessa sekä vanhemmuuteen ja kasvatukseen liittyvissä asioissa. Perheen kanssa tehdään suunnitelma, jossa sovitaan työn tavoitteesta ja kestosta. Työskentelyn lähtökohtana ovat perheen omat voimavarat.

-perhetyö on luottamuksellista ja maksutonta.

-perhetyö neuvolassa on tarkoitettu kotona hoidettavien lasten perheiden tueksi.

-perhetyö varhaiskasvatuksessa on tarkoitettu päivähoiton piiriin kuuluvien lasten perheiden tueksi.

-perhetyö Rajamäen alakoulussa on tarkoitettu koulun 7-12-vuotiaille oppilaille ja heidän perheelleen.

-nuorisoperhetyö on tarkoitettu 13-17-vuotiaiden nuorten ja perheiden tueksi.

Perhetyöhön voi olla yhteydessä perhe tai nuori itse, perheen läheiset, neuvola, päivähoito, koulu ja muut yhteistyötahot.

-Perhetyön toimipiste ”omppulinna” sijaitsee Nurmijärven kirkonkylässä osoitteessa: Rajamäentie 9 B, 01900 Nurmijärvi.

-johtava perhetyöntekijä puh.**040 317 2241**

-perhetyöntekijä neuvolassa puh. **040 317 4183**

-perhetyöntekijä varhaiskasvatuksessa **040 317 4098**

-perhetyöntekijä Rajamäen koulu puh. **040 317 4093**

-nuorisoperhetyöntekijät puh. **040 317 4095** ja **040 317 4311**

Perheneuvola

Nurmijärvellä on kaksi perheneuvoloiden toimipistettä.

Ajanvaraus molempiin toimipisteisiin toimistonhoitajalta ma-to klo.9-12.00 puh. **(09) 2500 2233** tai **040 317 2233**

-Kirkonkylän toimipiste: Punamullantie 12 D,01900 Nurmijärvi.

-Klaukkalan toimipiste: Kuonomäentie 2, 3 krs, 01800 Klaukkala.

3.2.6 Oikeus ja turvallisuus

Oikeusaputoimisto

Hyvinkään oikeusaputoimisto, Kauppalankatu 22 B, 1.krs, PL 87, 05800 Hyvinkää.

Asiakkaiden vastaanotto tapahtuu vain ajanvarauksella.

-toimisto avoinna klo.8.30-12.00 ja 13-15.00 arkipäivisin

-ajanvarauksen puh. **029 56 60230**

Kansalainen voi saada itselleen oikeudellisen asian hoitamista varten avustajan kokonaan tai osittain valtion varoilla. Oikeusapu kattaa kaikki oikeudelliset asiat. Lisätietoa www.oikeus.fi

Velka ja talousneuvonta

Talous- ja velkaneuvonta auttaa ylivelkaantuneita velkojen sopimisessa velkojan kanssa, haettaessa velkajärjestelyä käräjäoikeudessa ja haettaessa Takuu-säätiöltä takausta järjestelylai-

naan, sekä ohjaa ja antaa opastusta oman talouden suunnittelussa.

-Talous- ja velkaneuvojan puhelinaika on toistaiseksi peruttu pitkittyneiden jonotus- ja käsittelyaikojen takia. Kiireellisissä tapauksissa voitte jättää talous- ja velkaneuvojalle sähköpostiin soittopyynnön osoitteeseen **velka(at)nurmijarvi.fi**, johon hän vastaa mahdollisuuksien mukaan.

-Velkaneuvonta sihteerin puhelin aika on ti-to klo.14-15.00 puh. **(09) 2500 2230**

3.3 Järvenpää

3.3.1 Terveysasemat

Myllytien ja vanhankylänniemen terveysasemat palvelevat

-ma,ti ja to klo. 8-16.00

-ke ja pe 8-14.30

-juhlapyhien aattona 8-15.00.

