

Rikosuhripäivystyksen (RIKU) työn vaikuttavuuden arvioiminen

Marja Raunio

Katja Sivil

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2020

Sosionomi (YAMK)
Sosiaalialan ylempi tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomi (YAMK)
Sosiaalialan ylempi tutkinto-ohjelma

RAUNIO, MARJA & SIVIL, KATJA:
Rikosuhripäivystyksen (RIKU) työn vaikuttavuuden arvioiminen

Opinnäytetyö 114 sivua, joista liitteitä 11 sivua
Marraskuu 2020

Vaikuttavuuden tutkimisen suosio kasvaa jatkuvasti, mutta siitä huolimatta sosiaalialan työkentällä vaikuttavuutta tutkitaan verrattain vähän. Rikosuhripäivystyksen (RIKU) palveluissa vaikuttavuutta on tutkittu viimeksi 2000-luvun alussa. Vuosikymmenten saatossa RIKUn työssä on tapahtunut merkittäviä muutoksia, sillä asiakasmäärät ovat kasvaneet ja työnsisältö sekä rahoituspohja ovat muuttuneet.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka vaikuttavuutta tutkitaan tämän päivän RIKUn toimintaympäristössä. Tavoitteena oli kehittää vaikuttavuutta arvioiva kyselylomake organisaation käyttöön. Lomakkeen avulla voidaan selvittää, mitkä RIKUssa käytössä olevista työtavoista ovat merkityksellisiä asiakkaan rikosasiasta selviytymisen kannalta.

Vaikuttavuutta tutkittiin RIKUn toimintaympäristössä Dahler-Larsenin (2005) luoman arviointimallin mukaan, jota täydennettiin tapauskohtaisen arvioinnin menetelmällä. RIKUn työtavat teemoiteltiin ja purettiin yksittäisiksi interventioiksi kyselylomakkeeseen. Lisäksi kyselylomakkeessa selvitettiin, mitkä asiat ovat edesauttaneet rikosasiasta selviytymistä. RIKUlle laadittu vaikuttavuutta tutkiva kyselylomake pilotoitiin pienellä asiakasryhmällä. Vastauksia kertyi yhteensä 16 kappaletta. Aineisto kerättiin Webropol-lomakkeen avulla ja analysoitiin määrällisen tutkimuksen keinoin. Aineiston analyysin jälkeen RIKUn työn vaikuttavuutta tutkivaan kyselylomakkeeseen tehtiin tarvittavat muutokset.

Vaikuttavuutta arvioivan kyselylomakkeen kautta RIKU saa jatkossa ensiarvoisen tärkeää tietoa siitä, millaisen merkityksen asiakkaat antavat RIKUsta saamalleen palvelulle. Tämän tiedon kautta RIKU voi kehittää omaa toimintaansa panostamalla palveluihin, jotka edesauttavat parhaiten rikosasiasta selviytymistä. Vaikuttavuutta tutkiva kyselylomake tullaan lähettämään jatkossa vuoden päästä asiakkuuden päättymisestä, jotta palvelun vaikuttavuus ehtii syntyä. Kun kyselyyn on vastannut riittävän suuri määrä asiakkaita, on hyvä analysoida aineistoa uudelleen, jolloin vaikuttavuuskyselystä saatavat tulokset tulevat olemaan luotettavampia ja hyödynnettävämpiä. Tämä olisi myös erinomainen jatkotutkimusaihe seuraaville opinnäytetyön tekijöille.

Asiasanat: Rikosuhripäivystys, RIKU, uhri, vaikuttavuus, selviytyminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social Services

RAUNIO, MARJA & SIVIL, KATJA:
Evaluating the Effectiveness of Work in the Victim Support Finland (RIKU)

Master's thesis 114 pages, appendices 11 pages
November 2020

The purpose was to find out how the effectiveness is studied in the environment of the Victim Support Finland (RIKU). The aim was to develop an impact assessment questionnaire for RIKU. It can be used to find out which interventions of Victim Support services are the most relevant for the client's coping process after being a victim of criminal activity. Effectiveness of RIKU was last studied at the beginning of the 21st century.

Effectiveness was studied in RIKU's operating environment according to the evaluation model created by Dahler-Larsen (2005). RIKU's working methods were dismantled into individual interventions in a questionnaire. The effectiveness questionnaire prepared for RIKU was piloted with a small group of clients. The data were collected by using e-questionnaire and analyzed by means of quantitative research.

In the future questionnaire form will be sent to the clients one year after the end of customer relationship. By the time enough customers have responded to the survey the data should be re-analyzed, which will make the results of the effectiveness survey more reliable and usable. This would be an excellent topic for further research for the following thesis authors.

Key words: Victim support Finland, RIKU, victim, effectiveness, coping

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	8
	2.1 Opinnäytetyön ajankohtaisuus	8
	2.2 Aiemmin tehdyt tutkimukset	10
	2.3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	12
3	TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ RIKOSUHRIPÄIVYSTYS (RIKU)	13
	3.1 Rikosuhripäivystystoiminnan tulo Suomeen	13
	3.2 Rikosuhripäivystys (RIKU)	16
4	RIKOKSESTA SELVIYTYMINEN	18
	4.1 Rikoksen aiheuttamat seuraukset uhrille	18
	4.2 Rikoksen uhri tarvitsee tietoa, apua ja tukea	23
	4.3 Kriisistä selviytymiseen vaikuttavat tekijät	28
5	VAIKUTTAVUUS	35
	5.1 Vaikuttavuuden käsite	35
	5.2 Vaikuttavuuden arvioiminen	39
	5.3 Vaikuttavuuden arvioinnin menetelmiä	41
	5.3.1 Dahler-Larsenin luoma vaikuttavuuden arvioimisen malli ...	41
	5.3.2 Vaikuttavuuden mittaaminen tapauskohtaisella arvioinnilla	47
	5.4 Vaikuttavuuden arvioinnin haasteet	52
6	TEOREETTISTEN LÄHTÖKOHTIEN YHTEENVETO	55
7	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	58
	7.1 Opinnäytetyön suunnitteleminen	58
	7.2 Tutkimusote	59
	7.3 Kyselylomakkeen valmistelu	60
	7.4 Kyselylomakkeen kehittäminen	62
	7.5 Aineiston kerääminen ja analysointi	68
8	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	71
	8.1 Aineiston taustatiedot	71
	8.2 Rikosuhripäivystyksessä (RIKU) tehtävän työn vaikuttavuus	73
	8.2.1 Tuki	74
	8.2.2 Saavutettavuus	76
	8.2.3 Apu	77
	8.2.4 Tieto	78
	8.2.5 Yhteistyö	79
	8.3 Asiakkaan selviytyminen rikosasiasta	81
	8.3.1 Sosiaalinen	82

8.3.2	Fyysinen	83
8.3.3	Psyykinen	84
8.3.4	Taloudellinen	85
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	88
10	POHDINTA	93
10.1	Ajatuksia vaikuttavuuden tutkimisesta	93
10.2	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	96
10.3	Jatkotutkimusaiheet	98
	LÄHTEET	99
	LIITTEET	104
	Liite 1. Rikosuhripäivystyksen strategia vuosille 2021-2025	104
	Liite 2. Pilotointivaiheen kyselylomake.....	107
	Liite 3. Opinnäytetyön valmis kyselylomake.....	111

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme aihe on lähtöisin työelämän tarpeista. Rikosuhripäivystyksessä (RIKU) on tutkittu työn vaikuttavuutta edellisen kerran kaksikymmentä vuotta sitten, jolloin Helena Tuorila teki tutkimuksen “Apua uhrien ehdoilla: tutkimus Suomen Rikosuhripäivystyksen vaikuttavuudesta” (Tuorila, 2000). Rikosuhripäivystyksen (RIKU) työ on muuttunut kahdessa vuosikymmenessä huomattavasti. Rahoitus on vakiintunut, asiakasmäärät ovat kasvaneet ja palvelut monipuolistuneet, joten tarve työn vaikuttavuuden tutkimiselle on tänä päivänä suuri. Opinnäytetyössämme selvitimme, kuinka vaikuttavuutta tutkitaan RIKUn toimintaympäristössä. Kehitimme organisaation käyttöön vaikuttavuutta tutkivan kyselylomakkeen, jonka pilotoimme pienellä asiakasryhmällä. Lomakkeen kautta RIKU saa jatkossa tietoa työnsä vaikuttavuudesta sekä niistä tekijöistä, jotka edesauttavat asiakkaita selviämään rikosasiastaan.

Rikoksen uhriksi voi joutua kuka tahansa. Kokemus on aina vähintään epämiellyttävä ja hyvin usein myös järkyttävä, joka aiheuttaa särön ihmisen turvallisuuden tunteeseen. (Åberg 2017, 23.) Rikos vaikuttaa uhrin elämään monella eri tavalla, jonka seurauksista osa näkyy välittömästi ja osa taas vasta myöhemmin. Seuraukset voidaan jakaa fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja taloudellisiin. Näiden lisäksi rikoksesta seuraa mahdollisesti rikosprosessi, joka aiheuttaa epätietoisuuden tunteita uhrissa. (Hintikka 2017, 25.) Rikoksen uhri saattaa tarvita monenlaista apua ja tukea rikostapahtuman jälkeen. Avun saaminen kriisitilanteessa pyytämättä on erittäin tärkeää. Rikoksen uhrin ohjaaminen tukipalveluihin onkin keskeisessä roolissa uhrien auttamisessa.

RIKU tarjoaa rikoksen uhrille, läheisille ja todistajille tukea, ohjausta ja neuvontaa rikosasiaan liittyen. Annettavat palvelut pohjautuvat ammatillisesti ohjattuun vapaaehtoistyöhön. Kehittäessämme vaikuttavuutta arvioivaa kyselylomaketta nousivat RIKUssa tehtävästä työstä esille seuraavat teemat: asiakkaille annettava apu, tuki, tieto, palveluiden saavutettavuus ja yhteistyö eri toimijoiden välillä. Tee-
mojen kautta lähdimme valitsemaan interventioita, jotka ovat keskeisiä RIKUssa tehtävässä työssä.

Vaikuttavuutta on tutkittu sosiaalialalla verrattain vähän, jonka vuoksi tarjolla ei ollut valmista mittaria vaikuttavuuden arvioimiseen RIKUn toimintaympäristössä. RIKUn työn vaikuttavuutta tutkimme tanskalaisen Peter Dahler-Larsenin (2005, 7-8) kehittämällä arviointimenetelmällä, jossa keskeisiä kysymyksiä ovat: "Mikä vaikuttaa mihinkin, miten, milloin ja millä edellytyksillä?". Arviointimenetelmää täydensivät näkemyksillään Suomessa vaikuttavuutta sosiaalialalla tutkineet Kettunen (2017) ja Paasio (2003). Tapauskohtaista tutkimusta olemme käyttäneet teoriapohjana soveltavin osin vaikuttavuutta tutkivan kyselylomakkeen rakentamisessa.

Vaikuttavuudesta puhutaan kaikkialla. Siitä on tullut käsite, jota toistetaan ja sen merkitykseen työn tuloksellisuuden ilmaisijana uskotaan. Vaikuttavuus ei ole kuitenkaan olemassa itsessään tai automaattisesti hallinnollisesti todennettavissa, vaan se edellyttää vaikuttaviksi aiottujen toimintojen ja palvelujen systemaattista analysoimista ja tutkimista. (Pohjola ym. 2012, 7.) Elämme vaikuttavuusyhteiskunnassa, kuten Marketta Rajavaara ilmiön nimeää. Hän toteaa, miten vaikuttavuus (effectiveness) on vain sana, mutta se on saanut vähitellen yhteiskunnassa merkittävän sananvallan. (Rajavaara 2007, 30.) Vaikuttavuuden tutkimisen taustalla on palveluiden tilivelvollisuus toiminnan onnistuneisuudesta. Vaikuttavuuden todentaminen on välttämätöntä myös palveluiden kehittämisen ja asiakasymmärryksen vuoksi.

Vaikuttavuuden arviointiin sisältyy sekä vaikuttamisen prosessi että prosessin seuraus eli vaikutus. Vaikuttavuuden arviointi rakentaa sillan prosessien ja niiden vaikutusten välille. Paasio (2003, 58-59) ehdottaa, että tulosta voitaisiin kutsua asiakasmuutokseksi. Rikosuhripäivystyksen (RIKU) käyttöön kehitetyssä vaikuttavuutta tutkivassa kyselylomakkeessa asiakas vastaa, mitkä RIKUn toimintatavat ovat olleet merkityksellisiä rikosasiasta selviytymisen kannalta. Kyselylomakkeen kautta saadaan arvokasta tietoa RIKUn työn pitkäaikaisvaikuttavuudesta. Sitran (2018) mukaan yhteiskunnallinen vaikuttavuus syntyy keskipitkällä (3-6 vuotta) tai pitkällä (6+ vuotta) aikavälillä.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

2.1 Opinnäytetyön ajankohtaisuus

Rikosuhripäivystyksessä (RIKU) on tutkittu viimeksi työn vaikuttavuutta kaksikymmentä vuotta sitten. Vuonna 2000 Helena Tuorila on tehnyt tutkimuksen ”Apua uhrien ehdoilla: tutkimus Suomen Rikosuhripäivystyksen vaikuttavuudesta” (Tuorila, 2000). RIKUssa tehtävä työ on muuttunut kahdessa vuosikymmenessä huomattavasti ja tarve työn vaikuttavuuden tutkimiselle on näin ollen suuri.

Tuorilan (2000, 3, 5) tutkimuksessa tarkastellaan sitä, miten RIKU kykenee auttamaan rikoksen uhreja ja mikä sen paikka on palvelujen tarjoajana uhrin selviytymisprosessissa 2000-luvun alussa. Vaikuttavuutta on arvioitu kolmen osakysymyksen kautta: miten RIKU tavoittaa apua tarvitsevat henkilöt, miten se kykenee tarjoamaan rikoksen uhreille heidän tarvitsemaansa apua ja miten RIKU on kyennyt vaikuttamaan uhrin sosiaaliseen ja oikeudelliseen asemaan? Tuorilan tutkimuksessa vaikuttavuuden arviointia tehdään suhteuttamalla arvioinnin kohdetta arviointiperiaatteisiin. Yksilötasolla Tuorila (2000, 21) määrittelee vaikuttavuuden tarkoittavan sitä, että rikoksen uhrin saavat tarvitsemansa avun ja kykenevät sen avulla selviytymään kokemuksestaan helpommin kuin ilman apua.

2000-luvun alussa Rikosuhripäivystyksen (RIKU) työssä kohdattiin erilaisia haasteita kuin tänä päivänä. Työn tunnettavuus on lisääntynyt ja laki säätelee rikoksen uhrien tukipalveluiden järjestämistä. Rikosuhridirektiivi 2012/29/EU, säätää rikoksen uhrien oikeuksista koskien heille annettavaa tietoa, tukea ja suojelua sekä heidän osallistumistaan rikosoikeudellisiin menettelyihin. Uhidirektiivissä on 32 EU:n jäsenvaltiota velvoittavaa artiklaa jaettuna kuuteen lukuun. Suomessa ehdotusten mukainen direktiivin täytäntöönpano on tuonut mukanaan muutoksia lainsäädäntöön, mutta vaikuttaa uhrin asemaan merkittävästi myös muilla tavoilla. Pääosa lakimuutoksista astui voimaan 1.3.2016. (Rikosuhripäivystys.)

Uhridirektiivin lisäksi Suomea sitoo Istanbulin sopimus, eli naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemistä ja torjuntaa koskeva Euroopan neuvoston yleissopimus, joka tuli Suomessa voimaan 1.8.2015. Sopimuksen kuudes luku käsittelee rikosten tutkintaa, syytetoimia, prosessioikeutta ja suojelutoimia. Uhridirektiivin ja Istanbulin sopimuksen velvoitteet ovat osin päällekkäisiä. (Ruuskanen & Sarimo 2018, 16.)

Suomessa yksi merkittävimmistä lakimuutoksista tehtiin esitutkintalakiin, 4. luvun 10 §:ään lisättiin asianomistajan erityisen suojelun tarve ja hänen henkilökohtaiset ominaisuutensa uusina perusteina, joiden nojalla esitutkintaviranomaisen on tarjottava asianomistajalle hänen yhteystietojensa välittämistä tukipalveluiden tarjoajalle. Aiemmin perusteena oli vain rikoksen luonne. Näin ollen direktiivin myötä vahvistui myös poliisin velvollisuus ohjata rikoksen uhreja tukipalveluihin. (Mikä on rikosuhridirektiivi? 2019.)

Rikosuhridirektiivin (EUR Lex, 2020) päätavoitteena on varmistaa, että rikoksen uhrin saavat tarkoituksenmukaista tietoa, tukea ja suojelua ja voivat osallistua rikosoikeudelliseen menettelyyn siinä EU-maassa, jossa rikos tehtiin. Jokaisen EU-maan täytyy varmistaa, että rikosten uhrin tunnustetaan ja että heitä kohdellaan kunnioittavasti, ymmärtävästi ja ammattimaisesti kunkin uhrin yksilöllisten tarpeiden mukaan ja ilman minkäänlaista (esimerkiksi kansallisuuteen, oleskeluoikeuteen, rotuun, uskontoon, ikään tai sukupuoleen perustuvaa) syrjintää. (EUR Lex 2020.)

Rikosuhridirektiivin vaikutus RIKUn toimintaan on ollut merkittävä. Suomessa Rikosuhripäivystys (RIKU) on direktiivin tarkoittamien yleisten rikosuhripalveluiden tuottaja ja rahoitus palveluiden järjestämiseen tulee oikeusministeriöstä. RIKUssa on viime vuosina kehitetty toimintaa niin, että rikosten uhrien tarpeisiin pystyttäisiin vastaamaan entistä paremmin ja laajemmilla tukipalveluilla. Opin- näytetyössämme tulemme selvittämään, kuinka vaikuttavuutta tutkitaan RIKUn toimintaympäristössä ja kehitämme vaikuttavuutta tutkivan kyselylomakkeen organisaation käyttöön. Kyselylomakkeen avulla RIKU saa jatkossa tietoa työnsä vaikuttavuudesta, mutta myös niistä tekijöistä, jotka edesauttavat asiakasta selviämään rikosasiastaan.

2.2 Aiemmin tehdyt tutkimukset

Olemme koonneet tähän kappaleeseen tutkimuksia, jotka koskevat rikoksen uhria, läheisiä tai todistajia. Tutkimukset kohdistuivat etupäässä henkirikosten uhrien läheisiin tai rikosasiassa todistaviin ihmisiin. Varsinaista uhrien kokemuksista ja selviytymisestä kertovaa tutkimusta on verrattain vähän. Myös Korpimäen (2015, 4) pro gradu -tutkielmassa ”Henkirikosten uhrien läheisten saama ja toivoma sosiaalinen tuki”, todetaan kirjallisuushaun perusteella, ettei rikosuhrien lisäksi henkirikosten uhrien läheisten saamaa ja toivomaa sosiaalista tukea ole juurikaan tutkittu.

Tutkimukset on tehty selviytymisen näkökulmasta. Rikosuhripäivystyksen (RIKU) rooli asiakkaan selviytymisessä nousi esille muun muassa Soili Poijulan (2010) tutkimuksessa ”Henkirikosuhrien perheenjäsenten selviytyminen, mielenterveys ja kokemukset tuesta ja palveluista” sekä Sanna Mikkolan (2017) pro gradu -työssä ”Vakavan rikoksen kohteeksi joutuneiden nuorten vanhempien avun ja tuen tarve –Et saa mitään, jos jätät nieleskelemään ja odottelemaan – täytyy osata vaatia”. Erikoista kuitenkin on se, että kaikissa uhreja ja läheisiä koskevissa tutkimuksissa Rikosuhripäivystystä (RIKU) ei ollut mainittu lainkaan. Jopa suhteellisen tuoreessa tutkimuksessa Tanja Virran (2017) ”Henkirikosuhrien läheisten suru ja selviytymistä edistävät ja estävät tekijät” ei mainita Rikosuhripäivystystä tukipalveluita tarjoavana palveluna. Tämä ihmetyttää siksi, koska Suomessa on ollut vuodesta 2015 voimassa rikosuhridirektiivi, joka velvoittaa viranomaisia ohjaamaan rikoksen uhria tukipalveluiden piiriin.

Pojulan (2010, 49) tutkimuksesta käy kuitenkin ilmi, että ihmiset eivät olleet tienneet Rikosuhripäivystyksen (RIKU) olemassaoloa, eikä heitä ollut ohjattu RIKUn palveluidensa pariin. Myös paljon tuoreemmassa Mikkolan (2017, 43) tutkimuksessa tulee esille, että tutkimuksen haastateltavat olivat löytäneet RIKUn vain sattumalta ja jokainen vastaaja toivoi, että olisi löytänyt palvelun jo aiemmin. Tietämättömyys RIKUn toiminnasta saattaa olla syynä myös vähäisiin tutkimuksiin.

Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkija Päivi Honkatukia (2011, 3) on tehnyt laajan tutkimuksen ”Uhrit rikosprosessissa – haavoittuvuus, palvelut ja kohtelu”.

Honkatukia on haastatellut tutkimuksessaan RIKUn asiakkaita, työntekijöitä, muiden tukipalveluiden edustajia ja viranomaisia. Tutkimuksessa rikosten uhreille tehty kysely osoittaa, että rikosuhripalveluista haetaan apua yleensä hyvin vakavien kokemusten jälkeen. Tukipalveluihin yhteydessä olleista asiakkaista suurin osa oli kokenut vakavaa ja pitkään jatkunutta väkivaltaa. Näillä kokemuksilla oli ollut monia negatiivisia vaikutuksia mm. heidän henkiseen hyvinvointiinsa. Monet tahot pyrkivät olemaan matalan kynnyksen palveluita, mutta tässä tapauksessa näin ei voida todeta. Tutkimuksessa nousi esille uhrin tiedon tarve sekä tukihenkilön ja avustajan merkitys rikosprosessin aikana. (Honkatukia 2011, 161, 168.)

EU:n perusoikeusvirasto (FRA) on tehnyt laajan tutkimuksen rikoksen uhrin asemasta ja tukipalveluista 28 jäsenmaassa. Tutkimuksen keskeisenä sisältönä on tuki- ja neuvontapalveluiden merkitys uhrien oikeuksien toteutumisen kannalta. FRA:n määrittelyssä uhripalvelut tarjoavat apua ennen oikeusprosessia, sen aikana ja jälkeen. Palvelut sisältävät henkistä ja psyykkistä tukea, neuvontaa liittyen oikeudellisiin, taloudellisiin ja käytännöllisiin asioihin sekä uudelleen uhritumisen estämistä. On tärkeää, että poliisi ja muut uhreja kohtaavat tahot, mukaan lukien terveydenhuolto, ohjaavat uhrin tukipalveluihin. (Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims 2015)

Rikosten uhrien aseman yhteiskuntatieteellinen tutkimus on ollut vähäistä. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos (OPTL) otti teeman tutkimusohjelmaansa vuonna 2008. Yhtenä tavoitteena on ollut tutkia uhrien tukipalvelujen saatavuutta ja kattavuutta. Aiemmin mainittu Honkatukian (2011) tutkimus on osa tätä tutkimussarjaa. Hänen tutkimuksensa jälkeen on ilmestynyt ”Maahanmuuttajat rikosten uhreina ja tekijöinä” (Lehti ym. 2014).

On mielenkiintoista ja haastavaa lähteä tutkimaan aihetta, josta ei juurikaan ole aiemmin tehty tutkimusta. Asiakas pääsee kyselylomakkeessa antamaan merkityksen RIKUsta saamalleen palvelulle. Vaikuttavuuskyselystä saatavan tiedon avulla Rikosuhripäivystys (RIKU) voi kehittää palveluitaan niin, että ne vastaavat yhä paremmin asiakkaidensa tarpeisiin. Vaikuttavuuskyselyn tuloksilla ja vaikuttavuuden osoittamisella on merkitystä rikoksen uhrin asemasta puhuttaessa yhteiskunnallisella tasolla. On tärkeää tehdä näkyväksi rikoksen uhrin, läheisen ja todistajan rikosasiassa selviytymiseen vaikuttavia tekijöitä.