Ajanvaraukset tehdään puhelimitse oman alueen sairaanhoitajalta. Oman alueen sairaanhoitajan numeron löydät Internetistä Järvenpään kunnan sivuilta:

http://www.jarvenpaa.fi/sivu/index.tmpl?sivu_id=102

-Hoidontarpeen arviointi puhelimitse oman alueen sairaanhoitajalta ma-pe klo.8.15-9.00 akuuttiluonteisissa asioissa

-ma-pe klo.9-9.45 ja 13-13.30 ei-kiireellisissä asioissa

Vanhankylänniemen terveysasema

Annitädintie, 04400 Järvenpää. Puh.vaihde **(09) 271 931**

Myllytien terveysasema

Myllytie 15 04400 Järvenpää. Puh. vaihde **(09) 271 93 276**

Ensiapu ja lääkäripäivystys

Ensiapu Vanhankylänniemen terveysasemalla avoinna joka päivä klo.8-22.00. puh. **(09) 2719 3360**

Yöpäivystys toimii klo.22-08.00 välisenä aikana Hyvinkään sairaalassa, Sairaalankatu 1, 05850 Hyvinkää

-Puh.**(019) 4587 5700**

-Sosiaalipalveluiden neuvonta vastaa aukioloaikoina numerosta **(09) 2719 2389** tai **(09) 2719 2781**.

Sairaanhoitajan neuvontapuhelin

Puh.**(09) 2719 3380**

-ma, ti ja to klo.10-16.00

-ke,pe klo.10-14.30

3.3.2 Sosiaalitoimistojen toimipisteet

Järvenpään sosiaalityö on jaoteltu aikuis- ja perhesosiaalityöhön. Työntekijöiden puhelinaika on ma-to klo10-11.00.

Kaupungintalon sosiaalipalvelutoimisto

Aikuis ja toimeentulotuen palvelut on keskitetty Sosiaalipalvelutoimistoon kaupungin talolle. Käyntiosoite on Hallintokatu 2, Järvenpää.

-Sosiaalipalvelutoimisto on avoinna ma-ti 9.15.00, ke 9-13.00, to 9-18.00 ja pe 8.-13.00.

Jampan sosiaalipalvelutoimisto

Jampan sosiaalipalvelutoimisto on keskittynyt vain perhesosiaalityön palveluihin, mutta toimistosta saa ohjeita ja neuvontaa myös aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen asioissa sekä haku-kaavakkeita. Käyntiosoite on Jampankaari 5 A, Järvenpää.

-Sosiaalipalvelutoimisto on avoinna ma-ti 9.15.00, ke 9-13.00, to 9-18.00 ja pe 8.-13.00.

-Puh. **(09) 2719 2781**

3.3.3 Nuorten sosiaalityö

Järvenpäässä yhtenä keskeisenä nuorisopalveluiden muotona on erityisnuorisotyö, jonka kohderyhmänä on erityistä tukea tarvitsevat nuoret sekä heidän perheensä. Työskentely tapahtuu yhteistyössä kodin, koulun ja moniammatillisen verkoston kanssa. Erityisnuorisotyöntekijöiden puoleen voi kääntyä täysin luottamuksellisesti jos sinua askarruttaa esimerkiksi:

koulu tai opiskelu

työ tai työttömyys

kotiasiat

asunto- , raha- tai ihmissuhdeongelmat

tai on tullut sekaannuttua päihteisiin ja laittomuuksiin.

Nuorisopalvelujen henkilöstön yhteystiedot saat osoitteesta http://www.jarvenpaa.fi/sivu/index.tpl?sivu_id=1255 tai soittamalla kunnan vaihteeseen puh.(09) 27 191

3.3.4 Mielenterveys ja kriisipalveluita

Mielenterveys- ja päihdetyön yksikkö

Käyntiosoite Myllytie 8, PL 41, Järvenpää.

-Puh. vaihde (09) 27191

-Puh. Neuvonta 040-315 2646

Neuvonnan soittoaajat ovat ma,ti ja to klo. 9-15.00,
ke 9-14.00, pe 9-12.00.

Päivystysvastaanotto ilman ajanvarausta ma-pe klo.9-11.00.

Muu asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella.

Nuorisopsykiatrian poliklinikka

JMT nuorisopsykiatrian poliklinikka palvelee nuorisopsykiatriseen palveluun hakeutuvia 13-18- vuotiaita nuoria ja heidän huoltajiaan. Toiminnan keskeisenä tavoitteena on nuoren kasvun ja kehityksen tukeminen.

Käyntiosoite on Myllytie 1 A, 3krs, Järvenpää.

Puh. (09) 2716 3143

Poliklinikalle hakeudutaan:

- perusterveydenhuollon
- sosiaalitoimen
- oppilashuollon
- yksityislääkärin läheteellä

Lähetteen voi laatia myös:

- terveydenhoitaja
- psykologi
- sosiaalityöntekijä
- tai koulukuraattori

Nuoren ja perheen asiakkuus ja hoito alkaa tutkimusjaksolla, jonka jälkeen laaditaan yksilöllinen ja tarpeenmukainen hoitosuunnitelma. Moniammatillinen työryhmä osallistuu nuoren ja perheen tutkimukseen ja hoitoon.

3.3.5 Päihdepalvelut

Mielenterveys- ja päihdetyön yksikkö

Käyntiosoite Myllytie 8, PL 41 Järvenpää.

-Puh. vaihde (09) 27191

-Puh. Neuvonta 040-315 2646

Neuvonnan soittoaajat ovat ma, ti ja to klo. 9-15.00, ke 9-14.00, pe 9-12.00

Päivystysvastaanotto ilman ajanvarausta ma-pe klo. 9-11.00.

Muu asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella

Keski-Uudenmaan päihdepysäkki

Järvenpään päihdepysäkki on alle 18-vuotiaita nuoria ja heidän läheisiään päihde- ja muissa asioissa auttava avohuollon tukipiste.

Käyntiosoite: Seutulantie 3-5 A, 2.krs, Järvenpää.

-puh. (09) 291 7156

Al-Anon

Vertaistukea alkoholistien läheisille

-Järvenpään Al-anon kokoontuu osoitteessa Myllytie
8, seurakunnan kerhotilassa, alakerrassa tiistaisin
klo.19.00

3.3.6 Parisuhde ja perhe

Perheneuvola

Järvenpään kaupungin perheneuvola palvelee lapsiperheitä,
jotka tarvitsevat uusia näkökulmia ja keinoja arjen huolenaihei-
siin. Perheneuvolan palvelut ovat luottamuksellisia ja maksut-
tomia. Käyntiosoite: Postikatu 8, 2.krs, Järvenpää.

-Neuvonta- ja ajanvarausajat puh. 040- 315 2776

ke ja pe klo.10-12.00.

Perhesosiaalityö

Perhesosiaalityöntekijät vastaavat lastensuojelusta, lastensuo-
jeluasiakkaiden toimeentulotuesta sekä näiden aikuissosiaali-
työstä.

Aika perhesosiaalityöntekijälle varataan puhelinajalla ma-to10-
11.00 sekä pe klo.10-10.30 neuvonnan kautta.

-Neuvonnan puh.(09) 2719 2389

-Käyntiosoitteet: Kaupungintalolla, Hallintokatu 2
ja Jampassa Jampaankaari 5 A

Perheasiain neuvottelukeskus

Perheasiain keskus antaa ammatillista keskusteluapua parisuh-
teen ja perheen kysymyksissä ja elämän kriisitilanteissa. Eri-

tyisalueena ovat parisuhdekysymykset. Asiakkaaksi voi mennä yksin tai yhdessä kumppanin kanssa.

Toiminnasta vastaa Järvenpään seurakunta. Yhteydenotot puhelimitse

-puh. **(09) 280 322**

-Käyntiosoite: Sibeliuksenkatu 14 A 14, Järvenpää

3.3.7 Oikeus ja turvallisuus

Oikeusaputoimisto

Järvenpään oikeusaputoimisto, Sibeliuksenkatu 15B, 4-krs (Nordean talo), PL 187, 04401 Järvenpää

-vaihde **029 56 60180**

-ajanvaraus **029 56 60189**

-aukioloajat klo. 8- 16.15

Kansalainen voi saada itselleen oikeudellisen asian hoitamista varten avustajan kokonaan tai osittain valtion varoilla. Oikeusapu kattaa kaikki oikeudelliset asiat. Lisätietoa

www.oikeus.fi

Velka- ja talousneuvonta

Asiakastapaamiset ajanvarauksella. Puhelinneuvonta ja ajanvaraus ma klo 9.00 - 12.00 ja ti-pe klo 9.00 - 10.00.

numeroista:

-(09) 8718 3081,

-(09) 8718 3082 tai

-(09) 8718 3087

Ajanvarauksen yhteydessä selvitetään asiakkaan perhesuhteet, asuminen ja taloudellinen tilanne. Asiakkaalle varataan aika ja lähetetään toimintaohjeet.

-Palvelut ovat maksuttomia

-Talous- ja velkaneuvontayksikössä työskentelee kolme talousneuvojaa ja toimistos sihteeri. Yhteys-

tiedot Koskenmäenpolku 4 D 2, 1 krs, (PL 60),
04301 Tuusula.