2.3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, kuinka vaikuttavuutta tutkitaan Rikosuhripäivystyksen (RIKU) toimintaympäristössä. Tulemme kehittämään Rikosuhripäivystyksen käyttöön kyselylomakkeen, jonka avulla mitataan työn vaikuttavuutta asiakkaan elämässä.

Olemme määrittäneet opinnäytetyöhömmä seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Miten vaikuttavuutta tutkitaan?
2. Miten Rikosuhripäivystyksen (RIKU) toiminnan vaikuttavuutta tutkitaan tukisuhteissa olevien asiakkaiden kohdalla?

Ensimmäiseen kysymykseen tulemme vastaamaan opinnäytetyön teoriaosuiden kautta. Toiseen kysymykseen vastaamme pilotoimalla RIKUlle kyselylomakkeen vaikuttavuuden arviointia varten. Tavoitteena on, että lomake lähetetään jatkossa kaikille RIKUn asiakkaille noin vuoden kuluttua asiakkuuden päättymisestä.

Vaikuttavuustutkimuksen kautta saadaan tärkeää tietoa siitä, miten palveluita voidaan kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Kyseinen tieto on oleellista, kun mietitään työmenetelmien toimivuutta ja kannattavuutta. Vaikuttavuustutkimuksen kautta voidaan saada selville tärkeitä työn vaiheita, joihin ei katsota olevan aikaa, mutta jotka näyttävät asiakkaan näkökulmasta merkittäviltä. Vaikuttavuuden tutkiminen eroaa asiakastytyväisyyden keräämisestä siinä, että vaikuttavuuden selvittämisen kautta saadaan tietoa interventioiden merkityksestä asiakkaan elämässä. Asiakastytyväisyydessä asiakas ilmaisee mielipiteensä palvelusta.

Vaikuttavuusarvioinnin yhdeksi suurimmaksi hyödyksi voidaan sanoa, että se auttaa sosiaalityön päättäviä henkilöitä löytämään sosiaalipalvelujen kohdentamiseen tarvittavaa tietoa sekä näyttöä vaikuttavista käytännöistä. Ilman vaikuttavuuden mittaamista sosiaalityön päättäjät joutuvat tekemään päätöksensä esimerkiksi taloudellisin ja poliittisin perusteluin. (Kivipelto, Blomgren, Karjalainen ja Saikkonen 2013a, 21-22.)

3 TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ RIKOSUHRIPÄIVYSTYS (RIKU)

3.1 Rikosuhripäivystystoiminnan tulo Suomeen

Euroopassa rikoksen uhreille on tarjottu palveluita jo 1970-luvun alusta alkaen. Ensimmäisten maiden joukossa palveluita ovat olleet kehittämässä Iso-Britannia, Hollanti ja Saksa. Ruotsi ja Ranska kuuluvat uhrien tukipalvelujen kehittämisen toiseen vaiheeseen, ja niissä uhrien tukemista alettiin kehittää 1980-luvulla. (Ronkainen 2008, 391–394.) Ensimmäisenä palvelujen tarjonta on käynnistynyt maissa, joissa uhreilla ei ole ollut vahvaa asemaa rikosprosessissa (Tuorila & Siltaniemi 1999, 25). Luoduilla uhripalveluilla on pyritty helpottamaan ja parantamaan uhrin asemaa. Honkatukian (2011, 59) mukaan uhrien konkreettinen tukeminen alkoi Suomessa kansainvälisesti suhteellisen myöhään, 1990-luvulla.

Uhri – ja feministiliikkeet ovat nostaneet uhrin asemaa ja ongelmia esille länsimaiseen keskusteluun 1970-luvulta lähtien. Niitä voi pitää epävirallisen uhriliikkeen muotoina. Uhri- ja feministiliikkeet ovat tehneet näkyviksi uhrikokemuksia, vaatineet rikoskokemusten vakavasti ottamista sekä auttajien ja viranomaisten sensitiivisyyttä kokemusten erityisyydelle. Erilaiset eturyhmät ja niiden edustajat ovat kampanjoineet saadakseen aseman legitiimeinä rikosten uhreina, jotka ovat oikeutettuja tukeen, palveluihin ja korvauksiin kärsimiensä vahinkojen takia. Tuki- ja auttamisjärjestelmät ovat kehittyneet osin epävirallisen kampanjoinnin tuloksena. Ajan mittaan rikosten uhrien asema on noussut myös korkean poliittisen tason kysymykseksi. (Honkatukia 2011, 10.) Tästä tuoreena esimerkkinä on rikosuhridirektiivin säätäminen kaikissa EU-maissa vuonna 2015.

Rikosuhripalvelujen ja uhriliikkeen taustalla voidaan erottaa neljä erilaista ideologista ajattelutapaa: hoito-, rehabilitaatio, retribuutio- ja abolitionistinen ideologia. Hoitoideologian mukaan yhteiskunnan tulee auttaa uhria selviytymään rikoksen aiheuttamista fyysisistä, psykososiaalisista ja taloudellisista seuraamuksista. Rehabilitaatioideologia pyrkii palauttamaan rikoksen järkyttämän yhteiskunnallisen rauhan ja kuntouttamaan rikosentekijän takaisin yhteiskunnan pariin. Retributioideologiassa keskeisenä ajatuksena on, että moraalisesti moitittavat teot oi-

keuttavat rangaistuksen. Abolitionistisen ideologian mukaan rikosoikeusjärjestelmän merkitystä tulisi huomattavasti pienentää, ellei peräti poistaa ja uhrin roolia vastaavasti lisätä. Kun eurooppalaisia rikosuhripalvelujen tarjoajia tarkastellaan kokonaisuutena, nousee palvelujen tarjonnan taustalla vaikuttava hoitoideologia esiin. (Tuorila & Siltaniemi 1999, 23-25.)

Iso-Britannia on eurooppalaisen rikosuhripäivystystoiminnan uranuurtaja ja esikuva. Vuonna 1974 perustettiin Bristolissa ensimmäinen uhreille tukea tarjonnut lakimiehen, sosiaalisihteerin sekä vakuutussihteerin muodostama päivystysryhmä. Päivystysryhmän ajatuksena oli hoitaa tilanteet uhrin näkökulmasta nopeasti ja tarkoituksenmukaisesti ilman, että rikoksesta aiheutuu uhrille lisää harmia. Toiminta näyttäytyi tarpeellisena ja hyvien tulosten jälkeen uhreille tukea tarjoavia vapaaehtoisauttajista koostuvia ryhmiä oli kolmekymmentä vuonna 1979. Vuonna 1980 nämä yksittäiset ryhmät järjestäytyivät ja perustivat kansallisen katto-organisaation National Association Victim Supportin, joka yksinkertaisti nimensä pelkäksi Victim Supportiksi vuonna 1989. (Tuorila & Siltaniemi 1999, 26.) Iso-Britannian mallin mukaisesti Suomen Rikosuhripäivystyksen toiminta perustuu edelleen ammatillisesti ohjattuun vapaaehtoistyöhön.

Ruotsissa rikosuhripalvelujen toiminta käynnistyi, kun Malmöön perustettiin helmikuussa 1980 ensimmäinen rikosuhripäivystyspiste. Monien muiden maiden tapaan toiminnan esikuva saatiin Iso-Britanniasta. Vuonna 1988 Ruotsiin perustettiin yksittäisten rikosuhripalvelujen tarjoajien kattojärjestö, Brottsofferjourernas riksförbundin. (Tuorila & Siltaniemi 1999, 31.) Tänä päivänä Ruotsin rikosuhripäivystyspalvelut ovat poliittisesti ja uskonnollisesti puolueettomia. Organisaatio, tarjoaa tukea rikoksen uhreille, läheisille ja todistajille. Toiminta perustuu vapaaehtoisten tukihenkilöiden työhön, jota koordinoidaan paikallisella tasolla 70 toimipisteellä ympäri maata. (Om brottsofferjouren 2020.)

Suomessa rikosten uhrien asemaa on parannettu 1970-luvulta saakka. Alussa tämä tapahtui lainsäädännön keinoin, ja 1990-luvulta lähtien järjestöt ovat kehittäneet palveluja rikosten uhrien auttamiseksi, tukemiseksi ja neuvomiseksi. (Honkatukia 2011, 3.) Vielä 1980-luvun lopussa Suomessa ajateltiin, että oikeusjärjestelmä sekä sosiaali- ja terveystyöpalvelut huolehtivat uhrista. Seksuaalirikosten ja perheväkivallan kohteeksi joutuneille henkilöille apua tarjonneet naisjärjestöt

poikkesivat tästä näkemyksestä. Ensi- ja turvakotien liitto lienee ensimmäisiä tahoja, jotka ovat aloittaneet käytännön työn rikoksen uhrin aseman parantamiseksi työn kohdentuessa erityisesti perheväkivallan uhreihin. Se perusti 1979 pääkaupungin turvakodin, joka oli ensimmäinen turvakoti Suomessa. (Tuorila & Siltaniemi 1999, 35.)

Rikosuhripäivystystoiminnan aloittamiseksi Suomessa tehtiin ensimmäisiä vasta 15.9.1993. Tasa-arvoasiain neuvottelukunnan väkivaltajaoston aloitteesta sisäasianministeriön poliisiosaston poliisiylitarkastaja Reijo Pöyhönen kutsui kokoon eri järjestöjen, kirkon, ministeriöiden ja vakuutusyhtiöiden edustajia keskustelemaan rikoksen uhrien auttamisen organisoimisesta ja uhreille suunnattavan palvelun tarpeellisuudesta maassamme. Keskustelutilaisuudessa perustettiin projektiryhmä suunnittelemaan rikosuhripalvelua ja sen toteutusta Suomessa. (Tuorila & Siltaniemi 1999, 36.)

Suunnittelutyön tuloksena Suomen Rikosuhripäivystys (RIKU) aloitti toimintansa virallisesti 1.10.1994. Aluksi palveluja tarjottiin kolmessa aluetoimistossa. Oma osuutensa Rikosuhripäivystyksen toiminnan aloittamisessa oli tiedotusvälineillä, sillä rahoitus palvelun aloittamiseen saatiin paitsi sisäministeriön myöntämästä avustuksesta, myös Poliisi TV:n toteuttaman keräyksen tuotosta. Poliisi TV toimi toiminnan tärkeänä tiedottajana ja uhrien aseman puolestapuhujana. (Tuorila & Siltaniemi 1999, 37.)

Virallinen yhteistyösopimus allekirjoitettiin jo toiminnan käynnistyttyä 22.2.1995. Siinä Rikosuhripäivystyksen toiminnasta vastaavat Ensi -ja turvakotien liitto, Mannerheimin lastensuojeluliitto, Suomen Mielenterveysseura, Suomen Punainen Risti, Kirkon diakonia- ja yhteistyön keskus, Suomen Setlementtiliitto ja Unioni Naisasialiitto. (Tuorila & Siltaniemi 1999, 37.) Unioni Naisasialiitto ei kuulu tänä päivänä enää RIKUn taustaorganisaatioihin. Suomen malli toteuttaa rikosuhripäivystystoimintaa eroaa muista Euroopan maista siinä, että muualla toiminnan taustalla ei ole näin useita erilaisia toimijoita.

3.2 Rikosuhripäivystys (RIKU)

Rikosuhripäivystys (RIKU) on vuonna 1994 toimintansa aloittanut yhteistyösopimukseen perustuva toiminta. Sitä ylläpitävät Suomen Punainen Risti, Ensi- ja turvakotien liitto, MIELI – Suomen mielenterveys ry, Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Suomen Setlementtiliitto ja Kirkkohallitus. Toimintaa koordinoi valtakunnallisesti MIELI – Suomen mielenterveys ry. (Kjällman & Åberg 2017, 16.) RIKU kuuluu jäsenenä eurooppalaiseen rikosuhriyön kattojärjestöön nimeltä Victim Support Europe (Rikosuhripäivystys 2019). Kuviosta 1 on nähtävissä Rikosuhripäivystyksen organisaatiokaavio.



KUVIO 1. Rikosuhripäivystyksen organisaatio (Rikosuhripäivystys 2019)

Oikeusministeriö antoi 21.12.2017 tehdyllä päätöksellä RIKUlle kymmeneksi vuodeksi (2018–2027) julkisen palveluvelvoitteen rikosuhridirektiivin mukaisten uhrien yleisten tukipalveluiden tuottamiseksi ja tarjoamiseksi. Näitä palveluita on tarjottava maksuttomasti ja luottamuksellisesti uhrin tarpeiden mukaisesti. Niiden

tulee olla saatavilla jo ennen rikosoikeudellista menettelyä, sen kuluessa ja tarvittavan ajan sen jälkeen. Palvelut koskevat myös uhrin perheenjäseniä. (Rikosuhripäivystys 2019)

Rikosuhripäivystyksen (RIKU) uusi visio ja strategia vuosille 2021-2025 valmistui keväällä 2020. Strategia on luettavissa tämän opinnäytetyön liitteestä 1. RIKUn perustehtävänä on parantaa rikoksen uhrin, hänen läheisensä ja rikosasian todistajan asemaa vaikuttamalla ja tuottamalla palveluita. Työtä rikoksen uhrien, todistajien ja läheisten tukemiseksi tehdään arvopohjalla, jossa tärkeintä on asiakaslähtöisyys, vastuullisuus, luotettavuus, yhdenvertaisuus sekä yhteistyön ja välittämisen kulttuurin edistäminen yhteiskunnassa. RIKUn uuden vision sekä strategian tiedot on lainattu suoraan RIKUn toiminnanjohtajan Leena-Kaisa Åbergin RIKUn työntekijöille lähettämästä sähköpostista. (Åberg 2020.)

RIKUn päätavoitteet ja strategiset valinnat vuosina 2021–2025 ovat seuraavat (Åberg 2020):

1. Yhdenvertaiset, järjestölähtöiset palvelut
2. Vahva vapaaehtoistoimija
3. Vaikuttaja ja sillanrakentaja
4. Taloudellisesti vakaa, riippumaton järjestötoimija

Tukipalveluiden osalta RIKU tarjoaa käytännön neuvoja ja henkistä tukea rikoksen tai rikosyrityksen kohteeksi joutuneille, heidän läheisilleen ja rikosasiassa todistaville. RIKU auttaa rikoksen uhria toimimaan oikeuksiensa mukaisesti ja tukee hänen selviytymistään rikoskokemuksesta. (Kjällman & Åberg 2017, 17.) Toiminta perustuu ammatillisesti ohjattuun vapaaehtoistyöhön, joka täydentää olemassa olevia palveluja välttämällä päällekkäispalvelujen tuottamista. Palveluja tuotetaan valtakunnallisina puhelin- ja verkkoauttamispalveluina sekä henkilökohtaisina palveluina 30 palvelupisteessä ympäri Suomea. (Rikosuhripäivystys 2019.)

4 RIKOKSESTA SELVIYTYMINEN

4.1 Rikoksen aiheuttamat seuraukset uhrille

Rikosuhriin käsitettä käytetään henkilöstä, ryhmästä tai kokonaisuudesta, joka on rikoksen seurauksena kärsinyt vahingoittumisen tai menetyksen. Vahinko voi olla fyysinen, psyykinen, sosiaalinen tai taloudellinen. Primaariuhrien lisäksi vahingoittuvat epäsuorat eli sekundaariset uhrin. Sekundaariuhrien lukumäärä on paljon primaariuhrien lukumäärää suurempi. (Poijula 2010, 11.) Rikoksen uhriksi voi joutua kuka tahansa. Kokemus on aina vähintään epämiellyttävä ja hyvin usein myös järkyttävä. Järkyttävyyttä taas lisää ymmärrys siitä, että rikoksen aiheuttaa toinen ihminen. Rikoskokemus aiheuttaa helposti särön ihmisen turvallisuuden tunteeseen, joka on yksi ihmisen perustarpeista. Tästä seuraa se, että jokainen rikoksen tai rikosyrityksen kohteeksi joutuva reagoi tapahtuneeseen aina jollakin tavalla. Reagointitapaan vaikuttavat monet asiat, kuten muun muassa rikoksen luonne ja vakavuusaste. Lisäksi uhrille koituiin seurauksiin vaikuttaa olennaisesti se, onko kyseessä yksittäinen rikos vai koostuuko rikos tapahtumien sarjasta. Myös sillä on merkitystä, millainen henkilöhistoria uhrilla on ja miten uhkaavaksi tai järkyttäväksi hän kokee tapahtuneen. (Åberg 2017, 23.)

Erilaisia rikostyyppisiä on hyvin paljon. Rikokset voidaan karkeasti jakaa väkivalta- ja omaisuusrikoksiin sekä muihin rikoksiin. Väkivaltarikoksiin sisältyy muun muassa lähisuhdeväkivalta, seksuaalinen väkivalta, henkinen väkivalta, kunniaan liittyvä väkivalta, henkirikokset sekä terrorismi ja joukkosurmat. Omaisuusrikoksiin taas varkaudet, vahingonteot, kavallukset, petokset ja ryöstöt. Muita rikoksia ovat esimerkiksi viharikokset ja syrjintä, identiteettivarakaudet, kunnianloukkaukset, ihmiskauppa ja vaino. (Kjällman & Åberg 2017, 18.) RIKUn vaikutavuutta tutkivassa kyselylomakkeessa kartoitamme asiakkaiden taustatietoja, joista yhtenä kysymyksenä haluamme tietää, minkä rikoksen uhriksi, todistajaksi tai läheiseksi asiakas on joutunut. Asiakkaan vastauksista näemme, mitkä rikostyyppit ohjautuvat Rikosuhripäivystyksen palveluiden pariin ja mitkä interventiot ovat RIKUn työssä merkittäviä minkäkin rikostyyppin kohdalla.

Vaikka rikostyyppejä onkin olemassa paljon, on niille yhteistä se, että ne voivat aiheuttaa uhrilleen traumaattisen kriisin. Traumaattista kriisiä voidaan kutsua joissakin lähteissä myös äkilliseksi kriisiksi (Palosaari 2007, 25). Saaren (2008) mukaan traumaattisen kriisin aiheuttava tapahtuma sisältää seuraavat tunnusmerkit: Tapahtuman tai tilanteen ennustamattomuus, tapahtuman kontrolloimattomuus ja mahdottomuus vaikuttaa siihen omalla toiminnalla sekä tapahtuman kokemus koettelevaksi ja elämänarvoja muuttavaksi. Elämänarvoille on tyypillistä muuttua siten, että ihminen tulee tietoiseksi omasta haavoittuvuudestaan sekä maailmankuva ja elämäkatsomus muuttuvat. (Saari 2008, 25-27.)

Traumaattisessa kriisissä kaikki tapahtuu yleensä nopeasti ja rajusti. (Saari 2008, 25-27.) Myös Palosaari (2007) toteaa traumaattisen kriisin tunnusmerkeiksi äkillisyyden ja yllätyksellisyyden, jonka myötä siitä palautuminen on hyvin erilaista, kuin hiljalleen kehittyneelle ja odotetulle kriisille on ominaista (Palosaari 2007, 24-25). Lisäksi Kolk (2017) esittää, että traumaattinen kriisi syntyy useammin tilanteissa, joissa trauman kokenut henkilö ei ole pystynyt tekemään mitään pelastautumisensa eteen, kuten esimerkiksi juoksemaan pakoon. Uhkaavissa tilanteissa aivojen hälytysjärjestelmä käynnistyy ja kannustaa ihmistä toimintaan. Mikäli ihminen ei voi reagoida uhkaavaan tilanteeseen normaalisti, aivot erittävät stressihormoneja ja niiden virtapiirit sähköistyvät turhaan. Tätä voi tapahtua vielä kauan sen jälkeenkin, kun vaaratilanne on jo ohitse. (Kolk 2017, 67-68.)

Yleisesti voidaan sanoa, että rikos vaikuttaa uhrin elämään monella eri tavalla. Osa näistä seurauksista näkyy välittömästi ja osa taas vasta myöhemmin. Seuraukset voidaan jakaa fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja taloudellisiin. Näiden lisäksi mahdollinen rikosprosessi ja siitä seuraava epä tietoisuus voivat aiheuttaa hämmennystä uhrissa. (Hintikka 2017, 25.) Tätä asiaa tulemme kartoittamaan kehittämämme kyselylomakkeen toisessa osiossa, jossa tarkoituksenamme on selvittää, kuinka asiakas on rikosasian tuomista seurauksista selvinnyt ja miltä osin.

Hintikan (2017) mukaan fyysisiä seurauksia aiheutuu, kun rikoksessa uhrin fyysisistä koskemattomuutta loukataan. Fyysisen väkivallan kohteeksi joutuneen vammat vaihtelevat lievistä ihon punoituksesta aina haavoihin ja murtumiin

saakka. Vakavimmillaan rikos voi kuitenkin aiheuttaa uhrille pysyvän vammautumisen tai jopa kuoleman. Huomioitavaa kuitenkin on, että vaikka rikos ei aina aiheuta fyysisiä vammoja, aiheuttaa se yleensä stressiä ja järkytystä. Ihmisellä on taipumus reagoida traumaattisiin kokemuksiin ensisijaisesti kehollisesti, joten stressi ja järkytys koetaan vaikutuksiltaan myös fyysisinä. Fyysisen väkivallan kohteeksi joutuneen on kuitenkin vammojen laajuudesta riippumatta ensisijaisen tärkeää kertoa lääkärille tapahtuneesta, joka kirjaa sen ja arvioi lausunnossaan vammojen suhdetta tapahtuneeseen. (Hintikka 2017, 26-27.)

Rikoskokemus on aina haaste myös ihmisen psyykkiselle hyvinvoinnille. Mitä vakavammasta rikoksesta on kyse, sitä todennäköisemmin se tulee laukaisemaan uhrissa traumaattisen kriisin. Traumaattinen kriisi etenee aina ensireaktion psyykkisestä sokista reaktiovaiheeseen, siitä käsittelyvaiheeseen ja lopuksi uudelleen suuntautumisen vaiheeseen. Tyypillisiä tunnereaktioita voivat olla muun muassa turvattomuuden tunne, pelko ja ahdistus, syyllisyys, häpeä ja viha. Yhtä kaikki traumaattisen kokemuksen jälkeen uhri ei kykene ajattelemaan ja toimimaan yhtä tarkoituksenmukaisesti kuin tavallisesti pystyisi. Esimerkiksi keskittyminen ja tiedon käsittely vaikeutuvat, joka taas hankaloittaa annettujen ohjeiden muistamista. Tästä syystä uhrin käytös ei ole aina järkevää tai edes oman etunsa mukaista. (Hintikka 2017, 28-42.) On myös hyvä ymmärtää, että vanhat traumat saattavat käsittelemättöminä jäädä vaikuttamaan ihmisen käyttäytymiseen tiedostamattomina. Tällöin puhutaan eräänlaisista traumamuistoista, jotka saavat ihmiset vaistomaisesti väistämään asioita, jotka saattaisivat laukaista ne auki. Nämä muistot saattavat rajoittaa elämää lopulta hyvin merkittävästi. (Palosaari 2007, 28-29.)

Myös Kolk (2017) puhuu teoksessaan ”Jäljet kehossa: Trauman parantaminen aivojen, mielen ja kehon avulla”, traumaattisista muistoista. Traumatisoituneille ihmisille on tyypillistä muistaa sekä liian vähän, että liian paljon. Traumaattiset muistot saattavat olla hyvin rönsyileviä, mutta samaan aikaan kuitenkin myös erittäin sirpaleisia, eikä niitä pystytä sijoittamaan taustatarinaan. Muistoa saatetaan elää yhä uudelleen ja uudelleen ilman asiaankuuluvia tunteita, tai se siirretään kokonaan unohduksiin käsittelemättömänä muistona. Muistoa ei siis pystytä muistamaan yhtenä kokonaisuutena, jossa on alku, keskiosa ja loppu. Jos ihmi-

nen ei kykene tulemaan tietoisesti näistä irrallisista muistojen sirpaleista ja kykene liittämään niitä yhteen taakse jääneen menneisyyden tarinan kanssa, heidän persoonallinen ja ammatillinen toimintakykynsä hiljalleen heikkenee. Traumasta selviytymisen yhtenä edistävänä tekijänä onkin se, jos traumamuistot pysytään kohtaamaan tietoisesti ja siihen liittyvät tunteet läpikäymään. (Kolk 2017, 222-224.)