Hyödyllisiä linkkejä:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/taloustietoa/>

www.takuu-saatio.fi

<http://www.omatieto.fi/>

3.4 Kerava

3.4.1 Terveysasemat

Keravan terveyskeskuksen käyntiosoite on Metsolantie 2, Kerava. Terveyskeskus on avoinna

-ma-to 8-16.00

-pe 8-14.00

Ajanvarauksesta saat hoidon tarpeen arviointia ja voit varata ajan lääkärin, terveydenhoitajan- tai sairaanhoitajan vastaanotolle

-puh.(09) 2949 3003

-ma-to 8-16.00 ja pe 8-14.00

Puheluiden ruuhkautumisen estämiseksi yhteydenotot kiireellisissä asioissa klo.8-10.00 ja kiireettömissä asioissa ma-to klo.10.16.00 ja pe 10.-14.00

Tutkimusvastauksia sekä terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvää neuvontaa annetaan

-sairaanhoitajien puhelintunnilla arkisin 12-13.00 ja ajanvarausnumerosta ma-to 8.16.00 ja pe 8-14.00

Terveysneuvonta

Terveysneuvonta palveluun voit soittaa aina kun tarvitset tietoa terveyspalveluista tai sairauksien hoito-ohjeista.

-Puh. (09) 10023

-puhelin on auki joka päivä 24h

-palvelu myös ruotsiksi ja englanniksi

Ensiapu ja lääkärin päivystys

Ensiapupäivystys klo. 8-22.00 Keravan terveyskeskuksessa, Met-
solantie 2, 04200 Kerava.

-puh. **(09) 2949 3244**

Yö päivystys klo.22-08.00 Peijaksen terveystyöryhmän yhtey-
dessä, Sairaalakatu 1, 01400 Vantaa

-Puh. **(09) 4716 7060**

-tai vaihde puh. **(09) 4716 4711**

3.4.2 Sosiaalitoimistojen toimipisteet

Sosiaalitoimistosta saat ohjausta ja neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita toimenpiteitä, jotka edistävät yksilöiden ja perheiden turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta.

Sosiaali- ja terveystyöryhmä, Aleksiskiventie 4, 04200 Kerava.

-avoinna ma 8-17.00

-ti-pe 8-12.30

Puhelimitse ajanvaraus ja neuvonta puh. **(09) 2949 2264** tai
(09) 2949 2210

-ma 8-17.00

-ti-to 8-15.30

-pe 8-14.00

3.4.3 Mielenterveys- ja kriisipalvelut

Keravan terveystieteiden keskuksessa työskentelee psykologeja, kuntoutusohjaaja, mielenterveyshoitaja, depressiosairaanhoitaja sekä psykiatrinen sairaanhoitaja osoitteessa Metsolantie 2, 04200 Kerava.

-Kuntoutusohjaaja hoitaa mielenterveyskuntoutuji-
en asumispalvelujärjestelyt yhdessä omaisten ja vi-
ranomaisten kanssa.

-Depressiosairaanhoitajan kohderyhmänä on 25-65-
vuotiaat masennusoireista kärsivät aikuiset.

- Psykiatrisen sairaanhoitajan kohderyhmänä on 13-
25-vuotiaat nuoret ja nuoret aikuiset sekä masen-
nus ja uupumisoireista kärsivät äidit.

Yhteydenotot kunnan vaihteen kautta tarvittavalle henkilölle

puh. **(09) 294 91**

-ma-to 8-16.00

-pe 8-15.00

Itäinen nuorisopsykiatrian poliklinikka

Pohjois- Vantaan ja Keravan nuorisopsykiatrian poliklinikka on tarkoitettu ensisijaisesti keravalaisille ja pohjoisvantaalaisille 13-19- vuotiaille nuorille, nuorten hoitoon liittyen myös vanhemmille. Poliklinikalle tarvitaan lähete esim. koulun terveydenhoitajalta.

Käyntiosoite Vernissakatu 3, 3.krs, Vantaa

-puh. **(09) 4716 6330**

-avoinna arkisin klo. 8-15.15

3.4.4 Päihdepalvelut

A-klinikka

A-klinikka on vapaaehtoisesti hoitoon hakeutuville päihderiippuvaisille ja heidän läheisilleen tarkoitettu päihdehuollon avohoitoyksikkö.