Fyysisten ja psyykkisten ongelmien lisäksi rikos voi aiheuttaa myös sosiaalisia seurauksia. Uhrin käytös ja kiinnostuksen kohteet saattavat muuttua. Hänen aiemmat tapansa ja tarpeensa saattavat muuttua sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja hän saattaa alkaa jopa välttelemään sosiaalisia tilanteita. Uhrin käytös voi hämmentää läheisiä, eivätkä he tiedä miten lähestyä järkyttäviä asioita kokenutta. Usein uhri ei kuitenkaan odota muuta, kuin että häntä kuunneltaisiin myötätuntoisesti ja oltaisiin läsnä. (Hintikka 2017, 43.) Tässä tilanteessa RIKUssa tehtävän työn, sekä muiden ammattilaisten avun merkitys korostuu, sillä heidät on koulutettu kohtaamaan vaikean tilanteen kokeneita henkilöitä.

Rikoksesta seuraa hyvin usein taloudellisia menetyksiä, jolloin rikos voi tulla kalliiksi sekä uhrille että yhteiskunnalle. Vain harvoin uhri saa täyden korvauksen esimerkiksi menetetyistä omaisuudestaan. Tämän lisäksi kuluja tulee myös asian hoitamiseen liittyvistä puhelin- ja matkakuluista, terveydenhuollon käynneistä, asianajajan kuluista sekä mahdollisesta ansionmenetyksestä. Uhri voi vaatia tekijältä korvauksia menettämästään omaisuudesta ja rikoksen aiheuttamista kuluista. Korvauksien saaminen kuitenkin kestää usein kohtuuttoman pitkään, eivätkä ne useinkaan kata kaikkia kuluja. Tämän lisäksi uhri voi vaatia rikoksen tekijältä korvauksia myös henkilövahingoista, kuten esimerkiksi kivusta ja särystä sekä pysyvästä haitasta. Henkilövahinkojen osoittamiseen tarvitaan kuitenkin yleensä lääkärinlausunto, jolloin lääkärissä käynti rikoksen tapahduttua on äärimmäisen tärkeää. (Hintikka 2017, 45-46.)

Yksi rikoksen seurauksista, joka harvemmin tulee ensimmäiseksi mieleen, on median uutisointi. Etenkin henkirikoksen jälkeen lehtien toimittajat saattavat olla hyvin halukkaita tekemään rikoksesta mittavia lehtijuttuja. Välimäki (2017) kuvaa teoksessaan ”Ei unohdu koskaan – Henkirikoksen jäljet”, median ryöpytyksen

vaikutuksista henkirikosten uhrien omaisiin. Omaiset joutuvat oman kriisinsä lisäksi esimerkiksi välttelemään kaupassa käyntiä ja koittavat parhaansa mukaan estää itseään näkemästä uutisotsikoita. On mahdotonta pystyä ennustamaan, minkä suuruiseksi uutiseksi oma tragedia päättyy, eikä uutisointi sijoitu pelkkiin iltapäivälehtiin, vaan myös monilla keskustelupalstoilla spekuloidaan tapahtumia. Usein henkirikoksen uhrin omaiset saavat lukea tutkinnan etenemisestä lehtien palstoilta. Välimäen (2017) mukaan eräissä tutkimuksissa on jopa todettu, että mediajulkisuuden on havaittu liittyvän selviytymiseen traumaattisesta kokemuksesta. Henkirikoksen julkinen käsittely pitkittää omaisten toipumisprosessia, sillä se repii auki heidän traumaattisen kokemuksensa. Loppuun Välimäki (2017) kuitenkin toteaa, että joskus toimittajien haastatteluilla voi olla myös myönteiseksi koettu vaikutus, sillä se antaa omaiselle tilaisuuden puhua tapahtuneesta. (Välimäki 2017, 221-226.)

Uhrin ohimenevä mielipaha ja harmi ovat lievimpiä rikoksesta aiheutuneita seurauksia. Usein rikoskokemus kuitenkin aiheuttaa jonkinasteisen kriisin uhrin elämään. Vähänkään vakavampi rikoskokemus aiheuttaa helposti ahdistusta, avuttomuutta ja pelkoa. Näistä seurauksista huolimatta rikoksen uhrin olisi kyettävä huolehtimaan arjen velvoitteistaan sekä toimia rikosprosessin edellyttämällä tavalla. Ongelmana on kuitenkin se, että vain harva tuntee lainmukaisia oikeuksiaan tai edes osaa esittää tarpeellisia kysymyksiä saadakseen tietoa. Huomioitavaa on myös, että uhri ei aina edes tiedä, mitä hänen tulisi tietää. (Hintikka 2017, 26.) Tässä kohtaa RIKUssa tehtävän työn merkitys tulee hyvin konkreettisesti esille. Kriisin aiheuttamassa sekasortoisesa elämäntilanteessa ei tarvitse selviytyä kaikesta yksin. RIKUsta saa tietoa, ohjausta, neuvoja ja tukea rikosasiaan liittyen. On tärkeää, että esimerkiksi poliisit osaavat ohjata rikoksen uhreja tukipalvelujen piiriin.

Ongelmia aiheuttaa se, että vain osa rikoksista tulee ilmi. Näitä julkiseksi tulematomia rikoksia kutsutaan piilorikoksiksi. Uhri ei välttämättä ymmärrä joutuneensa rikoksen uhriksi. Jos uhri ei kerro kokemastaan rikoksesta poliisille tai auttaville tahoille, hän ei myöskään saa tarvittavaa apua ja tukea tapahtumasta selviytymiseen. (Kjällman & Åberg 2017, 13-14.) Osa RIKUn asiakkaista on yhteydessä RIKUun jo ennen rikosilmoituksen tekoa. He kaipaavat tietoa siitä, ovatko joutuneet rikoksen uhreiksi. Joitakin mietityttää, mitä rikosprosessissa tapahtuu ja mitä

oikeuksia heillä on, ennen kuin lähtevät tekemään rikosilmoitusta. RIKUsta saatava tieto on tärkeää jo ennen varsinaisen rikosprosessin käynnistymistä.

Loppujen lopuksi rikos ja siitä mahdollisesti aiheutunut traumaattinen kokemus voivat vaikuttaa uhrin elämään merkittävästi. Kolk (2017) toteaaakin, että pahasta traumaattisesta kriisistä kärsivällä voi olla jopa niin kattava minätietoisuuden puute, että hän ei edes tunnista itseään peilistä. Tämä aiheutuu siitä, että trauman kokeneet aivot saattavat poistaa käytöstä ne alueet, joiden avulla ihminen tunnistaa itsensä. Tämä taas tuottaa ammattiauttajille lisähaasteita uhrin tukemisessa, sillä he saattavat tarvita neuvoja mitä tavanomaisimmissakin asioissa, mutta silti jättävät hyvin usein noudattamatta niitä. Tätä käyttäytymistä voi olla helpompi ymmärtää tiedostaessaan, että päätöksien tekeminen ja suunnitelmien noudattaminen voi olla uhrille hyvin haastavaa, jos ei osaa määritellä, mitä itse haluaa. (Kolk 2017, 116-117.)

Rikoksen aiheuttamat seuraukset ovat uhrille hyvin moninaisia. Seuraukset saattavat olla pieniä ja nopeasti ohimeneviä tai olla jopa koko loppuelämän mittaisia minäkuvaa muokkaavia muutoksia. Eri kirjallisuuslähteet ovat hyvin yksimielisiä siitä, että seurauksia tulee yleensä väistämättä ja etenkin psyykkiset seuraukset olisi hyvä pystyä käsittelemään, jotta arkeen on mahdollista palata. Selviytymisprosessia ei kuitenkaan tarvitse läpikäydä yksin. Tarjolla on paljon palveluita, jotka tukevat rikoksen uhrin selviytymistä.

4.2 Rikoksen uhri tarvitsee tietoa, apua ja tukea

On tärkeää, että rikoksen uhria, läheistä tai todistajaa ei jätetä yksin rikostapahtuman jälkeen. Poliisi selvittää rikoksen ja lääkäri hoitaa fyysiset vammat ja arvioi psyykkistä tilaa. Sen lisäksi uhri voi tarvita neuvoja, ohjausta ja psykososiaalista tukea. Lähiverkostonsa lisäksi uhri voi tarvita kriisiapua tai pitkäaikaista terapiaa. Toisille vertaistuki esimerkiksi terapeuttisissa ryhmissä on sopivinta tukea ja joillekin taas riittää, että he saavat purkaa tapahtunutta ihmiselle, joka ymmärtää heidän tilanteensa. (Kjällman & Rossinen 2017, 151.) Kaikilla rikoksen uhreilla on omat tarpeensa rikostapahtuman jälkeen. Tärkeää olisi, että kaikki avun ja tuen tarpeessa olevat uhrin, todistajan ja läheisten ohjautuisivat tukipalveluiden piiriin.

Uhri voi kokea avun hakemisen ja löytämisen työlääksi, koska hänen toimintakykynsä ja voimavaransa saattavat olla tilapäisesti heikentyneet rikostapahtuman jälkeen. Jos avun saaminen on hankalaa ja monimutkaista, uhri saattaa luopua sen hakemisesta kokonaan. (Kjällman & Rossinen 2017, 151.) Esimerkiksi ensimmäinen yhteydenotto henkirikoksen uhrin omaisiin vaihtelee sisällöltään suuresti. Jotkut tyrmäävät sokissa kaiken tarjottavan avun, kun toiset sitoutuvat tukipalveluihin ensimmäisestä kontaktista lähtien. Rikoksen uhreja ja läheisiä kohtaavien viranomaisten ja muiden auttavien tahojen olisi hyvä olla selvillä siitä, että asiakas ei traumaattisessa tilanteessa kykene aina tunnistamaan avun tarvettaan. Siksi apua tuleekin tarjota rikoksen uhrille aktiivisesti.

Rikosasiasta syntyvään kriisiin saattaa liittyä paljon tunteita, joita asiakkaan on hyvä päästä käsittelemään. Hänen on hyvä tietää rikosasian herättämien tunteiden olevan luonnollisia ja kuuluvan asiaan. Selviytymistä sen sijaan tukee parhaiten toimiminen ja tarttuminen kiinni arjen rutiineihin. (Kjällman ja Rossinen 2017, 153.) Uhrin selviytymistä tukee myös kokemus siitä, että hänen kertomaansa uskotaan ja hän kokee tulleen kuulluksi. Aito asiakaslähtöisyys merkitsee asiakkaan tarpeiden ja merkitysten kuulemistä. Tutkimusten mukaan tarpeiden tyydytystä ja palvelujen laatua tärkeämpiä tekijöitä ovat asiakkaiden näkökulmasta tunne kuulluksi tulemisesta ja tasa-arvoisesta kohtelusta (Muuri 2008, 63; Valkama 2008, 73, 140). Rikostapahtuman jälkeen uhri saattaa kokea pelkoa rikoksen tekijää kohtaan. Joskus pelko saattaa olla estävänä tekijänä sille, että uhri ilmoittaa rikoksesta viranomaisille.

Poliisin on esitutkinnassa arvioitava, tarvitaanko erityistoimenpiteitä asianomistajan suojelemiseksi lisäkärsimykseltä, pelottelulta tai kostotoimilta asiaa esitutkinnassa tai oikeudenkäynnissä käsiteltäessä. Arvioinnissa pyritään asianomistajan haavoittuvuuden tunnistamiseen etenkin asianomistajan henkilökohtaiset olosuhteet ja rikoksen laatu huomioon ottaen. (Ruuskanen & Sarimo 2018, 15.) Haavoittuvuudesta puhumalla pyritään tekemään näkyväksi uhrien moninaisuutta. Rikoksen uhreja auttavissa palveluissa olisi tärkeää kohdata rikoksen uhrin yksilöinä eikä tietyn uhriryhmän jäsenenä esim. seksuaalirikosten uhrin. Honkatukian (2011, 55) mukaan uhrin uskottavuus viranomaisten silmissä saattaa heiketä, jos uhrin haavoittuvuutta ja taustatekijöitä ei tuoda ilmi näiden vaikuttaessa uhrin käyttäytymiseen.

Rikosuhridirektiivissä puhutaan erityisen suojelun tarpeessa olevista uhreista. Tällöin kiinnitetään huomiota esim. uhrin henkilökohtaisiin ominaisuuksiin (vammat, seksuaalinen suuntautuminen), aikaisempiin uhrikokemuksiin tai riippuvuussuhteeseen rikoksen tekijää kohtaan. Poliisin on uhrin kuulemisessa tunnistettava uhrin tarpeet ja lähdettävä hänen kanssaan yhteistyössä tekemään tarvittavia toimenpiteitä uhrin suojelemiseksi. Toimenpiteitä voivat olla esim. tukihenkilön läsnäolo oikeudenistunnossa tai näkösuojan pyytäminen oikeussaliin istunnon ajaksi. Uhrilla on oikeus saada oikeudenistuntoon mukaansa tukihenkilö, joka toimii hänen henkisenä tukenaan istunnon aikana. Uhrilla on myös mahdollisuus pyytää oikeudenistuntoon sermi näkösuojaksi hänen ja syytetyn väliin. Sermi helpottaa uhrin lausunnon antamista, kun hänen ei tarvitse olla katsekontaktissa rikoksesta syytetyn kanssa. (EUR Lex 2020.) Rikosprosessin myöhemmässä vaiheessa syyttäjä ja tuomari ottavat kantaa näihin suojelua vaativiin toimenpiteisiin.

Uhri tai hänen läheinen pystyy parhaiten huolehtimaan oikeuksiensa toteutumisesta, kun uhri saa tukea ja tietää rikosprosessin vaiheet (Honkatukia 2011, 55). RIKUsta annetaan asiakkaille tietoa rikosprosessin eri vaiheista. Monet uhrit ovat yhteydessä RIKUun jo ennen rikosilmoituksen tekoa ja haluavat varmistaa, mitä prosessissa tapahtuu ja mitä oikeuksia heillä on. Monesti uhri kaipaa tukihenkilöä tuekseen rikosilmoituksen tekoon poliisiasemalle. Rikoksen uhrin pitäisi saada tietoa rikosprosessista ja tukipalveluista kysymättäkin. Monet uhrit saattavat olla yhteydessä rikostapahtuman jälkeen useisiin toimijoihin ja viranomaisiin, mutta mikään taho ei ohjaa uhria tukipalveluiden piiriin. Avun saamisen sattumanvaraisuudesta tulisi pyrkiä siihen, että uhreja työssään kohtaavat ammattilaiset olisivat tietoisia heitä velvoittavasta lainsäädännöstä sekä saatavilla olevista tukipalveluista.

Pojjulan (2010, 24) mukaan yleisesti esteenä rikosuhrien avun hakemiselle on rikosuhrien tarpeisiin vastaavien palveluiden ja palveluita koskevan tiedon puute. Poliisilla sekä muilla viranomaisilla ja toimijoilla on rikosuhridirektiivin velvoite ohjata rikoksen uhri tukipalveluiden piiriin. Helpoiten tämä käy niin, että asiakkaalta pyydetään lupa hänen yhteystietojensa välittämiseen tukipalveluihin esim. Rikosuhripäivystykseen (RIKU). Uhrin on kuitenkin oltava tietoinen mahdollisesta aut-

tajien keskinäisestä yhteistyöstä. Vain lastensuojelutapauksissa auttaja voi joutua välittämään tietoa vastoin uhrin suostumusta, mutta silloinkin asiasta tulee kertoa hänelle. (Kjällman & Rossinen 2017, 155.)

Moniammatillinen yhteistyö on usein avuksi uhrin tilanteessa. RIKUssa asiakkaita ohjataan aktiivisesti muiden palveluiden piiriin ja annetaan tietoa muista auttavista tahoista. Tehokkainta palveluohjausta on asiakkaan saattaminen uuteen palveluun. Aina tämä ei ole mahdollista, jolloin asiakas saattaa jättää muut tarjolla olevat palvelut käyttämättä. Jossain tapauksissa avun ohittaminen saattaa pitkittää rikosasiasta toipumista. Moniammatillisen yhteistyön etuna on, ettei uhrin tarvitse kertoa traumaattista kokemustaan aina uudelleen seuraavan auttavan tahon luona. Kjällman & Rossinen (2017, 157) pitävät tärkeänä sitä, että rikosprosessiin liittyvät neuvot toistuvat asiakkaalle eri tahojen antamina ja silloin, kun asiakas on ne valmis vastaanottamaan.

Poijula (2010) tuo esille tutkimuksessaan, millaisten palveluiden tarpeessa rikoksen uhri on rikostapahtuman jälkeen. Psykkisen tuen tarve on yleisin (67 %), puolet rikosuhreista tarvitsee tietoa ja asianajoa poliisi- ja oikeusasioissa ja 25 prosenttia konkreettista apua, mutta vain alle puolella rikosuhreista on tietoa palveluista. Uhrien tarpeisiin suunniteltujen toimintamallien välityksellä tarjotut palvelut ovat tyytyväisyyskyselyissä osoittautuneet olevan erityisen tehokkaita. Palveluiden paikka ja koordinointi esimerkiksi poliisiasemalla tai oikeustalolla on havaittu hyväksi. (Poijula 2010, 24.) RIKUssa asiakkaita kohdataan myös Visitor-toiminnan puitteissa esim. poliisilaitoksilla, turvakodeilla ja oikeustaloilla. Visitor-toiminnan tarkoituksena on antaa rikoksen uhreille, todistajille ja läheisille tietoa, ohjausta ja tukea siellä, missä he asioivat rikosasiaansa liittyen.

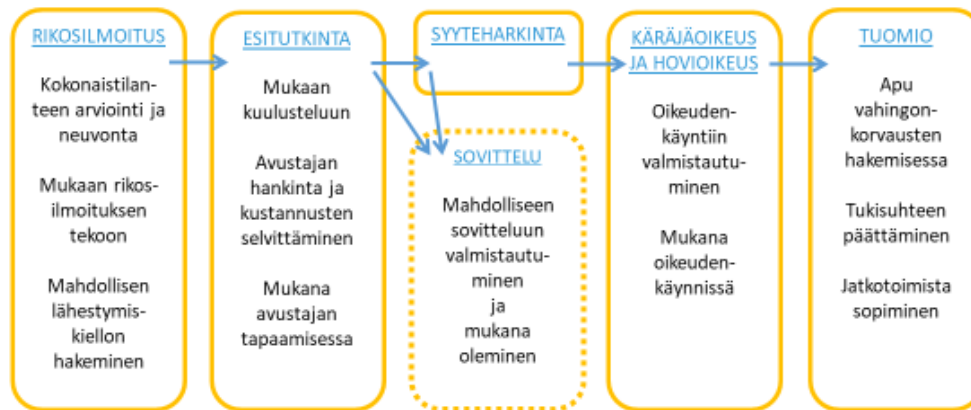
RIKUssa asiakkaan ohjaaminen tapahtuu pääsääntöisesti puhelimesta, sähköpostitse, videoyhteyden kautta tai kasvokkain RIKUn palvelupisteellä. Asiakas voi olla myös itse yhteydessä RIKUun joko puhelimitse, chatin kautta tai jättämällä yhteydenottopyynnön RIKUn nettisivujen kautta. Palveluiden saavutettavuus on merkittävässä roolissa avun saamisen kannalta. Kuinka helposti asiakas saa yhteyden Rikosuhripäivystykseen omassa asiassaan? Asiakkaaseen ollaan RIKUsta yhteydessä viiden arkipäivän sisällä yhteydenotosta. Ensimmäisen asiakaskontaktin aikana joko RIKUn työntekijä tai vapaaehtoinen tekee kartoituksen

asiakkaan tilanteesta. Asiakkaan tilannetta käydään tarkasti läpi ja pohditaan, millaisin keinoin asiakas tulee autetuksi parhaimmalla mahdollisella tavalla.

RIKUssa halutaan tutkia vaikuttavuutta tukisuhteessa olleiden asiakkaiden kohdalla. Asiakkaan tukena tukisuhteessa olevat tukihenkilöt ovat joko RIKUn ammattilaisia tai tehtävään valittuja ja koulutettuja vapaaehtoistyöntekijöitä, joita ohjataan ammatillisesti. Tukihenkilö voi olla asiakkaan tukena koko rikosprosessin ajan tai yksittäisessä poliisikuulustelussa tai oikeudenkäynnissä. Hän toimii asiakkaan henkisenä tukena prosessin eri vaiheissa. Tukihenkilön kanssa voi keskustella luottamuksellisesti rikosasian herättämistä tunteista. Hän auttaa asiakasta jatkoavun saamisessa ja antaa ajantasaisesti käytännön neuvoja rikosprosessiin liittyvissä kysymyksissä esim. vahingonkorvausten vaatimisesta. (Tukihenkilö palvelupisteestä 2019.)

Vahingonkorvausten vaatiminen rikosasiassa on tärkeää. Jos uhri luopuu vaatimuksistaan, häntä kohdellaan rikosasiassa todistajana. Samalla uhri luopuu mahdollisuudestaan käyttää oikeudenkäyntiavustajaa rikosprosessin aikana. Oikeudenkäyntiavustajan käyttäminen on uhrin oikeuksien näkökulmasta merkittävää. Uhrin eli asianomistajan oikeudenkäyntiavustaja huolehtii rikoksen uhrin juridisista eduista. Hänen tehtävänä on perehtyä asiaan sekä neuvotella päämiehensä kanssa tämän avustamisesta mahdollisimman pian sekä tarvittaessa prosessin eri vaiheissa. Lisäksi oikeudenkäyntiavustajan tulee ryhtyä kaikkiin sellaisiin toimenpiteisiin, joita uhrin intressit vaativat (ROL 2:7.1). Asiakas saa tietoa ja apua RIKUsta oikeudenkäyntiavustajan hankkimisessa. Kuvioista 2 on nähtävissä tiivistetysti, millaista tukea asiakas voi saada RIKUsta rikosprosessin eri vaiheissa.

RIKUn tuki rikosprosessissa



30.3.2020

20

KUVIO 2. RIKUn tuki rikosprosessissa (RIKU 2020)

Valikoimme RIKUn työn vaikuttavuutta selvittävää kyselylomaketta varten RIKUn työtavoista teemoiksi tiedon antamisen, tuen ja avun tarjoamisen, yhteistyön muiden toimijoiden kanssa sekä palveluiden saavutettavuuden. Näiden teemojen kautta poimimme RIKUn asiakastyöstä keskeisimmät interventiot. Interventioilla tarkoitamme niitä toimia tai liikkeitä, joita RIKUssa tehdään uhrien auttamiseksi. Selvennämme interventioiden merkitystä tarkemmin vaikuttavuutta käsittelevässä kappaleessa.

4.3 Kriisistä selviytymiseen vaikuttavat tekijät

Tähän kappaleeseen olemme koonneet eri tutkimuksista niitä tekijöitä, jotka ovat nousseet keskeisiksi asioiksi selviytymisprosessissa. Rikos aiheuttaa uhrilleen usein jonkinasteisen kriisin tai pahimmillaan jopa traumaattisen kokemuksen. Samankaltainen traumaattinen kriisi voi syntyä myös esimerkiksi onnettomuuden seurauksena. Oli kriisin taustalla mikä tahansa, sen käsittely etenee yleensä tietyn kaavan mukaisesti, jossa ensimmäisenä tulee sokkivaihe, seuraavaksi reaktiovaihe, kolmanneksi käsittelyvaihe ja viimeiseksi uudelleen suuntautumisen vaihe. Tosin Välimäen (2017) teoksessa Soile Poijula toteaa tämän perinteisen John Cullbergin vaihemallin saaneen kritiikkiä osakseen ja uskoo Suomen jos-

sain vaiheessa luopuvan kyseisestä vaihemallista pitäytymisestä, niin kuin Ruotsissa pääosin on jo tehty (Poijula 2017, 238). Cullbergin vaihemalli on kuitenkin vielä toistaiseksi käytössä Suomessa, joten se on mainittu myös tässä opinnäytetyössä.

Etenemisjärjestyksen lisäksi traumaattisissa kriiseissä yhteistä on se, että niistä selviydytään usein myös samankaltaisten keinojen avulla. Tämän vuoksi olemme ottaneet tarkasteltavaksemme myös sellaisia tutkimuksia, joissa tutkimuskohteenä ei ole nimenomaan rikoksen uhrit vaan yleisesti kriisistä selviytyneet ihmiset.

Fredricksonin, Tugaden, Waughin & Larkin (2003) artikkelissa *What Good Are Positive Emotions in Crises?* tutkittiin terrori-iskun uhrien selviytymistä. Tutkimuksessa todettiin, että parhaiten pitemmällä aikavälillä selviytyivät ne henkilöt, jotka onnistuivat säilyttämään myös traumaattisena aikana kykynsä osoittaa positiivisia tunteita. Näitä voivat olla esimerkiksi kiinnostus, kiitollisuus ja rakkaus. Kyky säilyttää positiiviset tunteet, auttaa ihmistä välttymään pahojen kriisien aiheuttamalta masennukselta. Ylipäänsä positiivisten merkitysten löytäminen kriisin aikana voi olla hyvin ratkaisevassa vaikuttavassa osassa selviytymisessä. Positiivisia merkityksiä voi löytää esimerkiksi tavallisista arkisista asioista tai uskonnosta. (Fredrickson ym. 2003, 365–374.)

Vihottulan (2015) väitöskirjassa tutkitaan erilaisten traumaattisten kokemusten kokeneiden ihmisten selviytymistä. Väitöskirjassa nousee merkittäväksi selviytymiskeinoksi toiminta. Oleellista on, ettei traumaattisen kokemuksen kohdannut ihminen jää paikoilleen, vaan jatkaa aktiivisesti elämäänsä. (Vihottula 2015, 158–160.) Tärkeimmiksi selviytymiskeinoiksi väitöskirjassa mainitaan työ ja fyysinen rasitus, erilaiset keskustelut ja vuorovaikutus sekä mielen resurssit. Työssä ja fyysisessä rasituksessa konkretisoituu vahva toimijuus, jonka aikana ihminen saa tauon raskaiden ajatusten mielessä pyörittämiseltä. Keskusteluissa ja vuorovaikutuksessa taas korostui läheisten merkitys, kun taas järjestetyn keskusteluavun osuus näyttäytyi ristiriitaisena. Ongelmana järjestetyssä keskusteluavussa nähtiin olevan avun saaminen väärään aikaan tai keskusteluyhteyden puuttuminen. Mielen resurssit taas näyttäytyivät henkisinä vahvuuksina, jotka saattoivat olla

peräisin esimerkiksi kulttuurisesta perinnöstä tai olla vain tietoisesti opittu ajattelumalli. (Vihottula 2015, 181-184.) Tämä on mielenkiintoinen tutkimustulos, sillä etenkin Kolkin (2017) teoksessa enemmänkin korostettiin keskusteluavun tärkeyttä selviytymisprosessissa. Tosin kirjassa painotettiin juuri oikeanlaisen avun tärkeyttä ja ammattilaisen vastuuta ohjata asiakas tarvittaessa soveltuvamman auttajan luokse. Oletettavasti juuri tämän vuoksi Vihottulan (2015) väitöskirjassa keskusteluapu nähtiinkin ristiriitaisena.

Myös Laineen (2001) pro gradu -tutkielmassa, jossa tutkittiin leskeksi jääneiden nuorten naisten selviytymistä, painotettiin yhtenä tärkeimmistä selviytymiskeinoista muiden ihmisten tukea. Tärkeimmiksi tukihenkilöiksi määriteltiin läheiset perheenjäsenet sekä ystävät ja vain kymmenesosa tutkimukseen vastanneista kertoi saaneensa ammattilaisten tarjoamaa tukea. Lisäksi tutkielmassa painotettiin työnteon tärkeyttä, jokaisen päivän kulun suunnittelemista sekä ajatusten tietoisesta siirtämisestä pois menetetyistä henkilöistä. Myös luottamus tulevaisuuteen osoittautui yhdeksi hyväksi mittariksi selviytymistä arvioitaessa. Tuloksista ilmenee myös se, että tutkimukseen osallistujat kokivat huumorin auttavan vaikeista tilanteista ylipääsemiseen. (Laine 2001, 36-42.) Tutkielman haastateltavat osallistuivat myös nuorten leskien kurssille, josta yli 90 % koki saaneensa tukea ja eväitä sopeutumisessa uuteen elämäntilanteeseen. Antoisimpana asiana pidettiin muiden vastaavassa tilanteessa olevien tapaamista ja kokemusten vaihtoa. (Laine 2001, 38.) On yllättävää, että niin pieni osa Laineen (2001) tutkimukseen osallistuneista sai ammatillista tukea.

Virran (2017) pro gradu -tutkielmassa taas henkirikosten uhrien läheisten selviytymistä edistäviksi tekijöiksi listattiin oikeanlaisen tuen saaminen, sisäiset vahvuustekijät sekä menestyksen myötä uudistuminen. Tärkeiksi tuen lähteiksi mainittiin läheiset perheenjäsenet ja ystävät, lemmikit, ammattiauttajat, työpaikka, vertaistukitoiminta ja yhdistykset. Sisäiseksi vahvuustekijäksi mainittiin aktiivisena pysyminen, mikä on tullut mainituiksi jo useissa muissakin tutkimuksissa. Tämän lisäksi tärkeiksi sisäisiksi vahvuustekijöiksi listattiin muun muassa mieltä rauhoittava lääkitseminen sekä tapahtuman yksin käsitteleminen. Omien luontevahvuuksien hyödyntämiseen taas kuului muun muassa myönteinen elämänsäsenne sekä oma aktiivisuus avun saamiseksi. Terapiaan hakeutuminen koettiin tärkeäksi selviytymiskeinoksi. (Virta 2017, 34-40.) Huomioitavaa on, että

Virta (2017) listasi myös selviytymistä estäviä tekijöitä, kuten muun muassa ammattihenkilöiden huonon kohtaamisen, joka saattoi ilmetä esimerkiksi poliisin virkataidottomuutena tai viranomaisten väärinkohdelluksi joutumisena. Lisäksi surun kanssa yksin jääminen oli selkeästi yhtenä estävistä tekijöistä, joka tarkoitti esimerkiksi tuetta jäämistä, avun saamisen estymistä tai surevan väärinymmärrätyksi joutumista. (Virta 2017, 53-56.) Kyseinen Virran (2017) tutkimustulos vahvistaa Kolkin (2017) toteamuksen siitä, että oikeanlainen tuki on yksi merkittävistä tekijöistä selviytymisprosessissa.

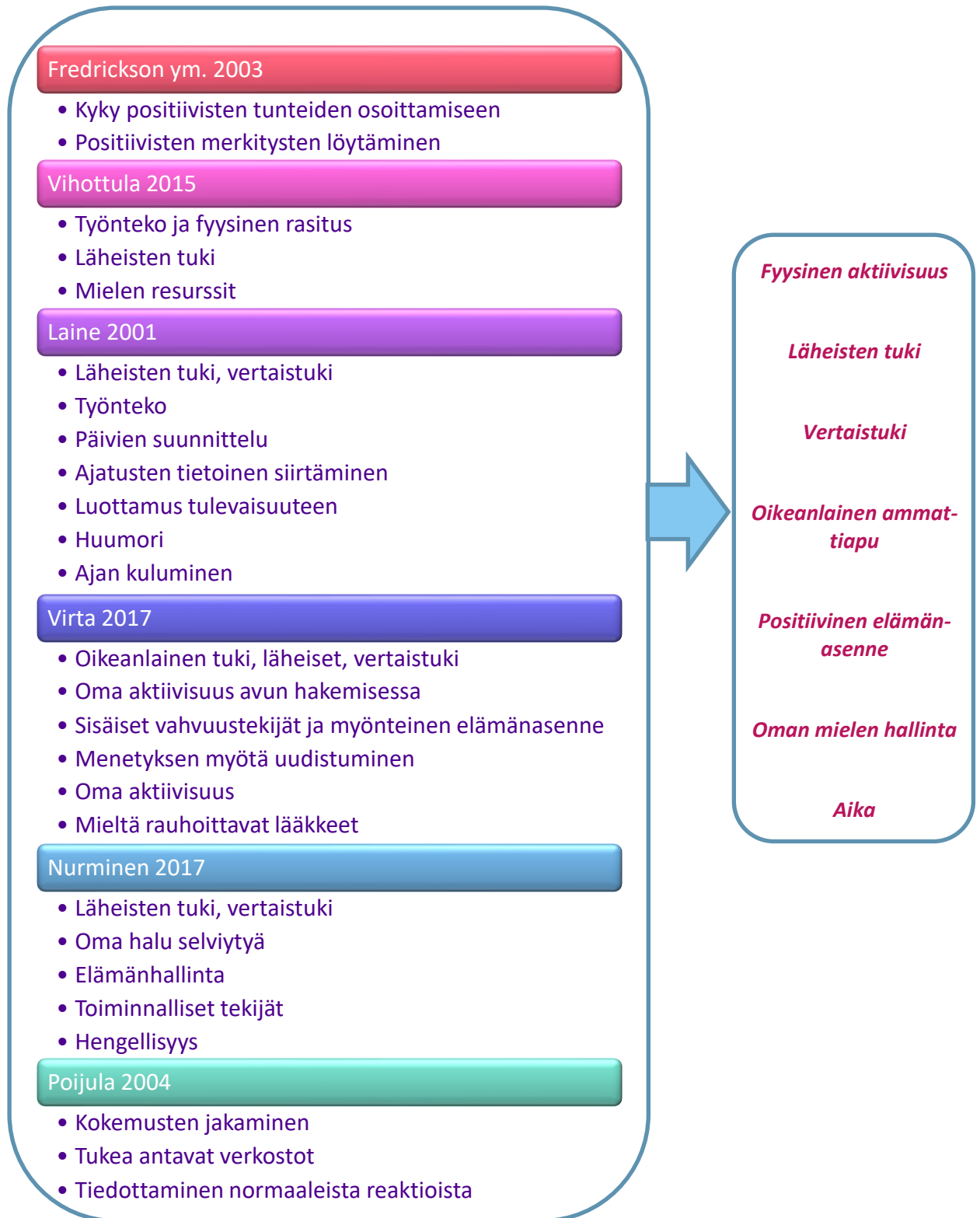
Nurmisen (2017) pro gradu -tutkielman tulokset tukevat edellisten tutkimuksien tuloksia. Vanhempien selviytymistä lapsen päihdekuolemasta tutkiva pro gradu sai tuloksekseen, että selviytymistä edistävät tekijät ovat lähipiirin antama tuki ja ulkopuolelta tuleva tuki, vanhempien oma halu selviytyä, elämänhallinta, toiminnalliset tekijät sekä vanhempien hengellinen vakaumus. Ulkopuolinen tuki sisälsi ystävien merkityksellisyyden, avun saamisen ja vertaistuen merkityksellisyyden. Ammattiavussa merkityksellisimmiksi selviytymistä edistäviksi tekijöiksi nimettiin terapiassa käyminen, kriisipsykologin vastaanotot sekä kriisi-ihmisen kanssa keskusteleminen ja hoitoonohjaukset. (Nurminen 2017, 16-18.)

Poijula (2004) tuo selviytymistutkimukseen toisenlaisen näkökulman, sillä hän tutki Myyrmannin räjähdysten uhrien hoidon merkitystä selviytymisen kannalta. Vuonna 2002 tapahtui Vantaan kauppakeskuksessa räjähdys, joka aiheutui itse valmistetusta räjähteestä. Poijulan (2004) mukaan toipumisessa suuronnettomuudesta auttavat muun muassa jatkuva ja ajantasainen tiedotus, opettaminen normaaleista reaktioista onnettomuustilanteissa, kokemuksesta kertominen sekä tukea antavat verkostot. Mielenkiintoista tutkimustuloksissa on se, että monet onnettomuustilanteessa olleet eivät uskoneet tarvitsevänsä apua, eivätkä näin ollen hakeutuneet saamaan apua, huolimatta kokemastaan voimakkaasta emotionaalisesta stressistä. On erittäin tärkeää ammattilaisina huomioida avun hakemisen puuttuminen ja reagoida siihen. Mahdollinen syy avun hakemisen puuttumiselle voi olla esimerkiksi se, että tunnetaan olevan onnekkaampi kuin muut onnettomuuden uhrit, eikä siten tarvitse niin paljon apua kuin muut. (Poijula 2004, 71.) Samanlainen avun hakemisen puute traumaattisen tapahtuman jälkeen on todennäköisesti yleistä muidenkin kuin Myyrmannin suuronnettomuuden tapaisissa

tilanteissa. Voiko joissakin tutkimuksissa ilmennyt ammattilaisten tuen merkityksen vähäisyyttä selittää osittain se, ettei uhri välttämättä koe tarvitsevansa apua ja siten tuntee saamansa avun merkityksettömänä?

Laineen (2001) tutkimuksen mukaan kuolemasta selviytyminen on selkeässä yhteydessä kuolemasta kuluneeseen aikaan. Leski on selviytynyt sitä paremmin, mitä pidempään on kulunut puolison menetyksestä. (Laine 2001, 44.) Leskillä, joiden puolison kuolemasta oli kulunut 1-2 vuotta, olivat odotettua useammin selvinneet jotenkuten puolison kuoleman jälkeen. Puolison kuolinsyillä taas ei katsottu olevan vaikutusta lesken selviytymiseen. (Laine 2001, 56-57.) Palosaari (2007, 88) kuitenkin painottaa, että yksistään aika ei sinänsä auta selviytymään, vaan tarkemmin sanottuna siinä auttaa ihmisen ajan kanssa sisäisesti tekemä työ. Laineen (2001) tutkimus kuitenkin tukee ajatustamme siitä, että RIKUn vaikuttavuuskysely tulee lähettää vasta riittävän ajan kuluttua asiakkuuden päättymisestä. Mikäli kysely lähetettäisiin heti asiakkuuden päätyttyä, ei vastaaja mitään todennäköisemmin olisi vielä selviytynyt kokemastaan kriisistä.

Olemme koonneet kuvioon 3 yhteenvedon tässä luvussa mainittujen tutkimusten tuloksista. Kuvion vasemmalle puolelle on koottu tutkimuksittain keskeisimmät selviytymistä edistävät tekijät. Nämä tekijät ovat tiivistettävissä seitsemään teemaan, jotka esitetään kuvion oikeassa reunassa.



KUVIO 3. Yhteenveto tutkimuksien selviytymistä edistävästä tekijöistä

Kuten kuviosta 3 selviää, perheen ja muiden läheisten tuki nähtiin lähes kaikissa tutkimustuloksissa erittäin tärkeänä osana selviytymistä. Myös ammattiapu koettiin osassa tutkimuksia tärkeäksi, mutta Virta (2017) otti kuitenkin esiin myös sen, että epäonnistuessaan ammattiauttajat voivat olla selviytymisprosessissa jopa

selviytymistä estävänä tekijänä. Ammattilaisten tuessa tärkeää on avun tarjoaminen oikea-aikaisesti sekä oikeanlainen kohtaaminen. Tämä tutkimustulos tukee pohdintaamme siitä, kuinka tärkeää on tutkia myös sosiaalialan työn vaikuttavuutta asiakkaiden elämässä, ja siten vahvistaa oman opinnäytetyömme merkityksellisyyttä.

Läheisten tuen lisäksi kaikkia tutkimustuloksia yhdisti vahva toimijuuden merkitys. Oma aktiivinen toiminta elämän jatkamiseksi näkyi selvänä selviytymistä edistävänä tekijänä. Työtä ja fyysistä rasitusta käytettiin paljon myös ajatusten siirtämiseksi ahdistavista asioista. Lisäksi ylipäänsä myönteinen elämänasenne, huumori sekä luottamus omaan tulevaisuuteen nostettiin tärkeiksi selviytymistä edistäviksi tekijöiksi.

5 VAIKUTTAVUUS

5.1 Vaikuttavuuden käsite

Vaikuttavuudesta puhutaan kaikkialla. Siitä on tullut käsite, jota toistetaan ja sen merkitykseen työn tuloksellisuuden ilmaisijana uskotaan. Vaikuttavuus ei ole kuitenkaan olemassa itsessään tai automaattisesti hallinnollisesti todennettavissa, vaan se edellyttää vaikuttaviksi aiottujen toimintojen ja palvelujen systemaattista analysoimista ja tutkimista. (Pohjola ym. 2012, 7.) Elämme vaikuttavuusyhteiskunnassa, kuten Marketta Rajavaara (2007) ilmiön nimeää. Hän toteaa, miten vaikuttavuus (effectiveness) on vain sana, mutta se on saanut vähitellen yhteiskuntapolitiikassa merkittävän sananvallan. (2007, 30.)

Vaikuttamisen idea sosiaalialalla on toki hyvinvointivaltiota paljon vanhempi ja ulottuu aina 1900-luvun taitteeseen. Alun perin ajatuksena oli ”sosiaalisten seurausten ehkäisy”, jolla olisi pystytty poistamaan pahan juurisyyt. Köyhäinhoitoon ilmaantunut vaikuttamisen idea oli siis alun perin laina luonnontieteistä. Sen ensimmäiset kehittäjät olettivat, että myös yhteiskuntatieteellinen tutkimus kykenisi paljastamaan selviä ilmiöiden välisiä syy-seuraus-suhteita. (Satka, Pohjola & Rajavaara 2003, 7.)

Miten arviointi omaksuttiin sitten Suomessa julkisen sektorin toimintaan, on esitetty monenlaisia väitteitä. Jan-Eric Furubo ja Rolf Sandahl (2002) arvelevat arvioinnin kehittyneen edelläkävijämaissa, kuten Yhdysvalloissa, Kanadassa, Saksassa, Ruotsissa ja Iso-Britanniassa pääosin kansallisten ja sisäisten voimien vaikutuksesta jo 1960- ja 1970-luvuilla. Sen sijaan arvioinnin myöhemmin omaksuneissa maissa ulkoiset tekijät, kuten ylikansallisten organisaatioiden (Euroopan unioni) suositukset ja vaatimukset ovat voineet olla ratkaisevia. Furubon ja Sandahlin (2002) mukaan arviointitoiminta on vakiintunut Suomessa vasta 1990-luvulla. Voimakkaammin vaikuttavuuden vaade on tullut Kivipellon (2013a,18) mukaan sosiaali- ja terveydenhuoltoon vasta 2010-luvulla.

Marketta Rajavaara (2007) nostaa esiin seikat, jotka kuvastavat arvioinnin omaksumisen hitautta Suomessa ja muissa Pohjoismaissa. Hitautta on selitetty maiden yhteiskunnallispoliittisilla erityispiirteillä sekä Pohjoismaissa vallinneella poliittisella yksimielisyydellä. (Rajavaara 2007, 42.) Koska hyvinvointivaltio on sidoksissa Satkan ym. (2003, 9) mukaan talouteen sekä kansantalouden tuloksen että doktriinin kautta, myös talouspolitiikka ja globalisoitumiskehitys säätelevät sitä, miten sosiaalityössä vaikuttaminen käsitteellistyy ja mahdollistuu.

Vaikuttavuuden käsitteen käytön yleistyminen liittyi Rajavaaran (2007, 178) mukaan ylikansallisten organisaatioiden vahvistumiseen ja sieltä tuleviin arviointikäytäntöihin. Julkinen toiminta, kuten sosiaalityö, on aina tilivelvollinen oman toimintansa onnistuneisuudesta. Se on vastuussa työnsä tuloksista kansalaisille, asiakkaille, muille kollegoille ja yhteistyökumppaneille, taustaorganisaatioille sekä yhteiskunnalle. (Pohjola ym. 2012, 28.) Vaikuttavuuden selvittäminen on myös hyvää asiakaspalvelua. Organisaatiot haluavat tietää oman toiminnan merkityksen niin asiakkaan elämässä kuin yhteiskunnallisella tasolla. Toiminnan kehittämisen edellytys tänä päivänä on vaikuttavuuden arvioiminen. Rajavaaran (2007, 179) mukaan toimintakykyä edistävissä, vuorovaikutteisissa ja vaativaa asiantuntijuutta edellyttävissä palveluissa halutaan laajasti tietää ja todentaa vaikutuksia ja seuraamuksia.

Clarkson, Challis, Davies, Donnelly, Beech ja Hirano (2010) ovat todenneet sosiaalipalvelujen suorituskyvyn mittaamisen olevan alkutekijöissään verrattuna terveystalouteen. Myös Pohjola ym. (2012) toteavat vaikuttavuustutkimuksesta käydyn keskustelun suomalaisessa sosiaalityössä olleen toistaiseksi vähäistä. Tutkimustiedon tarve on harvemmin johtanut vaikuttavuustutkimuksen rahoittamiseen ja sitä kautta tutkimuksen kehittämiseen. (Pohjola ym. 2012, 7.) Sosiaalialalla tehtyjä vaikuttavuuden tutkimuksia oli tätä opinnäytetyötä tehtäessä verrattain vähän saatavilla. Suurin osa tutkimuksista keskittyi vaikuttavuuden arvioimiseen terveysalalla.

Toisaalta taas Bergström (2002) on Ruotsin sosiaalipalveluja tutkiessaan tehnyt havainnon, että sosiaalipalvelujen lopputuotoksen mittaamista pidetään jopa epäeettisenä, mikä vaikuttaa arvioinnin vähyyteen. Palvelujen asiakkaille tuottamaa elämänlaatua voidaan arvioida kyllä laajasti (esim. WHOQOL-BREF eli

Maailman terveysjärjestön elämänlaatumittari), mutta yhteismitalliset mittarit puuttuvat. (Bergström 2002.) Myös Palosaari (2007) nostaa kirjassaan ”Lupa särkyä: kriisistä elämään”, kysymyksen sosiaalialan työn, kirjan tapauksessa kriisi-työn, vaikuttavuuden tutkimisen eettisyydestä. Näyttöä tuloksista vaaditaan, mutta millä keinoin ne on mahdollista saavuttaa? Esimerkiksi kriisitilanteita ei voi luoda tutkimustarpeisiin, eikä todellisia kriisejä kokeneita ihmisiä voi jakaa kah-teen tutkimusryhmään, joista toinen ryhmä saa apua ja toinen ei. (Palosaari 2007, 171.)

Hyvinvointipalvelujen puolustajat suhtautuvat moniin vaikuttavuusvaateiden taustatekijöihin kriittisesti (esim. Satka 2011). Samalla on kuitenkin tärkeä muis-taa, kuten Banks (2004) kirjassaan *Ethics, accountability and the social professi-ions* toteaa, että sekä palvelujen yhteiskunnallinen merkittävyys, että ammatillis-ten käytäntöjen kehittäminen edellyttävät osaltaan näkemystä toimintojen vaikut-tavuudesta. Tarvitaan lisää keskustelua siitä, millaisia vaikuttavuuden arvioimi-sen tapoja sosiaalityön tarpeisiin voidaan kehittää ja millaisin keinoin vaikutta-vuutta voidaan sosiaalialan monialaisella kentällä tutkia. Tarvitaan rahoitusta tut-kimukselle, mutta myös rohkeutta tarttua haastavaan aiheeseen, jotta myös so-siaalialalle saataisiin luotua käyttökelpoisia vaikuttavuutta mittaavia mittareita.