Sairaanhoitajan vastaanotto toimii arkaamuisin. Päivystysvastaanotolla saa neuvontaa ja ohjausta sekä apua akuutin juomakierteen katkaisuun. Tarvittaessa voidaan ohjata laitospainhoitoon.

Muu toiminta tapahtuu ajanvarauksella. Hoitomuotoina ovat yksilö- ja yhteiskäynnit (pari- ja perhekäynnit) sekä verkostokäynnit.

Käyntiosoite on Metsolantie 9, Kerava.

-Päivystysvastaanotto ma-pe klo.9.00-11.00

-Ajanvaraus ma-pe klo.9-11.00

puh. **(09) 2949 3500** tai **040 318 3500**

Hoitokoti

Keravan hoitokoti tarjoaa lyhytaikaista laitospainhoitoa päihderiippuvaisille. (Ei akuutti päihdekierteen katkaisuhoidoa.) Paikka varataan etukäteen ja hoitajaksot suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan kanssa.

-puh. **040-318 3505**

-klo.8.00-12.00

Keravan suojakotiyhdistys ry.

Päivätoimintakeskus Paussin tehtävänä on tukea, rohkaista ja auttaa päihdeongelmaista tai hänen läheistään arjessa selviytymisessä.

-Käyntiosoite on Tuusulantie 40, Kerava

-päivätoimintakeskus avoinna ma-pe klo.7.30-13.30

-puh.**0400 317 872**

Keravan suojakotiyhdistyksen asumispalvelut tarjoavat tuettua asumista keravaisille päihde- ja mielenterveyskuntoutujille se-

kä ASTU-palvelun kautta tukea itsenäiseen asumiseen asiakkaiden omissa asunnoissa.

-toimiston käyntiosoite Vuorelanmäki 1, Kerava
-puh. **0400 874 001**

Lisätietoja molemmista palveluista www.suojakoti.fi

Keski-Uudenmaan päihdepysäkki

Keravan päihdepysäkki on alle 18-vuotiaita nuoria ja heidän läheisiään päihde- ja muissa asioissa auttava avohuollon tukipiste.

Käyntiosoite: Kuparisepänkatu 3, Kerava.
-puh. **(09) 273 3358**

Al-Anon

Vertaistukea alkoholistien läheisille

-Keravan Al-Anon kokoontuu keskiviikkoisin
klo.19.00 osoitteessa Aleksiskiventie 6D, Kerava.

3.4.5 Parisuhde- ja perhe

Perheneuvola

Perheneuvolan palvelut on tarkoitettu alle 13-vuotiaille keravalaisille lapsille ja heidän perheilleen. Perheneuvolassa etsitään ratkaisuja lasten ja perheiden ongelmiin yhteistyössä heidän kanssaan.

-Käyntiosoite on Santaniitynkatu 6, Kerava.

-ilmoittautumiset ja neuvonta puh. **040- 318 2563**

-ma, ti ja to klo. 10-11.00

-toimisto puh. **(09) 29491** sekä **040 318 2516**

-ma-to klo.9-14.00 ja pe klo.9-12.00

Perheasiain neuvottelukeskus

Perheasiain keskus antaa ammatillista keskusteluapua parisuhteen ja perheen kysymyksissä ja elämän kriisitilanteissa. Eri-tyisalueena ovat parisuhdekysymykset. Asiakkaaksi voi mennä yksin tai yhdessä kumppanin kanssa

Toiminnasta vastaa Järvenpään seurakunta. Yhteydenotot puhelimitse

-puh. **(09) 280 322**

-Käyntiosoite: Sibeliuksenkatu 14 A 14, Järvenpää

-Lisäksi vastaanottoja Keravalla yhtenä päivänä viikossa

3.4.6 Oikeus- ja turvallisuus

Oikeusaputoimisto

Järvenpään oikeusaputoimisto, Sibeliuksenkatu 15B, 4-kras (Nordean talo), PL 187, 04401 Järvenpää

-vaihde **029 56 60180**

-ajanvaraus **029 56 60189**

-aukioloajat klo. 8- 16.15

Kansalainen voi saada itselleen oikeudellisen asian hoitamista varten avustajan kokonaan tai osittain valtion varoilla. Oikeusapu kattaa kaikki oikeudelliset asiat. Lisätietoa www.oikeus.fi

Velka- ja talousneuvonta

Asiakastapaamiset ajanvarauksella. Puhelinneuvonta ja ajanvaraus ma klo 9.00 - 12.00 ja ti-pe klo 9.00 - 10.00.

numeroista:

- (09) 8718 3081,**
- (09) 8718 3082 tai**
- (09) 8718 3087**

Ajanvarauksen yhteydessä selvitetään asiakkaan perhesuhteet, asuminen ja taloudellinen tilanne. Asiakkaalle varataan aika ja lähetetään toimintaohjeet.