Kettusen (2017, 3) mukaan sosiaali- ja terveystalveluiden tavoite on kuntalaisten elämänlaadun parantaminen. Suomessa on paljon tietoa palveluprosesseista ja siitä, miten asioita kuuluisi tehdä. Sen sijaan vähemmän on tietoa siitä, paraniko asiakkaiden elämänlaatu annetun palvelun vaikutuksesta. Asiakasmuutoksen seuranta tulisi olla toimintaprosessien keskeinen ja rutiininomainen osa. (Paasio 2003, 16.) RIKUn vaikuttavuuden arvioinnissa pureudutaan asiakasmuutoksen seurantaan sekä RIKUssa tehtävien interventioiden vaikutukseen asiakkaan elä-mässä. Sosiaalialan vaikuttavuuden tutkimisessä haasteena on osoittaa juuri tie-tyn palvelun aiheuttamat muutokset asiakkaan elämässä. Asiakkaan tukena on voinut olla RIKUn asiakkuuden aikana useita eri toimijoita. Siksi kyselylomakkeen interventioiden täytyy kuvata selkeästi RIKUssa tehtävää työtä.

Vaikuttavuus on jatkuvasti esillä julkisuudessa. Käynnissä olevan SOTE- uudis-tuksen yhteydessä on viitattu tarpeeseen arvioida palvelujen laatua mm. tulosten

ja vaikuttavuuden mukaan. Vuonna 2015 voimaan tulleen uuden sosiaalihuoltolain mukaan palvelun vaikuttavuuteen tulee kiinnittää huomiota (sosiaalihuoltolaki 15§, 1301/2014). Rajavaara (2007) toivoo, että yhteiskunnassa huomataan pitää tärkeinä myös yhteisöllisiin päämääriin ja intresseihin, huolenpitoon ja kodinomaisuuteen sekä luovuuteen ja kekseliäisyyteen liittyviä arvomaailmoja. Tieto on suuressa määrin haluamisen, kuvittelemisen, luottamuksen, toisten ihmisten kunnioittamisen ja arvojen kysymys. Vaikuttavuuden käsitteen käytöstä ei tarvitse luopua, mutta jos sitä ei otettaisi liian vakavasti, sen käytön seuraukset kyettäisiin ehkä pitämään hallinnassa. (Rajavaara 2007, 190.)

Mielestämme yksi hienoimmista näkökulmista vaikuttavuuden tutkimuksessa on se, että tutkimuksen avulla voidaan kiinnittää huomiota, millaiseen työhön ei ole aikaa, vaikka se nähtäisiin tärkeäksi. Sosiaalityöntekijät kuvasivat "Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä -arviointimalleista mittareihin" -raportissa asiaa siten, että mitarin avulla saatiin "katveessa" olevaa sosiaalityötä esiin: "Tämä tutkimus on innostavaa, tällä saadaan tästä isosta valtavasta maailmasta joku ote. Itseä innostaa, kun saadaan työ näkyväksi." (St1) (Kivipelto ym. 2013b, 38.) Toivomme, että lomakkeen pilotointiin osallistuvat asiakkaat kertoisivat kyselylomakkeen avoimissa kysymyksissä heidän selviytymisensä kannalta merkittävistä RIKUn työtaivoista, joita me kyselyn rakentajat emme ole osanneet ajatella ja nostaa esiin.

Kivipelto ym. (2013a) toteavat vaikuttavuusarvioinnin yhdeksi suurimmaksi hyödyksi sen, että se auttaa sosiaalityön päättäviä henkilöitä löytämään sosiaalipalvelujen kohdentamiseen tarvittavaa tietoa sekä näyttöä vaikuttavista käytännöistä. Ilman vaikuttavuuden mittaamista sosiaalityön päättäjät joutuvat tekemään päätöksensä esimerkiksi taloudellisin ja poliittisin perusteluin. (Kivipelto ym. 2013a, 21-22.) Rikoksen uhrin asemasta puhuttaessa on ensiarvoisen tärkeää nostaa yhteiskunnallisesti esiin Rikosuhripäivystyksen (RIKU) työn merkitystä ja vaikuttavuutta. On todella tärkeää, että päättävät henkilöt voivat nähdä konkreettisin mittarein työn tulokset ja RIKUssa tehtävän työn vaikuttavuuden asiakkaiden tilanteissa tapahtuvien muutosten kautta.

5.2 Vaikuttavuuden arvioiminen

Vaikuttavuuden määritelmä on laaja ja sen arvioiminen erittäin haastavaa. Kivipelto ym. (2013a, 23) määrittelevät raportissaan ”Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin: Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti” vaikuttavuuden kykyyn vastata asiakkaan tilanteista nouseviin tarpeisiin ja tavoitteisiin. Karhunsaaari (2015, 23) tuo esille ”Aikuissosiaalityön vaikuttavuus asiakkaan näkökulmasta”- tutkimuksessaan, että vaikuttavuutta selvitettäessä on oltava käsitys toiminnan tavoitellusta suunnasta. Pekka Kettunen (2017) taas tutkimusraportissaan ”Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveystaloudissa” jakaa yhteisen näkemyksen Karhunsaaaren (2015, 23) kanssa siitä, että vaikuttavuus merkitsee palvelujärjestelmän kykyä saada aikaan haluttuja vaikutuksia, jotka näkyvät muutoksina asiakkaan elämässä. Vaikuttavuuden arviointia tarvitaan ”hyvyyden” varmistamiseen, jotta tiedetään valitun menetelmän avulla olevan mahdollista saavuttaa asetettuja tavoitteita. Tämä on yksi tapa käyttää tutkimustietoa organisaatioissa ja ylipäänsä ammatillisessa toiminnassa. (Kettunen 2017, 6.)

Leena Silvennoinen-Nuora (2010) tuo väitöskirjassaan ”Vaikuttavuuden arviointi hoitoketjussa. Mikä mahdollistaa vaikuttavuuden ja vaikuttavuuden arvioinnin” esille organisaation strategian ja vision merkitystä vaikuttavuuden tutkimisessa. Saman havainnon on tehnyt Kivipelto (2013a, 17), jonka mukaan tietoa vaikuttavuudesta tarvitaan myös sosiaalipalveluihin kohdistuvaa strategista suunnittelua ja päätöksentekoa varten. Yksittäisillä mittareilla ei voida mitata sitä, kuinka tavoitteet, toiminta ja parannukset tukevat vision saavuttamista vaan kriittisten menestystekijöiden ja mittareiden tulisi perustua organisaation omaan syy-seuraussuhteiden perusteella liittyvään strategiakarttaan. Jo strategiaa luotaessa pyritäisiin ennakoimaan vaikuttavuutta ja miettimään, kuinka ja kenelle organisaatio aikoo tuottaa arvoa. (Silvennoinen-Nuora 2010, 56.)

Rikosuhripäivystyksen (RIKU) uudessa strategiassa visiona on mahdollistaa rikoksen uhreille yhdenvertaiset ja oikea-aikaiset palvelut. Tämän lisäksi RIKU nähdään vahvana vapaaehtoistoimijana, jonka korkealaatuiset matalankynnyksen palvelut sekä asiantuntemus tunnetaan koko maassa. (Åberg 2020). RIKUn strategia on luettavissa kokonaisuudessaan liitteestä 1. Vaikuttavuuden tutkimisen näkökulmasta organisaation syy – seuraussuhteet ovat samassa linjassa

kuin rakentamamme kyselylomakkeen interventioiden päämäärät. Tarkoituksena on saada asiakkaan kokemuksen avulla tietoa siitä, mitkä käytännöt, toimintatavat ja prosessit RIKUssa ovat olleet asiakkaan rikosasiasta selviytymisen kannalta merkityksellisiä. Puhumme opinnäytetyössämme vaikuttavuudesta, joka tapahtuu RIKUn organisaatiossa tehtävänä työnä (interventioina) sekä asiakastasolla muutoksina asiakkaan elämässä. Toki kyselyn kautta saamme tietoa myös RIKUn työn yhteiskunnallisista vaikutuksista ja asemasta palveluverkostossa. Varsinainen RIKUn työn vaikuttavuus on todennettavissa vasta ajan kanssa. Siksi kyselylomake tullaan lähettämään asiakkaille noin vuosi asiakkuuden päättymisen jälkeen.

Kuviossa 4 esittelemme vaikuttavuuden tasot, jotka on esitetty Pohjolan, Kempaisen ja Väyrysen (2012, 10-11) teoksessa ”Sosiaalityön vaikuttavuus”. Vaikuttavuuden käsitteeseen voidaan Pohjolan ym. mukaan (2012, 10-11.) viitata yksilössä tapahtuvista muutoksista aina yhteiskunnallisiin vaikutuksiin. Vaikuttavuus voidaan liittää paitsi taloudellisuuteen ja tuottavuuteen niin myös palveluiden laatuun, ihmisen kokemuksiin sekä tyytyväisyyteen.



KUVIO 4. Vaikuttavuuden tasot (Pohjola ym. 2012, 10-11)

Vaikuttavuutta tutkiessa on hyvä erottaa palvelun laatu ja vaikuttavuus toisistaan niin kuin Silvennoinen-Nuora (2010, 75) tuo esille teoksessaan. Monet organi-

saatiot pyytävät asiakkailta asiakaspalautetta. Näin tekee myös RIKU. Asiakaspalaute on tärkeää, mutta sen kautta ei välttämättä päästä kiinni niihin seikkoihin, jotka työn vaikuttavuuden kannalta ovat tärkeitä. Tyypillisesti asiakastytytyväisyyteen pohjaavat kyselyt osoittavat asiakkaiden lähes 90 prosenttisesti olevan tyytyväisiä saamaansa palveluun (Silvennoinen-Nuora 2010, 75). Asiakastytytyväisyys tai -tyytymättömyys ovat asiakkaan tulkintaa palvelutilanteessa. Vaikuttavuutta arvioitaessa asiakas antaa merkityksen saamalleen palvelulle.

5.3 Vaikuttavuuden arvioinnin menetelmiä

Vaikuttavuuden teoriaan perehtyessämme huomasimme pian, että ei ole olemassa valmiita malleja tai mittareita vaikuttavuuden arvioimiseen Rikosuhripäivystyksen (RIKU) toimintaympäristössä. Tanskalainen Peter Dahler-Larsen (2005) on luonut vaikuttavuuden arvioimisen mallin, jota käytämme työssämme keskeisenä taustateorianana RIKUn vaikuttavuutta tutkivan kyselylomakkeen rakentamisessa. Dahler-Larsenin luoma malli korostaa interventioiden merkitystä vaikuttavuuden tutkimisessa.

RIKUssa tehdään monipuolista työtä rikoksen uhrien auttamiseksi rikosprosessin aikana. Halusimme tehdä näkyväksi kyselylomakkeen avulla näiden toimien merkityksen asiakkaan rikosasiasta selviytymisessä. Dahler-Larsenin mallia täydentävät Kettunen (2017) ja Paasio (2003), jotka ovat Suomessa tutkineet ja tuoneet esille ajatuksiaan vaikuttavuuden arvioinnin rakenteesta ja mahdollisuudesta sosiaalialalla. Lisäksi olemme soveltaneet Kivipellon (2013) tapauskohtaisen arvioinnin menetelmää vaikuttavuutta tutkivaa kyselylomaketta suunniteltaessa.

5.3.1 Dahler-Larsenin luoma vaikuttavuuden arvioimisen malli

Vaikuttavuuden arvioinnin tarpeellisuus hyväksytään laajasti, mutta on hyvin erilaisia käsityksiä siitä, miten se tulisi tehdä. Arviointiin on useita vaihtoehtoisia menetelmiä. (Kettunen 2017, 7.) Arvioidessamme vaikuttavuutta on tehtävä näkyväksi haluttujen tavoitteiden saavuttaminen. Tavoitteita voi olla joskus vaikea

määritellä, mutta Rikosuhripäivystyksen (RIKU) toimintaympäristössä työn tavoitteet nousevat esiin organisaation strategiasta. Keskeisiä kysymyksiä Dahler-Larsenin (2005, 7-8) mukaan vaikuttavuuden arvioinnissa ovat: "Mikä vaikuttaa mihinkin, miten, milloin ja millä edellytyksillä?"

Vaikuttavuuden arvioinnissa lähtökohtana on se, että organisaation tulee haluta tietää, kuinka asiat ovat. Tulee olla rohkeutta myös tunnustaa, ettemme tiedä riittävän tarkasti. Jos organisaatiossa koetaan, että tiedossa on jo kaikki oleellinen, ei arviointiin kannata ryhtyä. (Paasio 2003, 5.) Vaikuttavuuden arvioinnin keskeinen ajatus on juuri siinä, että se saattaa antaa yllättävää tietoa organisaatiolle asiakkaan näkökulmasta käsin. Organisaatio saattaa korostaa tärkeimpinä interventioinaan eri asioita kuin mille asiakas vaikuttavuuden tutkimisessa antaa merkityksen. Huonoimmillaan organisaatio saattaa kehittää toiminnassaan niitä toimintamuotoja, jotka eivät tuota asiakkaalle arvoa.

Arvioinnin keskiössä ovat selvät ja tarkat käsitykset siitä, miksi ja miten jokin tietty interventio vaikuttaa (Dahler-Larsen 2005, 23). Paasion (2003, 5) mukaan pitää ymmärtää interventioiden arvo ja kuinka se aikaansaadaan, ja pitää ymmärtää mihin arviointia tarvitaan juuri tuossa arvon luomisessa. Rikosuhripäivystyksessä halutaan tietää, kuinka organisaatiossa olevat toimintatavat tukevat asiakkaan selviytymistä rikosasiasta asiakkaan näkökulmasta katsoen. Arvon vaikuttavuuden tutkimiseen luo asiakkaan antama merkitys saamalleen palvelulle sekä RIKUssa tehtäville interventioille. Kettunen (2017) nostaa esille kausaalisuhteen intervention ja tuloksen välillä. Tehty interventio saa aikaan tuloksen. Vaikuttavuuden arviointi kohdentuu käytettyjen työmenetelmien toimivuuteen. Voidaankin ajatella, että vaikuttavuuden arvioimisen kautta saadaan tietoa siitä, mikä organisaatiossa toimii parhaiten ("what works"). Tämän kautta pyritään todentamaan aikaansaattua tulosta. Vaikuttavuuden arvioimisessa näitä käsityksiä kutsutaan ohjelmateorioiksi. (Kettunen 2017, 7.)

"What works" -ajattelu edellyttää organisaation toiminnan jonkinlaista standardointia ja sitä, ettei asiakaskunta olisi kovin kirjavaa (Kettunen 2017, 16). Rikosuhripäivystyksen (RIKU) toimintaympäristössä asiakkaat koostuvat rajatusta kohderyhmästä, mikä helpottaa interventioprosessin kuvaamista. RIKUssa tukisuhteissa annettava apu perustuu rikosprosessin aikana annettavaan apuun ja

tukeen, jolloin ohjelmateorian rakentamisen lähtökohdat olivat selkeät. Sosiaalityön kentällä interventioprosessin kuvaaminen on huomattavasti haastavampaa, koska työtä tehdään monenlaisilla menetelmillä, erilaisissa ympäristöissä ja kirjavan asiakaskunnan kanssa.

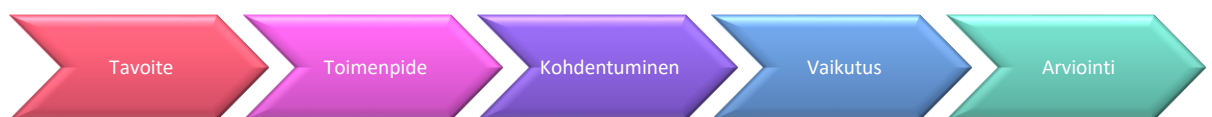
Kuten työssämme olemme jo aiemmin tuoneet esille, käytössämme ei ollut valmista arviointimenetelmää, jolla olisimme lähteneet tutkimaan RIKUn työn vaikuttavuutta. Lähdimme kehittämään vaikuttavuuden arviointia RIKUn viitekehyksestä käsin Dahler-Larsenin (2005, 24) luoman seitsemän eri vaiheen kautta:

1. arviointikysymyksen esittäminen
2. ohjelmateorian lähteiden löytäminen
3. ohjelmateorian laatiminen
4. ohjelmateorian selventäminen arviointia varten
5. menetelmien valitseminen
6. tietojen kerääminen
7. analyysi ja johtopäätökset (Dahler-Larsen 2005, 24.)

16.3.2020 kävimme keskustelun RIKUn kehittämisjohtajan Jaana Koivukankaan, palvelutoimintojen kehittämisspällikön Maatu Arkion ja suunnittelija Raija Kontusen kanssa. Yhteisessä tapaamisessa valitsimme ohjelmateorian lähteet. RIKUn työn vaikuttavuutta tutkivan kyselylomakkeen ohjelmateorian lähteiksi valikoituivat alan ammattilaisten kokemukset päivittäisistä käytännöistä sekä arvioinnit, tutkimukset ja raportit. Aina käytössä ei ole ”arvovaltaisia lähteitä”, joista ohjelmateoria voitaisiin johtaa. Silloin voidaan turvautua interventioon osallistuvien käsityksiin. Myös henkilökohtaisia kokemuksia voidaan käyttää inspiraation lähteenä. Jos ne on tarkoitus ottaa mukaan vaikuttavuuden arvioinnin osina, ne on kuitenkin muotoiltava ”hiljaisesta tiedosta” tarkoin määritellyiksi käsitteiksi. Näitä määrittelyjä voidaan saada esiin esittämällä hyvin konkreettisia kysymyksiä. (Dahler-Larsen 2005, 27.) RIKUn vaikuttavuuden arviointilomaketta kootessa otimme ohjelmateorian lähteiksi tutkimukset, joihin olimme perehtyneet kirjallisuuskatsausta ja teoriaosuutta tehdessämme. Lisäksi hyödynsimme alan ammattilaisten osaamista ja tietoa RIKUn toimintatavoista ja -prosesseista. Määritelimme tarkasti valitsemamme käsitteet. RIKUn työn keskeisiksi teemoiksi nousivat apu, tuki, tieto, saavutettavuus ja yhteistyö. Käsitteet on määritelty opinnäytetyömme osiossa 4.2 Rikoksen uhri tarvitsee tietoa, apua ja tukea sekä osiossa 8.2 Rikosuhripäivystyksessä (RIKU) tehtävän työn vaikuttavuus.

Dahler-Larsen (2005, 23) selittää ohjelmateorialla, miten interventio muutetaan tuloksiksi. Arvioinnin pääkysymys kuuluu: voimmeko vahvistaa, hylätä tai kehittää ohjelmateoriaa – ottaen kaikessa huomioon intervention jatkuvan parantamisen? Vaikuttavuuden arviointiin sisältyy sekä vaikuttamisen prosessi että prosessin seuraus eli vaikutus. Vaikuttavuuden arviointi rakentaa sillan prosessien ja niiden vaikutusten välille. Paasio (2003, 58-59) ehdottaa, että tulosta voitaisiin kutsua asiakasmuutokseksi. Asiakasmuutosta voi olla esimerkiksi päihteiden käytön väheneminen, sosiaalinen kuntoutuminen, toimintakyvyn paraneminen tai työllistyminen. Vaikuttavuuden arvioinnissa on tiedettävä muutakin kuin asiakkaan tilanteessa tapahtunut muutos. Muita huomioonotettavia tietoja ovat mm. interventio, asiakkaan tilanne ja muutosmekanismi. (Paasio 2003, 58-59.) Muutosmekanismin ajatellaan olevan voima, joka aikaansaa muutoksen. RIKUssa muutosmekanismina voidaan pitää esim. tukihenkilöltä saatua tukea oikeudenistunnon aikana.

Tässä kohtaa voidaan palata Kettusen (2017, 16) vaikuttavuuden määritelmään, eli intervention ja tulosten väliseen suhteeseen. Vaikuttavuutta voidaan arvioida vain selkeän tavoitteen ja mitattavan tuloksen välillä. RIKUn ohjelmateoriaa rakentaessamme kävimme keskustelua siitä, mitä RIKUssa tehtävillä interventioilla tavoitellaan. Miten interventiot tapahtuvat RIKUn toimintaympäristössä? Onko kyseessä vakiintunut työtap ja ovatko uudetkin työntekijät hyvin perillä työtavasta? Työtavat saattavat vaihdella RIKUssa johtuen alueellisista eroista, mutta myös RIKUn erilaisilla taustaorganisaatioilla ovat omat painotuksensa toiminnassaan. Päädyimme kuitenkin siihen, että RIKUn keskeinen tehtävä on antaa tukea rikosprosessiin liittyvissä asioissa ja lähdimme poimimaan interventioita rikosprosessin ympäriltä. Lisäksi vaikuttavuutta arvioitaessa on hyvä pohtia, miten tulosta mitataan. Tulosten tulee mitata juuri intervention merkitystä. Kettusen vaikuttavuuden mallintamiskaavio on esitetty kuviossa 5. (Kettunen 2017, 16.)



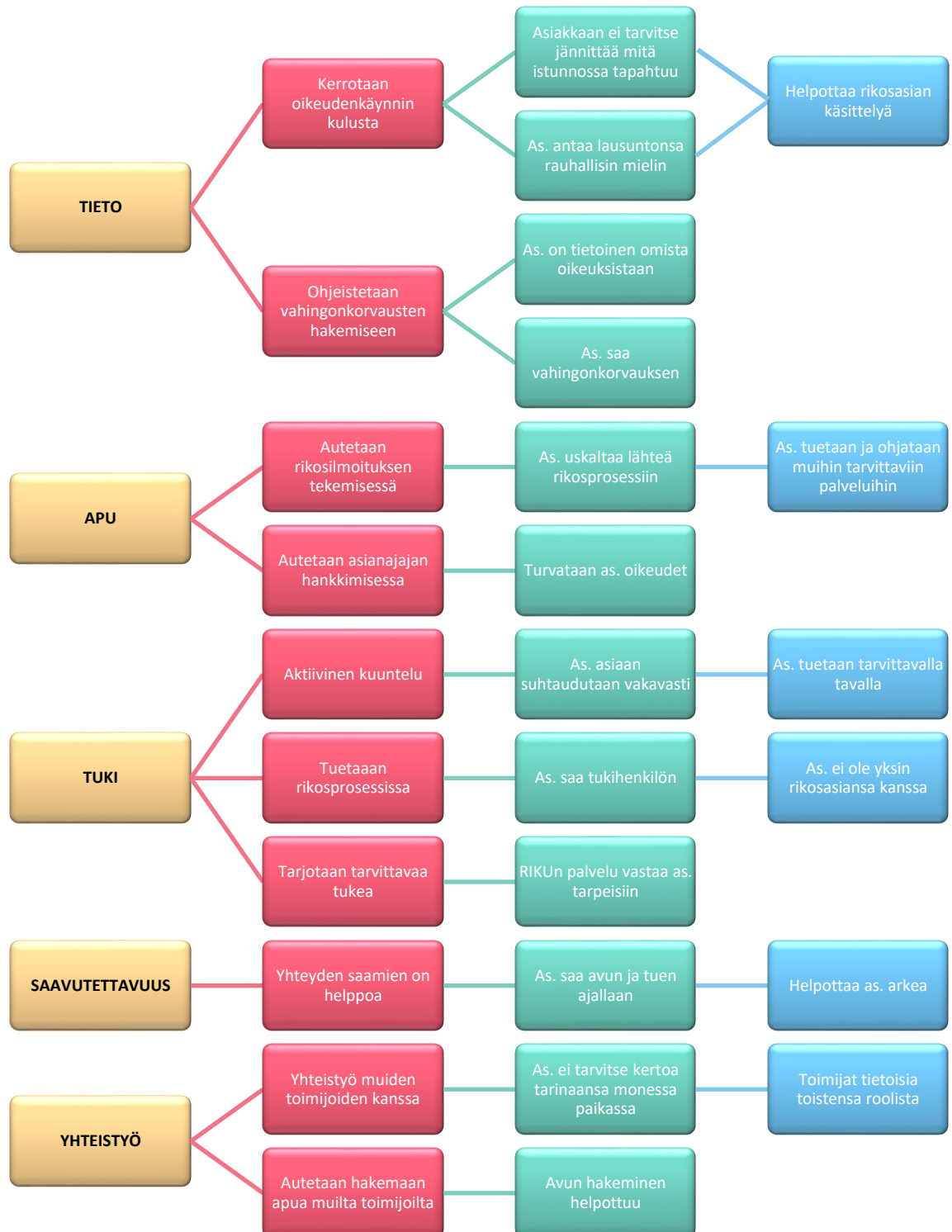
KUVIO 5. Vaikuttavuuden mallintaminen (Kettunen 2017, 16)

Tiivistetysti mallissa on kyse painopisteen asettamisesta toiminnan aikaansaamaan muutokseen ja sen mittaamisesta. Mittaamisessa puolestaan lähtökohtana on pitää mielessä mitattavaa tavoitetta ja hakea siihen jotakin jo käytössä olevaa mittaria. Interventiossa voidaan ja kannattaa tehdä esiarviointia, jolloin saadaan parempaa tuntumaa asiakaskuntaan ja tyypillisiin kysymyksiin. Tuloksen ja prosessin on hyvä käydä käsi kädessä. Tämä ei tarkoita sitä, että prosessin tulisi olla sementoitu yhteen toimintatapaan. (Kettunen 2017, 16.)

Pohdimme kaikkien RIKUn interventioiden kohdalla eri mahdollisuuksia siihen, kuinka ne voisivat vaikuttaa asiakkaan elämään (=ohjelmateoria). Ohjelmateoria ilmaistaan yleensä yksinkertaisella peruskaaviolla, jossa yksittäinen ohjelmateoria voidaan esittää nuolilla ja laatikoilla. Tällöin tietty tapa tehdä asioita yhdistetään vaikutukseen lauserakenteen ”jos – niin” avulla. (Dahler-Larsen 2005, 23.) Dahler-Larsen (2005) pitää tärkeänä sitä, että vaikutukset voidaan ilmaista konkreettisesti. RIKUn interventiot pohjaavat käytännön työtehtäviin ja siksi niiden ilmaiseminen ja vaikutusten havainnointi oli hyvin toteutettavissa. Yleensä ohjelmateoriassa pyritään saamaan aikaan myönteisiä muutoksia asiakkaan elämässä. Jos asiakas ohjataan esim. kriisiavun piiriin, asiakas saattaa selvittää rikosasiasta paremmin esim. säilyttämällä työpaikkansa, pysymällä aktiivisena omassa elämässään tai voimalla henkisesti paremmin. Ohjelmateorian pohtiminen auttoi hahmottamaan vaikuttavuuden tutkimisen moninaisuutta. Se konkretisoi interventioiden mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen monella eri tavalla.

Ohjelmateoria on tärkeä voida ilmaista myös kielellisesti. Englantilaiset arviointitutkijat Pawson ja Tilley (1997) ilmaisevat ohjelmateoriat niin sanottuina CMO -konfiguraatioina. CMO tulee englannin kielen sanoista context – mechanism- outcome (suom. konteksti – mekanismi – tulos). CMO -konfiguuri osoittaa, miten tietty mekanismi tuottaa tietyissä ympäristöolosuhteissa tietyn tuloksen. Se on niin sanottu ”generatiivinen mekanismi”. (Pawson & Tilley 1997.) Asiakkaan elämässä tapahtuneen muutoksen takana ei välttämättä ole vain yksi asia, vaan muutos voi olla seurausta monen eri asian yhteisvaikutuksesta.

Ohjelmateoriaa kehittäessämme teemoiksi valikoituivat tieto, apu, tuki, yhteistyö ja saavutettavuus. Teemat on määritelty ja purettu interventioiksi, jotka varsinaisessa kyselylomakkeessa tulevat mittaamaan työn vaikuttavuutta. Nämä teemat ja interventiot esitellään Kuviossa 6 ja ne muodostavat ohjelmateorian RIKUn työn vaikuttavuuden tutkimiselle.



KUVIO 6. RIKUn työn vaikuttavuutta tutkivan kyselylomakkeen ohjelmateorian luominen.

Kuvion keltaisissa laatikoissa kuvataan teema ja punaisissa laatikoissa ovat esitettyinä interventiot, jotka pohjautuvat RIKUssa annettavaan apuun rikosprosessin aikana. Vihreissä ja sinisissä laatikoissa on kuvattu kunkin intervention mahdollinen vaikutus asiakkaan tilanteeseen. Kuvion tarkoituksena on ilmentää interventioiden monia eri vaikutusmahdollisuuksia asiakkaan elämässä. Kuvio kertoo myös vaikuttavuuden tutkimisen haasteista ja siitä, kuinka emme voi tietää etukäteen, minkä painoarvon asiakas itse interventiolle antaa.

5.3.2 Vaikuttavuuden mittaaminen tapauskohtaisella arvioinnilla

Vaikuttavuutta voidaan arvioida erilaisten mittareiden ja menetelmien avulla. Esimerkiksi ASCOT-mittarin avulla voidaan mitata sekä elämänlaatua että palvelujen vaikuttavuutta (Torkki, Leskelä, Linna, Torvinen, Klemola, Sinivuori, Larsio & Hörhammer 2017, 38). ASCOT-mittari ei kuitenkaan sovellu oman kyselymme pohjaksi, sillä se on kehitetty lähinnä vanhus- ja hoivapalveluita ajatellen. Sosiaalialalle on olemassa soveltuvia mittareita vain vähän, joten oman mittarimme kehittäminen on perusteltua.

Tapauskohtainen arviointi kehitettiin alun perin käytännön sosiaalityöntekijöiden työvälineeksi, ei niinkään tutkimusmetodiksi, mutta sitä on myöhemmin sovellettu myös tutkimuksellisesti. Joissakin lähteissä tapauskohtaista arviointia kutsutaan myös tapauskohtaiseksi evaluaatioksi. (Kivipelto, Kotiranta & Karjalainen n.d.) Tapauskohtaisessa arvioinnissa hahmottuu konkreettisesti se, onko asiakaskohtaisia tavoitteita toteutunut työskentelyn tuloksena ja tarjoaa näin tietoa palvelujen vaikuttavuudesta. Tavoitteiden toteutumista seurataan yleensä sekä ennen että jälkeen tapahtuneen intervention. (Rostila & Mäntysaari 1997, 4.)

Dahler-Larsenin (2005) luoman vaikuttavuuden arvioimismenetelmän lisäksi päädyimme soveltamaan RIKUn työn vaikuttavuuden arvioimiseen tapauskohtaisen arvioimisen menetelmää. Katsoimme RIKUn työn sisällön kannalta näiden teorioiden sopivan parhaiten tukemaan kyselylomakkeen kehittämistä RIKUn työn vaikuttavuuden arvioimiseksi. Tapauskohtaisesta arvioinnista löytyy yllättä-

vän vähän tuoreita lähteitä, eikä se ole Suomessa vieläkaan kovin tunnettu menetelmä. Kivipelto ym. (2013b) ovat käyttäneet tutkimusraporttinsa pohjana tapauskohtaisen arvioinnin mallia, jota lainaammekin tässä kappaleessa paljon.

Voidaan todeta, että tavoitelähtöisessä sosiaalityössä työmenetelmien merkitys on oleellinen, sillä niiden avulla pyritään tavoitteisiin. Vaikuttavuuden arvioinnissa on siis saatava tietoa nimenomaan menetelmien ja toimintatapojen vaikutuksista, jotta saadaan tietoa niiden kehittämistä varten. Tämä edellyttää sosiaalialalla menetelmien ja toimintatapojen läpikäymistä ja purkamista mitattavaan muotoon. Tapauskohtaisessa arvioinnissa menetelmät ja toimintatavat puretaan yksityiskohtaisemmiksi toiminnoiksi ja toimintojen arvioimiseksi luodaan mittaristo. (Kivipelto ym. 2013b, 33.)

Kivipelto ym. (2013a) kokivat parhaaksi vaikuttavuuden arviointimenetelmäksi tapauskohtaisen arvioinnin, koska se mahdollistaa työmenetelmien vaikuttavuuden arvioinnin tulosten saavuttamisessa. Tällöin ei olla kiinnostuneita pelkästään siitä, onko tulokset saavutettu vaan myös siitä millä menetelmillä tuloksia on saatu aikaan. Tässä arviointimenetelmässä laaditaan ensin muuttujat, joille annetaan lukuarvo asiakkaan tilanteen mukaisesti. Tämän jälkeen taas laaditaan muuttujat, jotka kuvaavat tavoitteiden saavuttamiseen liittyviä tekijöitä, kuten esimerkiksi asiakkaan taustatiedot ja käytettävät työmenetelmät. Tapauskohtainen arviointi siis mahdollistaa arviointitiedon numeerisen esittämisen, jolloin tuloksista voidaan laatia yksinkertaisia graafisia taulukoita havainnollistamaan asiakkaan tilanteessa tapahtuneita muutoksia sekä niihin liittyviä työmenetelmiä. Lisäksi tässä menetelmässä tiedonkeruu voidaan tehdä tilastollisesti, jolloin suuria aineistoja käyttämällä voidaan saada erilaisten palveluiden vaikuttavuus hyvin esille. (Kivipelto ym. 2013a, 20-21.)

Tapauskohtainen arviointi sopii oman mittarimme kehittämisen tueksi samoista syistä kuin Kivipelto ym. (2013b) luettelevat. Mittarin käytettävyyden vuoksi on tärkeää, että kyselymme tulee helposti mitattavaan muotoon, jonka tuloksia on vaivatonta tarkastella. Oleellista kyselyssämme on mitata RIKUn palveluiden vaikuttavuutta, eli selvittää kuinka käytetyt työmenetelmät vaikuttavat asiakkaiden selviytymiseen rikosasiasta, sekä tuottaa mahdollisimman hyödynnettävää tie-

toa. On kuitenkin huomioitava, että emme pysty mittaria luodessamme etene-
mään täysin tapauskohtaisen arvioinnin mukaisesti, koska kyselyämme ei esi-
merkiksi tulla lähettämään kahteen kertaan. Näin ollen tapauskohtaisen arvioin-
nin ennen-jälkeen asetelmaa ei voida arvioida kahden kyselyn avulla ja jou-
dumme siten käyttämään menetelmää soveltaen. Tästä syystä korostamme, että
puhumme pikemminkin tapauskohtaisen arvioinnin osien soveltamisesta opin-
näytetyömme mittarin kehittämisen aikana, kuin sen varsinaisesta käyttämisestä
kokonaisuudessaan. Katsoimme kuitenkin tapauskohtaisen arvioinnin, ja Kivipel-
lon ym. (2013) käyttämän mallin, olevan hyödyllinen menetelmä vaikuttavuustut-
kimuksessa, joten halusimme hyödyntää sitä myös oman kyselymme kehittämis-
työssä. Myös Rostila ja Mäntysaari (1997) ovat selkeästi sallivampia tapauskoh-
taisen arvioinnin soveltamisessa, kuin itse tapauskohtaisen arvioinnin menetel-
män kehittäjä, ja heidän mukaansa ennen ja jälkeen intervention ehtoja ei ole
lainkaan aina helppoa täyttää sosiaalityössä. He katsovatkin tapauskohtaisen ar-
vioinnin soveltuvan myös sellaisiin tilanteisiin, joissa yksittäisiä interventioita ei
voida selvästi osoittaa. (Rostila & Mäntysaari 1997, 5.)

Mittarin luominen tapauskohtaisen arvioinnin avulla lähtee liikkeelle perustietojen
kirjaamisella. Perustiedoiksi kirjataan vain sellaisia asioita, jotka ovat merkityk-
sellisiä sosiaalityön prosessin kannalta. Näitä voivat olla mm. ikä, siviilisääty ja
työtilanne. (Kivipelto ym. 2013b, 32.) Omassa kyselyssämme määrittelimme tär-
keiksi taustatiedoiksi sukupuolen, iän ja alueen. Lisäksi koimme tärkeäksi tietää
onko vastaaja rikoksen uhri, läheinen vai todistaja, minkä tyyppisen rikoksen uh-
riksi kyselyyn vastaaja on joutunut sekä onko hän käyttänyt RIKUn lisäksi muita
tukipalveluita. Nämä taustatiedot auttavat kohdentamaan vastaajia tiettyjen pal-
veluiden ja menetelmien piiriin sekä auttavat havaitsemaan, mikäli esimerkiksi
sukupuolten välillä on jotain oleellisia eroja palveluiden saavutettavuuden osalta.

Seuraavaksi tapauskohtaisuus edellyttää, että tavoitteet määritellään. Määritte-
lyssä tulee vastata kysymykseen, mihin sosiaalityön prosessissa pyritään. Tar-
koituksena on siis hahmottaa, millaisia tavoitteita sosiaalityössä on ja millaisia
tavoitteita taas on vähemmän tai ei lainkaan. Lisäksi on tärkeää määrittää tavoit-
teiden painoarvot, sillä jokin tavoite voi olla vahvemmin mukana kuin toinen. Ta-
voitteiden muodostumista voi helpottaa niiden purkaminen pääteemoiksi. (Kivi-
pelto ym. 2013b, 32.) Tavoitteiden määrittämisen tueksi tarkastelimme RIKUn

strategiaa, joka on luettavissa liitteestä 1. Sen myötä pääteemoiksi muodostuivat tieto, apu, tuki, saavutettavuus ja yhteistyö muiden tahojen kanssa, joiden pohjalta kyselylomakkeen interventiot muodostuivat.

Tämän jälkeen tarkoituksena on arvioida menetelmiä ja toimintatapoja ja selvittää niiden vaikutuksia tavoitteiden saavuttamisessa. Tämä on tärkeää, jotta voidaan saada tietoa menetelmien ja toimintatapojen kehittämistä varten. Menetelmät ja toimintatavat läpikäydään ja puretaan mitattavaan muotoon. Jälleen menetelmät voidaan jakaa erilaisiin pääteemoihin, jotka puretaan yksityiskohtaisemmiksi toimintoiksi. (Kivipelto ym. 2013b, 33.)

Lisäksi mittariin voidaan lisätä osioista, jotka mittaavat erilaisten tilannetekijöiden vaikutuksia sosiaalityön tavoitteiden saavuttamiseen. Näitä tilannetekijöitä voivat olla esimerkiksi asiakkaan henkilökohtaiseen tilanteeseen liittyvät tekijät, kuten terveydentila tai alueen työllisyystilanne. (Kivipelto ym. 2013b, 34.) Omaan mittariimme lisäsimme näihin tilannetekijöihin liittyen kysymyksiä, joiden avulla voimme tarkastella vastaajan selviytymistä rikosasiasta. Esimerkiksi asiakkaan palaaminen arjen rutiineihin ja työelämään ei suoranaisesti liity RIKUn palveluihin, mutta on kuitenkin oleellisessa osassa RIKUn tavoitteiden, eli asiakkaan selviytymisen, saavuttamisessa.

Tapauskohtaisessa arvioinnissa on siis tarkoituksena luoda mittari, jossa kirjataan taustatiedot, määritellään toiminnan tavoitteet sekä puretaan toimintatavat ja menetelmät mitattavaan muotoon. Näin saadaan aikaan mittari, jonka avulla pystytään arvioimaan toiminnan ja menetelmien vaikuttavuutta. Tapauskohtaisen arvioinnin mukaisesti mittarista tehdään vähintään kaksivaiheinen, jolloin ensimmäisessä vaiheessa arvioidaan, mitkä tekijät mahdollisesti vaikuttavat tavoitteiden saavuttamiseen toiminnan tekemisen vaiheessa. Arvioinnin toisessa vaiheessa taas arvioidaan, miten menetelmät ja toimintatavat ovat vaikuttaneet tavoitteiden saavuttamiseen joko ehkäisevästi tai tukevasti. (Kivipelto ym. 2013b, 32-33.) Totesimme kuitenkin jo tämän kappaleen aikaisemmassa vaiheessa, että kyselyämme ei tulla toteuttamaan kaksivaiheisena, joten tämän vuoksi olemme päätyneet ainoastaan soveltamaan tapauskohtaisen arvioinnin menetelmän osia apuna kyselymme rakentamisessa.

Mittaria kehittäessään on itse menetelmän lisäksi tärkeää miettiä mittarin yleistä käytettävyyttä ja helppolukuisuutta. Mittarissa on tärkeää kohtuullinen pituus ja ulkoasun selkeys. Kyselyt eivät saa olla liian aikaa vieviä ja pitkiä, eivätkä ne myöskään saa keskittyä liikaa vaikeuksiin ja ongelmiin. Hän myös huomasi mittarinsa testivaiheessa, että osa kysymyksien termeistä vaati määritelmän avaamista. (Miettinen 2018, 35.) Olemme halunneet kyselyssämme kiinnittää erityistä huomiota termeihin, jotka voivat olla vaikeaselkoisia tai monella eri tavalla ymmärrettäviä. Jos kysymykset ymmärretään väärin, ei tutkimustulokset ole enää luotettavia.

Myös Karhunsaaren (2015) tutkimus puoltaa Miettisen (2018) ajatusta siitä, että mittarissa käytettävät termit eivät saa olla liian vaikeaselkoisia. Tutkimuksessa selvisi, että vain harvoilla tutkimukseen osallistuneista oli tietoa sosiaalityön työskentelyn tavoitteista. Tämä saattoi oleellisesti heikentää asiakkaiden mahdollisuuksia kuvata työskentelyn vaikuttavuutta. (Karhunsaari 2015, 2.) Myös itse vaikuttavuuskäsitteen ymmärtämisessä oli vaikeuksia, sillä haastateltavilla ei ollut riittävästi tietoa vaikuttavuudesta (Karhunsaari 2015, 78). Tästä syystä olemme kiinnittäneet omaa mittariamme kehittäessämme aivan erityistä huomiota kyselyn sanamuotoihin sekä vältäneet vaikuttavuuskäsitteen turhaa toistamista ja korvanneet sen helpommin ymmärrettävillä lauserakenteilla.

Miettinen (2018, 40) toteaa työssään, että hänen kehittämänsä mittari kaipaa todennäköisesti muokkausta tulevaisuudessa. Mittaristoa tehdessä on siis hyvä tiedostaa mahdolliset muutokset asiakkaan tilanteessa, jonka jälkeen kehitetty mittari ei välttämättä ole enää käyttökelpoinen. (Miettinen 2018, 40.) Näin ollen myös meidän tulee miettiä mittaria kehittäessämme, mitkä mahdolliset muutokset voivat tehdä mittarista sellaisenaan käyttökelvottoman.

Lopuksi haluamme tuoda esille sen, että Kivipellon ym. (2013) loppuraportista ilmenee, että hankkeen kehittämää vaikuttavuusmittaria pidettiin loppujen lopuksi liian laajana ja työläänä käyttää. Mittarin käyttö vaati liikaa opettelua ja paneutumista, jotta sitä osattiin käyttää. Lisäksi mittarin käytössä huomattiin testiajan olleen monien kohdalla liian lyhyt tulosten seurantaan. (Kivipelto 2013b, 39.) Mikäli mittaristamme tulee liian laaja ja työläs, on vaarana sen jääminen hyödyntämättä.

5.4 Vaikuttavuuden arvioinnin haasteet

Haasteena vaikuttavuuden arvioimisessa Rikosuhripäivystyksen (RIKU) toimintaympäristössä tulee olemaan se, kuinka saamme todennettua asiakkaan elämässä tapahtuneet muutokset nimenomaan RIKUn työn vaikutuksiksi. Rikosprosessi itsessään saattaa kestää vuosia, samoin asiakkaan asiakkuus RIKUssa. On haasteellista luoda kysymyspatteristo, joka yksinkertaisesti osoittaisi RIKUn työn vaikuttavuuden. Asiakkaalla saattaa olla asiakkuus samaan aikaan monissa eri palveluissa. Samaan ongelmaan törmäsi myös tutkimuksessaan Kivipelto (2013a), sillä hän totesi vaikuttavuustutkimuksessa olevan haasteena sen, ettei koskaan voida olla täysin varmoja, tapahtuuko muutos juuri sosiaalityön vaikutuksesta (Kivipelto ym. 2013a, 20). Puhutaan kausaalisuhteesta, jossa haetaan syy-seuraussuhdetta asiakkaan elämässä tapahtuneille muutoksille.

Sosiaalityön toimenpiteillä on merkitystä jopa läpi ihmisen elämän, jolloin vaikutukset ovat myös kauaskantoisia. Valmistelussa selvitettiin erityisesti tapauskohtaisen realistisen arvioinnin soveltamismahdollisuuksia aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa. Kausaalisuus nähtiin realistisen arvioinnin mukaan generatiivisena. Generatiivinen kausaalisuus tarkoittaa, että tapahtumien selittämisessä ei ole löydettävissä yhtä selkeää muutoksen aikaansaavaa tekijää eli mekanismeja, vaan selittäviä tekijöitä on useita. Erilaisten muutosta aikaansaavien tekijöiden tunnistaminen ei ole helppoa, koska todellisuus on realismin mukaan kerroksellinen. (Mark, Henry & Julnes 1998.)

RIKUn työn vaikuttavuutta tutkivassa kyselylomakkeessa kartoitetaan asiakkaan käyttämiä muita tukipalveluita. Vaikuttavuus saattaa syntyä monien palveluiden yhteisvaikutuksista, jolloin voidaan puhua vaikuttavuuden ekosysteemistä (Heliskoski 2017). Siinä yhteiskunnallinen hyöty laajenee vaikutuskehien myötä tekojen ja panosten verkostoksi. Korteniemi (2005) toteaa, että sosiaalityössä asiakkaan todellisuuteen nähdään vaikuttavan erilaisia sosiaalisia, psykologisia ja yhteiskunnallisia tekijöitä, jotka edistävät tai ehkäisevät tavoitteen saavuttamista. Vaikka erilaiset laukaisevat tekijät kyettäisiin tunnistamaan, vaikuttaa myös erilainen konteksti tavoitteen saavuttamiseen. Esimerkiksi menetelmä toimii joidenkin asiakkaiden kohdalla, kun tietyt kontekstuaaliset tekijät ovat voimassa. (Korteniemi 2005, 19-20.)

Rikosuhripäivystyksen (RIKU) palvelut ovat valtakunnallisia. Vaikuttavuuden arvioimisen haasteena tulee olemaan alueelliset erot palveluiden saamisessa ja palvelupisteiden toimintatavoissa. Kivipelto ym. (2013a, 6) tuo esille loppuraportissaan aikuissosiaalityön voimakkaita alueellisia ja paikallisia eroja sekä asiakkaiden ongelmien erilaisuuden eri paikkakunnilla. Aikuissosiaalityön menetelmissä oli myös eroja paikkakunnittain, jolloin erilaiset sosiaalityön painotukset johtavat eittämättä erilaiseen vaikuttavuuteen (Kivipelto ym. 2013a, 17). RIKUn työn vaikuttavuutta tutkivaa kyselylomaketta pilotoitiin asiakasryhmällä, joista kaikki kyselyyn vastanneet asuivat Pirkanmaan alueella. Lomakkeen pilotoinnin kautta emme saaneet esiin valtakunnallisia eroavaisuuksia vastausten välillä, mikä on RIKUn toiminnan kehittämisen kannalta jatkossa tärkeää tietoa.