- Palvelut ovat maksuttomia
- Talous- ja velkaneuvontayksikössä työskentelee kolme talousneuvojaa ja toimistosihtheeri. Yhteystiedot Koskenmäenpolku 4 D 2, 1 krs, (PL 60), 04301 Tuusula.

Hyödyllisiä linkkejä:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/taloustietoa/>

www.takuu-saatio.fi

<http://www.omatieto.fi/>

3.5 Hyvinkää

3.5.1 Terveysasemat

Omalääkärin ja omahoitajan vastaanotolle on tehtävä ajanvaraus. Hyvinkään terveyskeskuksen potilaat on jaettu viiteen piiriin, piiri määräytyy asiakkaan kotiosoitteen mukaan.

Hyvinkään pääterveysasema vastaa neljästä piiristä. Hyvinkään pääterveysaseman käyntiosoite on Sandelinikatu 1, Hyvinkää.

Paavolan terveysasema vastaa Paavolan piiriin kuuluvien henkilöiden terveydenhoidosta. Käyntiosoite on Jussilankatu 6, Hyvinkää

-Terveyskeskukset ovat avoinna ma-to klo.8-16.00
ja pe klo.8-14.00

-ajanvaraus ja neuvonta omahoitajalta ma-pe
klo.8-10.00

-oman piirin ajanvarausnumeron voit tarkastaa
osoittees-

ta:http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/terv_iframe/

-ajanvarausnumeron saat myös soittamalla kaupungin vaihteeseen puh.(019) 459 11

Ensiapu ja lääkäripäivystys

Kiireellinen sairaanhoito ja ensiapu annetaan Hyvinkään sairaalan päivystyksessä 24t/vrk. Myös terveyskeskuksen aukioloaikojen ulkopuolella terveydenhoidosta vastaa Hyvinkään sairaala.

Käyntiosoite Sairaalankatu 1, Hyvinkää

-Puh.(019) 458 5700

3.5.2 Sosiaalitoimistojen toimipisteet

Hyvinkään sosiaalitoimiston käyntiosoite on Hämeenkatu 6 A, Hyvinkää. Neuvonta on avoinna:

-ma klo.9.00-17.30

-ti-to klo.8-15.30 ja pe klo.8-13.00

-Puh. **(019) 459 3020**.

sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien puhelinajat ovat ma-pe klo.10-11.00.

-maanantaisin klo.13.00-15.00 sosiaalitoimistoon voi mennä asioimaan ilman ajanvarausta neuvonnan kautta (ilmoittautuminen neuvontaan).

3.5.3 Mielenterveys- ja kriisipalvelut

Tarvittaessa kriisiapua traumaattisen tapahtuman kokeneena ota yhteyttä viranomaisiin (terveyskeskus, sairaala, sairaankuljetus, poliisi, sosiaalipäivystys tai kunnan sosiaalityö).

-Traumaattinen tapahtuma voi olla esimerkiksi läheisen kuolemaa, itsemurhayritys, itsemurha, raiskaus, ryöstö, onnettomuus tai ”läheltä piti” tilanne. Voit ottaa myös yhteyttä seuraaviin tahoihin.

-kriisikeskukseen ma,to,la puhelinpäivystysaikana klo. 12-14.00 puh.**0400 755 284**

sosiaalipäivystykseen ma-to klo. 8-15.00 ja pe klo.8-13.00 puh.**0400 563 842**

-Hyvinkään poliisilaitoksen sosiaalityöntekijään puh.**020 516 2858**

-Nikinharjun lastenkoti, kriisiasunto puh. **(019) 459 8123** (vuorokauden ympäri).

-Ensi- ja turvakoti Katlin puh. **(019) 462 400** (vuorokauden ympäri).

Hyvinkään mielenterveydenhoito

Hyvinkään kaupungin aikuisten (yli18-vuotiaiden) avomielenterveyspalveluista vastaa Psykiatrian yksikkö. Lasten- ja nuortenpsykiatriapalveluista vastaa Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri. Näiden palveluiden piiriin hakeudutaan lääkärin lähetteellä.

-Tarvitessasi palveluita ota yhteyttä terveyskeskuksen omahoitajaan varataksesi ajan omalääkäriltä.

-oman piirin ajanvarausnumeron voit tarkastaa osoitteesta

http://www.hyvinkaa.fi/Terveyspalvelut/terv_iframe/

-tai soittamalla kaupungin vaihteeseen puh.(019) 459 11

Nuorisoasema Nuorisohelppi

Nuorisoasema Nuorisohelppi on suunnattu 13-19-vuotiaille hyvinkääläisille nuorille ja heidän perheilleen. Yhteyttä voi ottaa

esimerkiksi nuoren huolestuttavasta päihteidenkäytöstä tai mielialasta. Käyntiosoite on Hämeenkatu 13-17, Hyvinkää.

-ohjaus- ja ajanvarausnumeroon voi soittaa tai laittaa tekstiviestin puh. **040-155 6269**

-Nuorisoasemalla on joka keskiviikko avoimien ovien päivä klo.14-16.00, jolloin voit käydä tutustumassa toimintaan ilman ajanvarausta taikka etukäteen ilmoittautumista.

3.5.4 Päihdepalvelut

Hyvinkään A-klinikka

A-klinikka on avohoitoyksikkö vapaaehtoisesti hoitoon hakeutuille tai hoitoon ohjatuille päihderiippuvaisille ja heidän läheisilleen. Lisäksi hoitoon voi hakeutua peli-, seksi- ja Internetriippuvuuden takia.

Hoitoon tulo tapahtuu ajanvarauksen kautta, mutta sairaanhoitajien vastaanotolle vieroitusoireiden hoitoon voidaan tulla ilman ajanvarausta klo.8-10.30. Käyntiosoite on Martinkatu 5, Hyvinkää.

-puh. **040 487 8166**

-kanslia on avoinna: ma klo.8-11.30 ja 12.30-18.00, ti-to klo.8-11.30 ja 12.30-16.00 ja pe klo.8-11.30 ja 12.30-15.00.

Hyvinkään Toimari ry

Yhdistys tarjoaa päiväkeskustoimintaa, asuntola- ja tukiasunto-palveluita päihdeongelmallisille. Käyntiosoite Teollisuuskatu 8, Hyvinkää.

-puh. **(019) 417 338**

-Teollisuuskadun päivätoiminta keskus on avoinna kaikille ma-to klo. 9-15.00 ja pe klo.8-12.00

-Lisätietoja www.toimari.com

Nuorisoasema Nuorisohelppi

Nuorisoasema Nuorisohelppi on suunnattu 13-19-vuotiaille hyvinkäläisille nuorille ja heidän perheilleen. Yhteyttä voi ottaa esimerkiksi nuoren huolestuttavasta päihteidenkäytöstä tai mielialasta. Käyntiosoite on Hämeenkatu 13-17, Hyvinkää.

-ohjaus- ja ajanvarausnumeroon voi soittaa tai laittaa tekstiviestin puh. **040-155 6269**

-Nuorisoasemalla on joka keskiviikko avoimien ovien päivä klo.14-16.00, jolloin voit käydä tutustumassa toimintaan ilman ajanvarausta taikka etukäteen ilmoittautumista.

Hyvinkään päihdeongelmaisten oma-apuryhmät

-Miestenryhmä kokoontuu maanantaisin klo.18.00 osoitteessa Martinkatu 5, 1krs, Hyvinkää.

-Avoryhmäyhteisö kokoontuu tiistaisin klo.19.00 ja lauantaisin klo. 9.00 osoitteessa Helenenkatu 30-34, mummon kammari sekä lauantaisin klo.11.00

Ridasjärven päihdehoitokeskuksessa osoitteessa Kylä-Katilantie 181, 05950 Hyvinkää.

-Hyvinkään AA (nimettömät alkoholistit) kokoontuvat viikon jokaisena päivänä Hyvinkäällä eri osoitteissa. Tietoa kokoontumispaikoista saa AA:n päivystävästä numerosta puh. **040 7474 901** tai AA: internet sivuilta: www.aa.fi

-NA (nimettömät narkomaanit) kokoontuvat maanantaisin klo.19.00 osoitteessa Helenankatu 34 D, mummon kammari ja sunnuntaisin klo.19.00 Ridasjärven päihdehoitokeskuksessa osoitteessa Kylä-Katilantie 181, 05950 Hyvinkää.