Torkki ym. (2017) tuovat esille tutkimuksessaan aikaulottuvuuden haasteellisuuden vaikuttavuuden mittaamisessa. Pitkän ajan jälkeen asiakas saattaa pystyä paremmin hahmottamaan menneitä tapahtumia ja erittelemään kysymysten avulla RIKUn palveluiden osuutta rikosasiassa selviytymiseen. Toisaalta asiakkaan voi olla vaikea muistaa, mikä palvelu auttoi parhaiten selviämään rikoskokemuksesta. Kettunen (2017) muistuttaa, että interventiot eivät tapahdu tyhjiössä vaan sekoittuvat asiakkaiden muuhun elämään. Hänen mukaansa vaikutus voi syntyä hitaasti. Yleisenä puutteena arvioinnissa on se, ettei malteta odottaa siihen saakka, että vaikutus syntyy. Haasteena voi olla myös se, että asiakkuus on jo päättynyt, jolloin ei ole mahdollista saada enää tietoa intervention vaikutuksesta. (Kettunen 2017, 9-10.) RIKUssa on päädytty pyytämään asiakkaalta lupa yhteystietojen säilyttämiseen, jotta vaikuttavuutta voitaisiin tutkia tarpeeksi pitkän ajan kuluttua. Torkki ym. (2017, 37) ja Sitra (2018) toteavat palvelujen vaikutusten kehkeytyvän vasta ajan myötä ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden syntyvän keskipitkällä (3-6 vuotta) tai pitkällä (6+ vuotta) aikavälillä.

RIKUssa asiakkuus saattaa kestää vuosia, jos asiakkaan rikosasia käsitellään kaikissa oikeusasteissa. Siinä vaiheessa, kun asiakas vastaa vaikuttavuutta tutkivaan kyselyyn, saattaa aikaa itse rikostapahtumasta olla kulunut jo useita vuosia. RIKUssa halutaan tutkia työn pitkäaikaisvaikutuksia, jolloin on hyvä malttaa odottaa vaikutusten syntymistä. Kettunen (2017) ja Torkki ym. (2017) puoltavat tutkimuksissaan sitä, että vaikuttavuutta lähdetäisiin arvioimaan ajan myötä, jolloin palvelun vaikutukset ovat ehtineet syntyä. Pitkän aikavälin vaikuttavuuden

seuranta on todettu tutkimuksessa luotettavammaksi kuin lyhyen aikavälin seuranta (Torkki 2017). Rikosasiasta selviytyminen vaatii myös oman aikansa. Tutkimukset osoittavat, että mitä pidempi aika kriisistä on kulunut, sitä paremmin asiakas on siitä selviytynyt. Jos vaikuttavuutta tutkiva kyselylomake lähetetään asiakkaalle liian aikaisin, ei selviytymistä ole välttämättä tapahtunut juuri ajan lyhyden vuoksi, ei niinkään RIKUn puutteellisen tuen vuoksi. Torkin ym. (2017, 37) mukaan pitkän aikavälin tietoa tarvitaan pohjaksi myös strategiseen johtamiseen ja toiminnan arvioimiseen.

6 TEOREETTISTEN LÄHTÖKOHTIEN YHTEENVETO

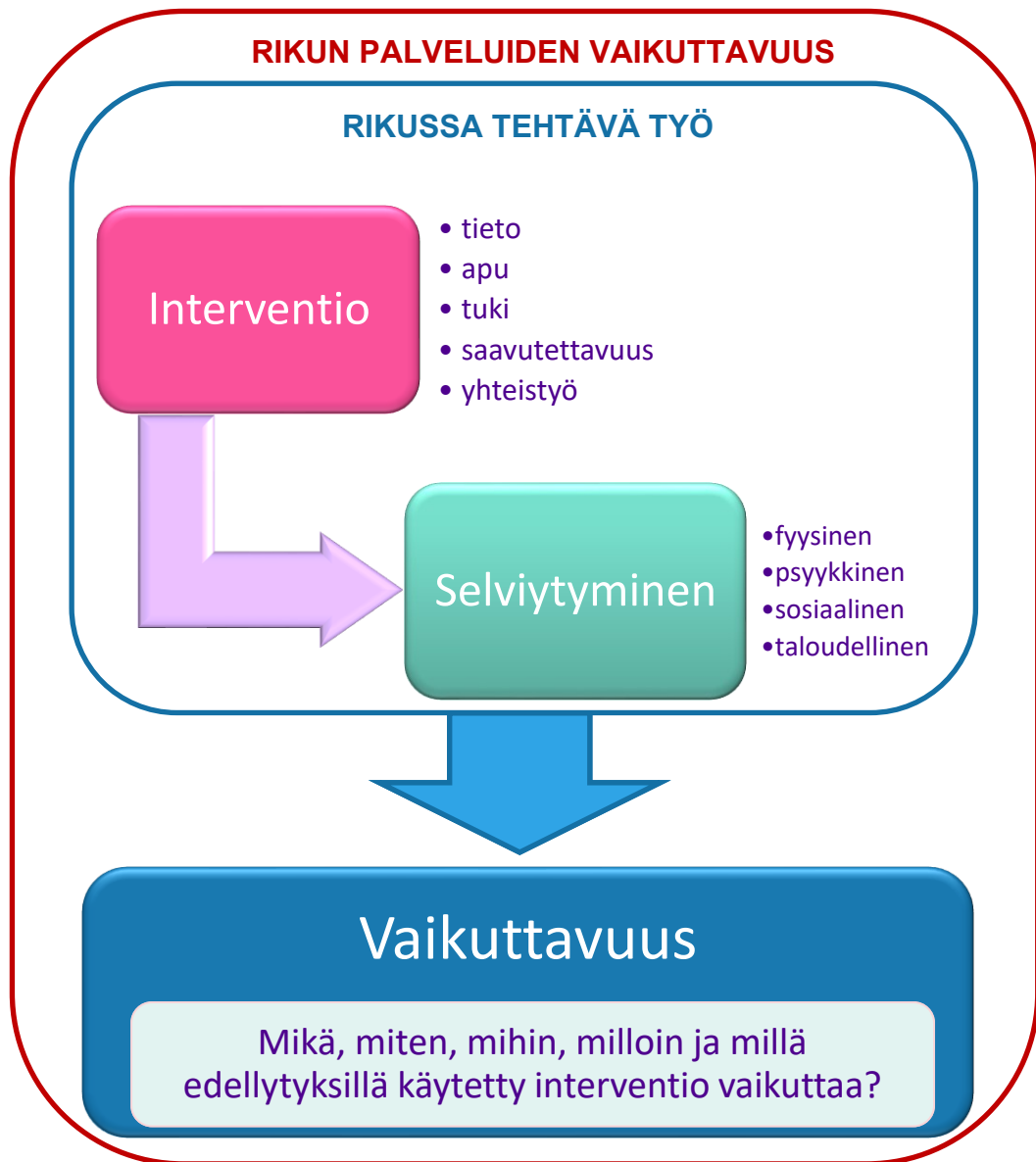
Tämän opinnäytetyön perustana on RIKUn palveluiden vaikuttavuuden tutkimiseen tähtäävän kyselylomakkeen kehittäminen. Vaikuttavuutta on tärkeää tutkia, koska sen avulla saadaan selville millaisia tuloksia tutkittava palvelu tuottaa, mitkä interventiot tuottavat tuloksia, sekä millaisilla menetelmillä tuloksia on mahdollista saavuttaa. On hyvä huomata, että vaikuttavuuskysely on eri asia kuin asiakastyytyväisyyskysely. Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena on selvittää, kuinka tyytyväinen asiakas on saamaansa palveluun. Vaikuttavuuskyselyssä taas pyritään menemään tätä syvemmälle ja selvittämään perinpohjaisesti, kuinka asiakkaan saama palvelu on vaikuttanut hänen elämäänsä ja mitkä tekijät ovat olleet siihen osallisia. Vaikuttavuutta tutkivassa kyselyssä asiakas antaa merkityksen saamalleen palvelulle.

Valitsimme tutkimuksemme teoriapohjaksi Dahler-Larsenin (2005) luoman menetelmän vaikuttavuuden arvioimisesta, jota täydentävät Kettunen (2017) ja Paasio (2003) näkemyksillään sosiaalialan vaikuttavuuden arvioimisesta. Teoriapohjaa laajensi Kivipelto ym. (2013) tapauskohtaisella arvioinnilla. Näistä teorioista kokosimme omaan tutkimukseemme soveltuvan kokonaisuuden. Dahler-Larsenin luoma menetelmä antaa kehyksen vaikuttavuuden arvioimiseen. Menetelmässä on tärkeää, että arviointi etenee selkeänä prosessina ohjelmateorian lähteiden valitsemisesta interventioiden kuvaamiseen, menetelmän valitsemiseen ja aineiston analysoimiseen. Lähtökohtana arvioimisessa on osata vastata kysymyksiin ”Mikä vaikuttaa mihinkin, miten, milloin ja millä edellytyksillä?” Arviointimenetelmän mukaan valitut interventiot aiheuttavat muutoksen asiakkaan elämässä. Voidaan puhua asiakasmuutoksesta.

Vaikuttavuuden teorian lisäksi meidän tuli opinnäytetyössämme perehtyä rikoksen uhrin selviytymiseen vaikuttaviin tekijöihin sekä millaista tukea ja apua uhrin tarvitsevat. Rikostyyppejä on hyvin monenlaisia ja luonnollisesti se osaltaan myös vaikuttaa rikosasiasta selviytymiseen. On eri asia joutua esimerkiksi varkauden uhriksi, kuin tulla fyysisesti ja henkisesti pahoinpidellyksi. Selviytymiseen vaikuttavat tekijät ovat moninaisia, eivätkä kaikki keinot toimi kaikilla. Joka tapauksessa pääpiirteittäin yleisimmiksi selviytymiskeinoiksi ilmenivät läheisten

tuki, puhuminen joko läheisen tai ammattilaisen kanssa, fyysinen aktiivisuus sekä ajan kuluminen.

Kuviosta 7 on nähtävissä opinnäytetyön teoreettisten lähtökohtien yhteenveto yhtenä kokonaisuutena. RIKUn tukisuhteissa tapahtuvaa vaikuttavuutta tutkitaan eri teemojen kautta, jotka ovat tieto, apu, tuki, yhteistyö ja saavutettavuus. Nämä teemat on purettu interventioiksi. Interventiot ovat keskeisiä toimenpiteitä, joilla asiakasta autetaan RIKUssa rikosprosessin aikana. Interventioiden tavoitteena on asiakkaan selviytyminen rikosasiastaan. Selviytymistä taas katsotaan tapahtuvan kuviossa nähtävällä neljällä tasolla. RIKUssa tehtävästä työstä seuraa RIKUn palveluiden vaikuttavuus, jota selvitetään vastaamalla kysymykseen miksi ja millä edellytyksillä käytetty interventio vaikuttaa. Vaikuttavuuden arvioimisen päämääränä on interventioiden kautta tapahtunut muutos asiakkaan elämässä. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus syntyy pidemmällä aikavälillä.



KUVIO 7. Yhteenveto teoreettisista lähtökohdista

Kuviota 7 on käytetty tässä opinnäytetyössä kehittämämme kyselylomakkeen pohjana. Interventioita on käsitelty kyselylomakkeen kohdassa 7 ja selviytymistä taas kohdassa 8. Kyselylomakkeen kehittämiseen paneudutaan tarkemmin kapaleessa Kyselylomakkeen kehittäminen.

7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

7.1 Opinnäytetyön suunnitleminen

Opinnäytetyön ideapaperi palautettiin ohjaavalle opettajalle sekä RIKUn kehitysjohtaja Jaana Koivukankaalle ja palvelutoimintojen kehittämispäällikkö Maatu Arkiolle lokakuussa 2019. Opinnäytetyön suunnitelma taas palautettiin ja esitettiin helmikuussa 2020, jonka jälkeen varsinainen opinnäytetyön prosessi alkoi.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi asetettiin seuraavat kaksi kysymystä:

1. Miten vaikuttavuutta tutkitaan?
2. Miten Rikosuhripäivystyksen (RIKU) toiminnan vaikuttavuutta tutkitaan tukisuhteissa olevien asiakkaiden kohdalla?

Ensimmäiseen kysymykseen vastataan opinnäytetyön teoriaosauuden kautta. Toiseen kysymykseen vastataan pilotoimalla RIKUlle kyselylomake vaikuttavuuden arviointia varten.

Maaliskuussa 2020 pidettiin palaveri RIKUn kehitysjohtajan ja palvelutoimintojen kehittämispäällikön kanssa. He tutustuivat opinnäytetyön suunnitelmaan sekä aiemmin tehtyyn kirjallisuuskatsaukseen, jonka jälkeen alkoi vaikuttavuutta tutkivan kyselylomakkeen kehittäminen. Samalla käytiin läpi vaikuttavuuskyselyn ohjelmateorian valitsemiseen liittyvät lähteet, sekä heidän toiveensa siitä, millaista kyselylomaketta ollaan suunnittelemassa. Palaverissa sovittiin, että lomake pilotoidaan ennen RIKUn organisaatiolle luovutusta ja valmis lomake tullaan luovuttamaan heille viimeistään marraskuussa 2020.

Kyselyn kehittämisen tavoitteena on, että lomake lähetetään jatkossa kaikille RIKUssa tukisuhteessa olleille asiakkaille 1–2 vuoden kuluttua asiakkuuden päättymisestä. Kyselyllä tavoitellaan tietoa RIKUn palveluiden vaikuttavuudesta, jota pyritään hyödyntämään tulevaisuudessa palveluiden kehittämisessä ja päätöksenteon tukena. Vaikuttavuuskyselyn keskeisenä tavoitteena on siis toimia tulevaisuudessa hyödyllisenä työkaluna organisaatiossa ja tuoda esiin myös yhteiskunnallista vaikuttavuutta.

7.2 Tutkimusote

Opinnäytetyömme tutkimusote on pääosin kvantitatiivinen, eli määrällinen. Kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on vastata kysymyksiin, kuinka paljon tai miten usein, sekä antaa yleiskuva muuttujien välisistä suhteista ja eroista. Muita ominaispiirteitä kvantitatiiviselle menetelmälle on objektiivisuus eli puolueettomuus, tiedon strukturointi, mittaaminen ja vastaajien määrä. (Vilkkä 2007, 13-17.) Lisäksi kvantitatiivisen tutkimuksen ominaispiirteisiin kuuluu, että sen tutkimusaineistoa käsitellään numeraalisesti ja tilastollisin menetelmin (Kananen 2008, 10). Tutkimustuloksemme on esitettävissä lukuina ja taulukoina ja tutkimuksemme tavoitteena on tuottaa yleistettävää tietoa.

Yksi oleellinen asia kvantitatiivisessa tutkimuksessa on havaintoyksiköiden määrä. Näin ollen esimerkiksi kyselyyn vastanneita tulee olla riittävästi, jotta tulokset olisivat luotettavia ja yleistettäviä. (Kananen 2008, 13.) Yleensä tilastollisissa tutkimuksissa tutkimukseen vastaajia suositellaan olevan vähintään kolminumeroinen luku, mutta Kananen (2010) kuitenkin toteaa riittävän vastausmäärän riippuvan aina tilanteesta. Huomioitavaa on silti se, että vastausprosentin jäädessä alhaiseksi, vaikuttaa se luonnollisesti myös tutkimuksen validiteettiin eli luotettavuuteen. (Kananen 2010, 95.) Opinnäytetyössämme juuri tämä asia on yksi suurimmista haasteista, sillä meidän ei ole mahdollista saavuttaa suurta vastaajajoukkoa. RIKU ei ole säilyttänyt vanhojen asiakkaidensa yhteystietoja, eli kyselyä on mahdotonta lähettää kyselyn lopulliselle vastaajajoukolle, joiden asiakkuussuhde on päättynyt yli vuosi sitten. Näin ollen kyselyn lähettäminen hyvin suurelle joukolle tässä vaiheessa voisi olla jopa turhaa resurssien käyttämistä, sillä tulokset eivät ole vielä luotettavia ja yleistettäviä väärän vastaajajoukon vuoksi. Opinnäytetyömme lopullisena tarkoituksena on tuottaa RIKUlle vasta tulevaisuudessa käytettävä kyselylomake, joten tässä vaiheessa tarkoituksena on vain testata kyselyn toimivuutta. Tällöin vastausmäärässä ei tulla saavuttamaan kolminumeroista lukua, mutta katsomme vastausten kuitenkin riittävän pilotointitarkoitukseen.

Monivalintakysymysten lisäksi kyselylomakkeemme sisältää joitakin avoimia kysymyksiä, joiden tarkoituksena on tuottaa määrällisten tutkimustulosten lisäksi myös hieman laadullisia tuloksia. Näin ollen tutkimuksemme on pieneltä osin

myös kvalitatiivinen, jonka tarkoituksena on lisätä ymmärrystä tutkittavasta asiasta (Kananen 2008, 11). Katsoimme myös avointen kysymysten olevan tarpeellisia kyselylomakkeellamme, sillä ne antavat vastaajille mahdollisuuden kertoa vapaasti tärkeiksi kokemiaan asioita, jotka muutoin saattaisivat jäädä puuttumaan tuloksista.

Oleellisinta kvantitatiivisessa tutkimuksessa on ymmärtää, että kysely ei ole sama asia kuin määrällinen tutkimus, vaikka määrällisessä tutkimuksessa usein käytetäänkin kyselyä tutkimusaineiston keräämisessä. Kvantitatiiviselle tutkimukselle ominaista on tiedon strukturointi, mittaaminen, mittarin käyttäminen, tiedon käsittely ja esittäminen numeroin, tutkimustulosten ja tulosten objektiivisuus sekä suuri vastaajien määrä. (Vilkkä 2007, 17.)

Loppujen lopuksi tärkeintä kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tulosten hyödynnettävyys. Karjalainen (2010, 14) huomauttaakin, että vaikka tutkimus olisi suoritettu onnistuneesti ja tulokset olisivat luotettavia, niillä ei lopulta ole käytännön merkitystä, mikäli niitä ei osata hyödyntää päätöksenteon apuvälineenä. Tavoitteenamme on tuottaa tämän opinnäytetyön tuloksena RIKUlle työkalu, josta on konkreettista hyötyä tulevaisuudessa.

7.3 Kyselylomakkeen valmistelu

Yleisesti ottaen kvantitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät ovat kyselylomake, systemaattinen havainnointi sekä valmiiden rekistereiden tai tilastojen käyttö (Vilkkä 2015, 94). Opinnäytetyömme tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui jo heti opinnäytetyön aiheen selkeytyessä kyselylomake, joka toteutetaan Webropol-alustalla. Kyselylomakkeen voitiin katsoa olevan ainoa vaihtoehto, sillä kyselyssämme vastaajien tulee pystyä säilyttämään anonymiteettinsä ja tiedonkeruun tulee olla helppoa ja yksinkertaista. Kyselylomakkeen haasteisiin kuuluu kuitenkin se, että vastausprosentti saattaa jäädä hyvinkin alhaiseksi (Vilkkä 2007, 28). Yhdeksi tavoitteeksemme muodostuikin heti alussa se, että pyrimme kehittämään kyselystä mahdollisimman lyhyen ja selkeän, jotta vastaaminen olisi nopeaa ja helppoa.

RIKUlla on aiemmin ollut käytössään vain asiakastyytyväisyyskysely, joten valmista vaikuttavuuskyselylomaketta ei ollut valmiina käytettävissä. Ennen kyselylomakkeen kehittämistä perehdymme vaikuttavuuden käsitteeseen ja tutkimiseen kirjallisuuden avulla. Etsimme tietoa vaikuttavuuden tutkimisen menetelmistä ja kirjoitimme opinnäytetyömme teoriapohjaa. Haasteenamme oli, että vaikuttavuutta on tutkittu paljon terveysalalla ja sen käyttöön on kehitetty useita vaikuttavuutta mittaavia mittareita, mutta taas sosiaalialalla vaikuttavuutta on tutkittu verrattain vähän. Terveysalalle luotuja mittareita voidaan käyttää sosiaalialalla vain soveltavin osin, joten emme voineet käyttää mitään valmista mittaria vaikuttavuuskyselyymme. Tässä kohtaa on myös hyvä mainita, että vaikka sopiva valmis kysely olisikin löytynyt, on niiden käytössä riskinsä. Vilkka (2007, 42) toteaa, että ”Toisten tutkimusten kyselylomakkeita ei voi mekaanisesti siirtää mittariksi omaan tutkimukseen, vaikka asiaongelma ja tutkimusongelma ovat vastaavanslaisia.” Tavoitteenamme olikin perehtyä vaikuttavuuden tutkimiseen mahdollisimman laajasti, jotta osaisimme kehittää kyselylomakkeesta sosiaalialalle soveltuvan mittarin, joka mittaa juuri vaikuttavuutta.

Valitsimme RIKUn vaikuttavuutta tutkivan kyselylomakkeen luomisen teoriapohjaksi Dahler-Larsenin (2005) esittämän menetelmän tutkia vaikuttavuutta. Täydensimme Dahler-Larsenin näkemystä Kettusen (2017) ja Paasion (2003) ajatuksilla vaikuttavuuden arvioinnin rakenteesta ja mahdollisuudesta sosiaalialalla. Teoriapohjaa laajensi Kivipellon (2013a) tapauskohtaisen arvioinnin menetelmä. Näistä teorioista syntyi kokonaisuus, jonka avulla pystyimme aloittamaan kyselylomakkeen suunnittelemisen.

Kävimme RIKUn kehitysjohtajan ja palvelutoimintojen kehittämispäällikön kanssa 16.3.2020 pidetyssä palaverissa läpi aihealueet, joita lomakkeella haluttiin olevan. Kyselylomake rajattiin koskemaan ainoastaan RIKUn asiakkaita, jotka ovat olleet tukisuhteissa. Tukisuhteessa olevalla asiakkaalla on ollut tukenaasi asiakkuuden aikana joko työntekijä tai tukihenkilö. Tarpeellisia perustietoja määriteltiin olevan vastaajan sukupuoli, ikä sekä rikostyyppi. Lisäksi sovimme, että kyselytullaan tekemään RIKUn omana Webropol- kyselynä hyödyntäen jo olemassa olevia RIKU-brändiin sopivia alustoja.

Sovimme 16.3.2020 pidetyssä palaverissa, että lähdemme selvittämään työsämme RIKUn työn pitkän aikavälin vaikuttavuutta. Valmis kyselylomake tullaan lähettämään asiakkaille noin vuosi asiakkuuden päättymisen jälkeen. Näkökulma kyselyssä tulee olemaan asiakkaan selviytyminen rikoskokemuksestaan. Tarkoituksena on selvittää, mitkä RIKUn palvelut ja tukemisen keinot ovat olleet vaikuttamassa asiakkaan selviytymiseen. Lisäksi haluamme selvittää, miltä osin asiakas on rikosasiassaan selviytynyt.

7.4 Kyselylomakkeen kehittäminen

Määrällistä tutkimusta tehdessä on oleellista, että tutkittava asia operationalisoidaan, eli teoreettiset ja käsitteelliset asiat muutetaan sellaiseen muotoon, että tutkittavan on mahdollista ymmärtää asia arkiymmärryksellään. Strukturointi taas tarkoittaa sitä, että tutkittavat asiat vakioidaan kysymyslomakkeeseen kysymyksiksi ja vaihtoehtoiksi siten, että kaikki ymmärtävät kysymykset samalla tavalla ja kysymykset voidaan myös kysyä samalla tavalla kaikilta vastaajilta. (Vilkkä 2007, 14-15.) Mikäli operationalisointi toteutetaan huolimattomasti, voi tuloksena olla mittari, joka ei mittaa tarkasti sitä, mitä loppujen lopuksi on tarkoitus mitata (Vilkkä 2007, 42). Operationalisointi ja strukturointi ovat näkyneet kyselylomakkeen kehittämisprosessissamme siten, että olemme ensin pohtineet teeman, johon haluamme vastauksen. Tämän jälkeen mietimme, miten kyseinen tema näyttäytyy vastaajan arkielämässä ja loimme sen pohjalta intervention. Pidimme koko ajan huolen, että interventiot eivät sisällä vaikeaa ammattisanastoa ja ne ovat mahdollisimman helposti ymmärrettäviä. Kyselylomakkeen alussa myös selitämme, mistä kyselyssä on kyse ja että asiakas on sitä varten luovuttanut tietonsa RIKUlle asiakkuuden päättyessä.