Al-Anon

Vertaistukea alkoholistien läheisille

-Hyvinkään Al-Anon kokoontuu sunnuntaisin klo.18.00 osoitteessa Helenankatu 34 D, mummon kammari.

-Keskiviikon voima Al-Anon kokoontuu keskiviikkoisin klo. 18.30 osoitteessa Seittemänmiehenkatu 33, Vanhan pappilan AA-ryhmän tiloissa.

3.5.5 Parisuhde- ja perhe

Perheneuvolan palvelut on tarkoitettu alle 13-vuotiaille lapsille ja heidän perheilleen. Ota yhteyttä Perheneuvolaan, kun haluat keskustella lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvistä asioista, lapsen asiat huolestuttavat kotona, päiväkodissa tai koulussa, perheenjäsenillä on keskinäisiä riitoja tai vanhemmilla on keskenään vaikeaa, perheessä on äkillisiä muutoksia, yhteisistä asioista puhuminen on vaikeaa, avioeroa harkitaan tai eron jälkeen eroon liittyvät asiat huolestuttavat. Käyntiosoite on Oikokuja 2, 05800 Hyvinkää (KELAn talo).

-ajan voit varata puhelimitse puh. **040 704 3732**
-perheneuvola on avoinna ma klo.10.30-18.30, ti-to klo.8-16.00 ja pe klo. 8-15.00.

Hyvinkään nuorisopsykiatrian poliklinikka

Yli 13-vuotiaita lapsia ja heidän perheitään palvelee Hyvinkään nuorisopoliklinikka. Toiminnan keskeisenä tavoitteena on nuoren kasvun ja kehityksen tukeminen. Käyntiosoite on Valtakatu 11, Hyvinkää.

-kanslian puh. **(019) 4587 3619**

Poliklinikalle hakeudutaan:

- perusterveydenhuollon
- sosiaalitoimen
- oppilashuollon
- yksityislääkärin läheteellä

Lähetteen voi laatia myös:

- terveydenhoitaja
- psykologi
- sosiaalityöntekijä
- tai koulukuraattori

Nuoren ja perheen asiakkuus ja hoito alkaa tutkimusjaksolla, jonka jälkeen laaditaan yksilöllinen ja tarpeenmukainen hoitosuunnitelma. Moniammatillinen työryhmä osallistuu nuoren ja perheen tutkimukseen ja hoitoon

Perheasiain neuvottelukeskus

Perheasiain neuvottelukeskuksessa pääset keskustelemaan vaikeuksista, jotka liittyvät ihmissuhteisiin, parisuhteeseen, perheeseen tai elämäntilanteeseen. Voit varata ajan ja tulla neuvotteluun yksin, yhdessä puoliso tai perheesi kanssa. Käyntiosoite on Pappilankatu 14, Hyvinkää.

-ajanvaraus numerosta **(019) 4561 239**, ma-to
klo.9-11.00

Kriisiasunto, Nikinharjun lastenkoti

Avoinna vuorokauden ympäri. Perheväkivaltaa kokeville perheille. Käyntiosoite on Nikinharjunpolku 2, Hyvinkää.

-puh.**(019) 459 8123**

3.5.6 Oikeus- ja turvallisuus

Oikeusaputoimisto

Hyvinkään oikeusaputoimisto, Kauppalankatu 22 B, 1.krs, PL 87,
05800 Hyvinkää.

Asiakkaiden vastaanotto tapahtuu vain ajanvarauksella.

-toimisto avoinna klo.8.30-12.00 ja 13-15.00 arki-
päivisin

-ajanvarauksen puh. **029 56 60230**

Kansalainen voi saada itselleen oikeudellisen asian hoitamista
varten avustajan kokonaan tai osittain valtion varoilla. Oikeus-
apu kattaa kaikki oikeudelliset asiat. Lisätietoa www.oikeus.fi

Velka- ja talousneuvonta

Velkaneuvonta auttaa sinua, kun koet olevasi ylivelkaantunut
etkä tiedä mitä tehdä. Ota ensin yhteyttä alustavien ohjeiden
saamiseksi. Käyntiosoite Uudenmaankatu 25, Hyvinkää.

-puhelinaika ma-pe klo.9.30-10.30

-ota yhteyttä velkaneuvojille kunnan vaihteen kaut-
ta puh **019-459 11**

Lisätietoja:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/taloustietoa/>

www.takuu-saatio.fi

<http://www.omatieto.fi/>