Päädyimme siihen, että kyselyn kaikki interventiot ja kysymykset muotoillaan positiiviseen sävyyn ja niihin voi vastata asteikolla 5-0. Vastaus 5 tarkoittaa, että vastaaja on ollut "täysin samaa mieltä" ja 1 taas "täysin eri mieltä". Lisäksi vastaajille annettiin mahdollisuus vastata 0 "Ei koske minua", sillä kaikki vastaajat eivät ole samankaltaisissa tilanteissa. Esimerkiksi kaikki rikoksen uhrin eivät saa rikosasiassa vahingonkorvauksia. Kysymyksiä muotoillessamme kiinnitimme

huomiota siihen, etteivät ne ole johdattelevia tai vihjailevia, eivätkä omat mielipiteemme heijastu niissä. Myös Vilkka (2015, 70) toteaa, että käytännössä asiiasältöä selittävät, arvottavat ja vastaamista suuntaavat sanat ovat turhia ja ne on hyvä pitää poissa kysymyksistä.

Valitsimme kaikkiin kysymyksiin positiivisen sävyn, koska samanlainen kysymysasettelu helpottaa ja nopeuttaa vastausten antamista. Väliin lisätyt negatiiviset kysymykset saattaisivat lisäksi vääristää tuloksia, mikäli vastaaja ei huomaa kysymysasettelun muutosta. Tämän lisäksi samanlainen kysymysasettelu helpottaa huomattavasti tulosten analyysivaihetta, sillä erisuuntaisia kysymyksiä ei tarvitse kääntää oikeansuuntaisiksi. Erisuuntaisia kysymyksiä voisi olla hyvä kysyä varmentavina kysymyksinä, mutta koska tavoitteenamme on luoda mahdollisimman lyhyt ja tiivis kyselylomake, varmentavat kysymykset eivät sovi tähän tavoitteeseen. Erisuuntaiset kysymykset voisivat tehdä kyselystämme myös vaihtelevamman ja monipuolisemman, mutta katsoimme kuitenkin samansuuntaisten kysymysten tuottavan helpommin ja nopeammin analysoitavia tutkimustuloksia, joten se tulee myös jatkossa palvelemaan parhaiten kyselyn käytettävyyttä.

RIKUn strategia (kts. Liite 1) toimi osaltaan pohjana kyselyn rakentamisessa. Strategian mukaan RIKUn tavoitteena on tuottaa yhdenvertaisia, järjestölähtöisiä palveluita, toimia vahvana vapaaehtoistoimijana, olla vaikuttajana ja sillanrakentajana. Silvennoinen-Nuoran (2010, 56) mukaan jo strategiaa luotaessa on hyvä pyrkiä ennakoimaan vaikuttavuutta ja miettimään, kuinka ja kenelle organisaatio aikoo tuottaa arvoa. (Silvennoinen-Nuora 2010, 56.)

Kysely koostuu neljästä osiosta, jotka ovat:

1. Taustakysymykset
2. RIKUn työn vaikuttavuuden mittaaminen
3. Rikoksesta selviytyminen
4. Asiakkaan tilanne ennen ja jälkeen RIKUn palveluiden sekä avoimet kysymykset

Ensimmäisessä osiossa kysytään taustakysymykset, jotka ovat samanlaisia kuin muissa RIKUn käyttämissä lomakkeissa. On hyvä huomata, että RIKU kerää asiakkaista paljon taustatietoja asiakkuuden alkuvaiheessa, mutta vaikuttavuuden

arviointilomakkeella päädyimme kysymään vain oleelliset perustiedot. Lomakkeeseen päädyttiin muotoilemaan RIKUn palvelupistekysymys siten, että vastaaja valitsee itseään lähimpänä olevan kaupungin. Jos vastaajaa olisi pyydetty vastaamaan käyttämänsä palvelupiste, olisi listasta tullut kohtuuttoman pitkä. Taustakysymyksiä on lomakkeella yhteensä kuusi kappaletta.

Toisessa osiossa tutkitaan RIKUn työn vaikuttavuutta. RIKUssa tehtävien interventioiden kautta selvitetään, miten RIKUssa tehtävä työ vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen pitkällä aikavälillä. Saako RIKUssa tehtävät interventiot aikaan muutosta asiakkaan elämässä ja tätä kautta palvelun vaikuttavuus näyttäytyy ajan myötä. Esimerkiksi kokeeko asiakas verkostoyhteistyön olleen merkityksellisen hänen selviytymisensä kannalta. Olemme Dahler-Larsenin (2005) menetelmän pohjalta pilkkoneet RIKUssa tapahtuvat interventiot osiin jos – niin -ajatusketjun avulla ja luoneet ohjelmateorian. Ohjelmateoria on kuvattu aiemmin esitellyssä kuviossa 6. Lomakkeen toisen osion taulukko 7 pohjaa siis asiakkaan läpikäymään rikosprosessiin ja RIKUn tarjoamaan tukeen sen eri vaiheissa. Kysymyksiä on yhteensä kymmenen ja ne esitellään interventioittain seuraavalla sivulla kuviossa 8.

Kuvioon 8 on koottu kyselylomakkeen toisen osion kysymykset kuvioksi. Kyselyä kehittäessämme nostimme esiin RIKUn strategiasta ja työprosesseista nousevat viisi teemaa, jotka ovat tieto, apu, tuki, saavutettavuus sekä yhteistyö. Teemat purimme RIKUn työssä tapahtuviksi interventioiksi. Jokainen kysymämme toisen osion kysymys liittyy joihinkin näistä interventioista ja kysymykset on operationalisoitu kvantitatiivisen tutkimuksen mukaisiksi, eli toisin sanoen teoreettiset ja käsitteelliset asiat on muutettu tutkittavalle ymmärrettävään muotoon.



KUVIO 8. Kyselylomakkeen interventio-osion kysymykset

Rikoksen aiheuttamat seuraukset uhrille voivat olla fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia tai taloudellisia. Näitä seurauksia on kuvattu tarkemmin luvussa 4.1. Rikoksen aiheuttamat seuraukset uhrille. Kyselylomakkeen kolmas osio, eli taulukko 8, koostuu väittämistä, joissa halutaan selvittää, miltä osin asiakas on selviytynyt rikoskokemuksestaan. Väittämiä on yhteensä yhdeksän. Selviytyminen on tärkeä

teema vaikuttavuustutkimuksessamme, sillä se kertoo muun muassa onko RIKUn palveluista ollut hyötyä asiakkaalle. Mikäli vastauksista ilmenee, että vastaajat eivät koe selviytyneensä rikoksen aiheuttamasta kriisistä, voi se ilmaista kehittämistarpeen RIKUn palveluissa.

Kuviossa 9 on jaettu kyselyn kolmannen osion kysymykset rikoksesta aiheutuvien seurauksien mukaisesti ja se esittää myös opinnäytetyön teoreettisten lähtökohtien operationalisointia. Kysymyksien on tarkoituksenaan kartoittaa miltä osin vastaaja on selviytynyt rikosasiastaan.



KUVIO 9. Kyselylomakkeen selviytymisosion kysymykset

Kyselylomakkeen neljännessä ja viimeisessä osiossa on kaksi janaa, joissa asiakas voi arvioida, millainen hänen tilanteensa oli ennen RIKUn palvelua asteikolla 1-10 ja millaiseksi hän koki tilanteensa RIKUsta saadun palvelun jälkeen. Kivipelto ym. (2013) tuovat menetelmässään erityisesti esille näkökulmaa, jossa asiakkaan alkutilanteelle annettaisiin asiakkuuden alkuvaiheessa arvo, jota verrattaisiin arvoon asiakkuuden loppuvaiheessa. Tätä kautta saataisiin näkyväksi palvelun tai intervention vaikutus asiakkaan elämässä. RIKUssa tämän kaltainen ar-

viointi saattaisi olla hankalaa, koska asiakas voi asioida palveluissa myös anonyymina. Katsoimme anonyymina vastaamisen kyselylomakkeeseen olevan myös ensiarvoisen tärkeää vastausten luotettavuuden kannalta.

Kyselyn loppuun jätimme vielä kaksi avointa vastauslaatikkoa, johon vastaaja pystyy vapaasti kertomaan, mikä on ollut RIKUn palveluissa merkityksellisintä sekä miten hän haluaisi kehittää RIKUn palveluita. Nämä avoimet kysymykset koimme tärkeäksi, koska niiden avulla on mahdollista saada asiakkaalta arvokasta lisätietoa. Kyselylomakkeen pilotointiversio on katsottavissa kokonaisuudessaan kohdasta Liite 2. Kyselylomakkeen kehittäminen aloitettiin huhtikuussa 2020 ja alustava kyselylomake saatiin valmiiksi toukokuun 2020 puolella välissä. Tämän jälkeen kysely vielä tarkentui opinnäytetyön teoriaosuuden myötä.

Alun perin tarkoitus oli toteuttaa lomakkeen pilotointi RIKUn Sisä-Suomen alueen asiakkaille, jotka olisivat olleet tukisuhteissa noin vuoden verran. Tällöin heille olisi muodostunut jo hyvä kuva RIKUn palveluista. 10.6.2020 pidimme palaveria RIKUn kehittämisjohtajan Jaana Koivukankaan ja palvelutoimintojen kehittämispäällikön Maatu Arkion sekä ohjaavan opettajamme Ulla-Maija Koivulan kanssa. Palaverissa hioimme kyselylomakkeen siihen muotoon, että sitä voitiin lähteä asiakkaille pilotoimaan. RIKUn lakimiehen kanssa selvittelimme, millaisin sanamuodoin kyselyä voitaisiin asiakkaille lähettää. RIKUn asiakkaat eivät ole asiakkaiksi tullessaan antaneet lupaa käyttää yhteystietojansa vaikuttavuuskyselyn pilotoinnista varten. Loppujen lopuksi RIKUsta ehdotettiin, että kyselyyn vastaisi RIKUssa työskentelevän, Katjan, asiakkaat. Tällöin henkilökohtaisen kontaktin kautta asiakkaalle saatiin sanoitettua vaikuttavuutta tutkivan kyselylomakkeen pilotointi.

18.6.2020 kyselystä luotiin Webropol-muotoinen lomake, jolloin myös testasimme itse lomakkeen toimivuutta. Webropol-lomake haluttiin heti siihen muotoon, kun se on tulevaisuudessa asiakkaille lähetettäessä. Lomakkeen luomisessa saimme apua RIKUn viestintäpäällikkö Lauri Hovilta.

Vaikuttavuuskyselyn pilotoinnin jälkeen valmis kyselylomake tullaan lähettämään noin vuosi asiakkuuden päättymisen jälkeen. Näin kyselyyn vastaavat pilotointivaiheessa eri tilanteessa oleva asiakaskunta, kuin missä lopullinen vastaajakunta

tulee olemaan. Kyselyä ei kuitenkaan ole mahdollista tässä vaiheessa suorittaa lopulliselle vastaajakunnalle, koska RIKUssa asiakkuuden päätyttyä asiakastietojärjestelmästä poistetaan asiakkaan yhteystiedot. Jatkossa kyselyn lähettämistä varten tullaan asiakkailta pyytämään lupa tietojen säilyttämiseen.

7.5 Aineiston kerääminen ja analysointi

Määrällisen tutkimuksen vaiheisiin kuuluvat tutkimusaineiston kerääminen, käsittely sekä analysointi ja tulkinta. Aineiston käsittelyssä lomakkeilla saatu tieto tarkistetaan ja tiedot syötetään sekä tallennetaan tietokoneelle sellaiseen muotoon, että saatuja tietoja voidaan tutkia numeraalisesti taulukko- tai tilasto-ohjelmilla. Tutkija tarkistaa lomakkeiden tiedot ja arvioi vastausten laadun sekä puuttuvat tiedot ja virheet. Lisäksi tutkijan on tärkeää huomioida puuttuvien tietojen määrää eli tutkimuksen katoa sekä kadon laatua. (Vilka 2007, 106-107.)

10.6.2020 pidetyssä palaverissa päädyttiin siihen, että Katja on henkilökohtaisesti yhteydessä asiakkaisiinsa, joille kysely aineiston keruu vaiheessa lähetetään. Katjalla oli kesäkuussa 2020 178 asiakasta, joista yli vuoden kestäneitä tukisuhteita oli 41. Kysely lähetettiin 29 asiakkaalle heinäkuun 2020 aikana. Kyselyyn vastasi 16 asiakasta. Kyselyn pilotointi henkilökohtaisen kontaktin kautta oli erittäin hidasta ja työlästä. Henkilökohtaisen kontaktin ottaminen asiakkaisiin toi tullessaan työtehtäviä. Monella oli tarve jutella omasta rikosasiastaan ja yleensä kontaktin jälkeen tuli asioita, joita työntekijän roolissa oli selviteltävä. Toisaalta ilman kontaktia näinkään moni ei olisi mahdollisesti vastannut kyselyyn.

Vastaajille kerrottiin, että halutessaan he voivat antaa palautetta myös kyselyn toimivuudesta kyselylomakkeen avoimiin kenttiin. Lisäksi heitä kehoitettiin olemaan Katjaan yhteydessä, mikäli lomakkeen täyttämässä ilmenee ongelmia. Yksi vastaajista ilmoittikin, ettei saanut internetlinkkiä auki, eikä näin ollen pääsyt antamaan vastauksiaan. Vastauksiin ei tullut palautteita lomakkeen toimivuudesta, mutta pari asiakasta kertoi myöhemmin kyselyn täyttämisen olleen helppoa. Kyselyyn oli ollut myös helppo vastata puhelimen mobiiliversiota käyttäen.

Aineiston keräämisen jälkeen aloitimme aineiston analysointivaiheen. Tässä vaiheessa numeerisiksi muutetut vastaukset siirrettiin taulukkoon, eli havaintomatriisiin (Vilkkä 2007, 111). Tässä opinnäytetyössä on käytetty taulukointiin Excel-
taulukkolaskentaohjelmaa ja aineistoa on käsitelty SPSS-tilasto-ohjelmaa hyödyntäen.

Havaintomatriisi ei ole useinkaan sellaisenaan kovin käyttökelpoinen, joten aineistoa on muokattava tai tiivistettävä jollakin tavalla. Näin tuloksista saadaan havainnollisempia ja johtopäätösten tekeminen on helpompaa. (Karjalainen 2010, 38.) Hyvänä ohjenuorana toimii se, että kvantitatiivisessa tutkimuksessa valitaan aina sellainen analyysimenetelmä, jolla saadaan tietoa juuri siitä, mitä ollaan tutkimassa. Sopiva analyysimenetelmä löytyy yleensä kokeilemalla kyseessä olevalle muuttujalle soveltuvia menetelmiä. (Vilkkä 2007, 119.) Kun aineistosta halutaan ilmaista tunnusomaisia piirteitä yksittäisinä lukuina, kutsutaan niitä tilastollisiksi tunnusluvuiksi. Tunnuslukuja ovat muun muassa keskiarvo ja mediaani, joiden avulla saadaan vastauksia yksittäisin kysymyksiin. (Karjalainen 2010, 87.)

Opinnäytetyön laadullisen aineiston analysointimenetelmäksi valittiin aineistolähtöinen sisällönanalyysi, jonka tavoitteena on löytää tutkimusaineistosta jonkinlainen toiminnan logiikka tai tyyppillinen kertomus. Sisällönanalyysissä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty ja yleisessä muodossa oleva kuvaus. Ennen analysointivaihetta menetelmässä lähdetään liikkeelle päättämällä, mistä toiminnan logiikkaa tai tyyppikertomusta lähdetään etsimään. Seuraavaksi itse analyysivaiheessa tutkimusaineistoa pelkistetään, eli siitä karsitaan tutkimusongelman kannalta epäolennainen informaatio pois. Tutkimusaineistoa tiivistetään ja pilkotaan osiin, jonka jälkeen se ryhmitellään uudeksi johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi, jonka ryhmät nimetään ryhmän sisältöä parhaiten kuvaavalla yläkäsitteellä. Ryhmittelyn tuloksena syntyy käsitteitä, luokitteluja ja teoreettinen malli, joiden avulla pyritään ymmärtämään tutkittavan kuvaamaa merkityskokonaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 91-94.)

Kyselylomakkeen kysymykset rakennettiin siten, että lomakkeen vaikuttavuusosiossa käsiteltiin RIKUn toimintatavoista pöimitut teemat tieto, apu, tuki, saavu-

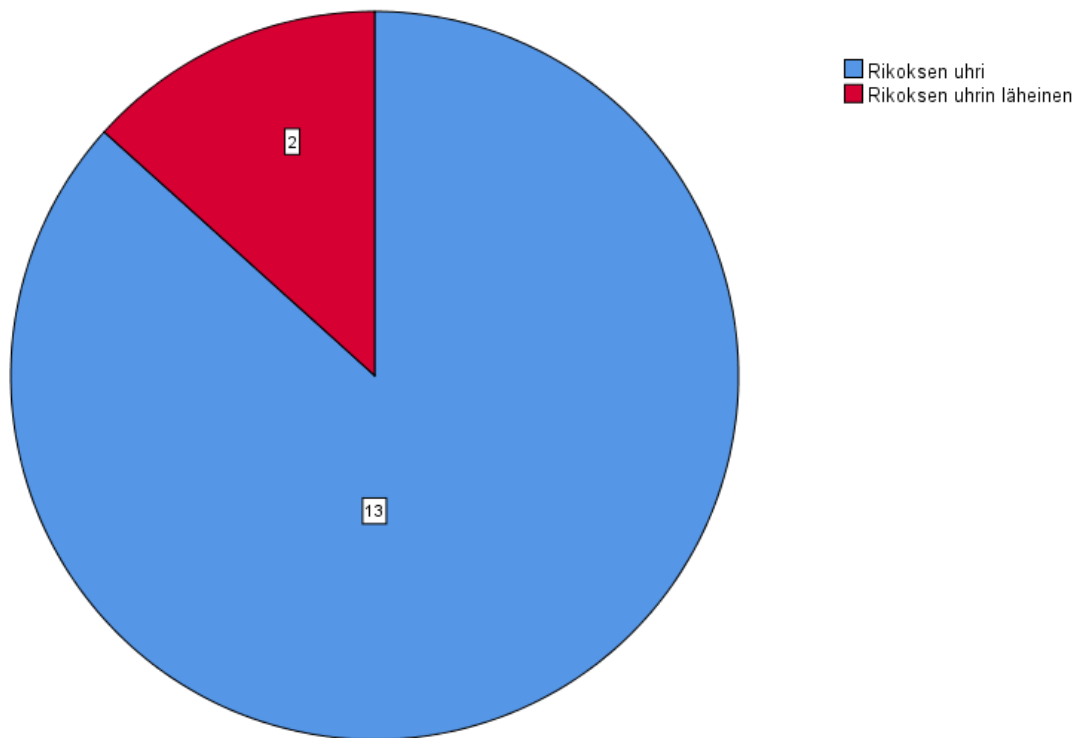
tettavuus ja yhteistyö, jotka oli pilkottu yksittäisiksi interventioiksi. Kyselyn selviytymisosiossa taas käsiteltiin selviytymistä fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja taloudellisen näkökulman kautta. Kyselylomakkeen pilotoinnin tuloksia analysoitiin näiden teemojen kautta. Vastauksista pyrittiin nostamaan ylös merkityksellisimmät havainnot sekä asiayhteydet. Lomakkeen avointen kysymysten vastauksia teemoiteltiin luokittain ja tuloksia yhdisteltiin suljettujen kysymysten kanssa yhdeksi kokonaisuudeksi.

8 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

8.1 Aineiston taustatiedot

Kyselylomakkeen pilotointivaiheeseen kertyi vastauksia lopulta 16 kappaletta. Vastaajista 15 oli naisia ja 1 mies. Kaikki vastaajat valitsivat lähimmäksi kaupunkiseutua Tampereen. Ikäjakaumaltaan 50 % vastaajista oli 18-28-vuotiaita ja 44 % 29-45-vuotiaita. Yksi vastaajista kertoi olevansa yli 64-vuotias.

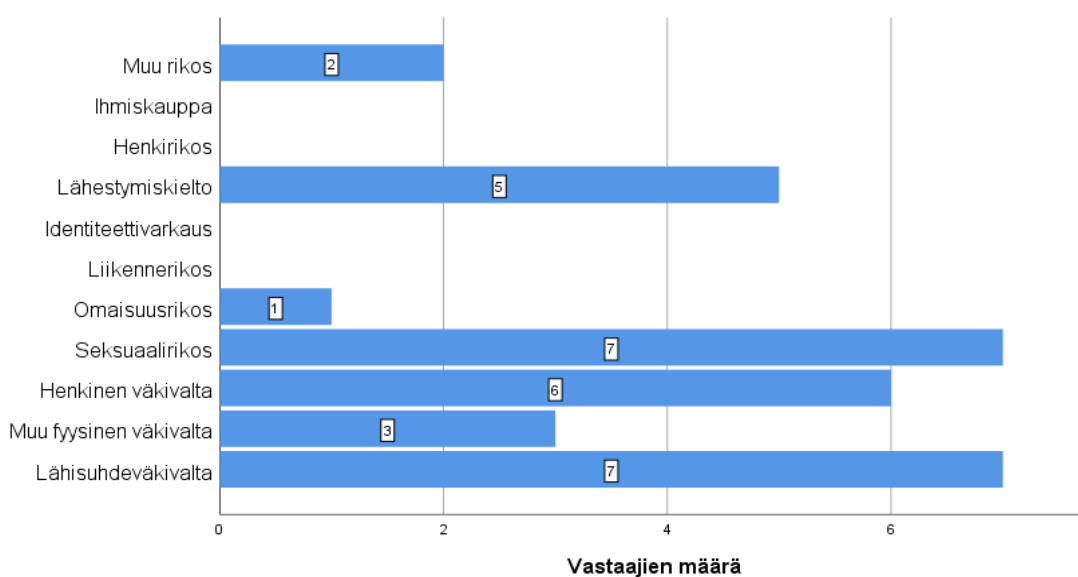
Vastaajista 13, eli 87 % kertoi olevansa rikoksen uhri ja rikoksen uhrin läheisiä kertoi olevansa kaksi. Kukaan vastaajista ei ollut rikosasiassa todistajan roolissa. Huomioitavaa on, että yksi vastaajista ei vastannut tähän kysymykseen. Vastaajien roolit rikosasiassa on havainnollistettu kuviossa 10.



KUVIO 10. Vastaajien rooli rikosasiassa (N=15)

Vastaajista suurin osa oli lähisuhdeväkivallan tai seksuaalirikoksen uhreja. Useat vastasivat myös kokeneensa henkistä väkivaltaa tai heidän asiakkuuteensa oli liittynyt lähestymiskieltoasia. Vastausten määrä rikostyypeittäin selviää kuviosta

11. Kysymys oli monivalintakysymys ja useimmat vastaajista valitsivat useamman kuin yhden rikostyyppin. Ihmiskauppaa, henkirikosta, identiteettivarkautta tai liikenne rikosta ei vastannut kukaan. Tutkimustulos puoltaa Honkatukian (2011) näkemystä siitä, että rikosuhripalveluista haetaan apua yleensä hyvin vakavien kokemusten jälkeen. Valtaosa tukipalveluihin yhteyttä ottaneista oli kokenut vakavaa ja pitkään jatkunutta väkivaltaa, jolla oli ollut monia kielteisiä vaikutuksia heidän henkiseen, fyysiseen ja taloudelliseen hyvinvointiinsa. (Honkatukia 2011, 161, 168.)



KUVIO 11. Vastausten määrä rikostyypeittäin (N=16)

Muista rikoksen uhreille tarjotuista palveluista vastaajat olivat käyttäneet eniten oikeudellisia palveluita, sillä heistä 10 ilmoitti käyttäneensä niitä. Terveystoimea taas oli käyttänyt seitsemän vastaajaa, viisi sosiaalitoimea, kolme lähisuhdeväkivallan uhrien tukipalveluita, seksuaalirikoksen uhreille suunnattuja tukipalveluita sekä turvakotia. Kaksi vastaajaa oli käyttänyt yleistä kriisipalvelua.

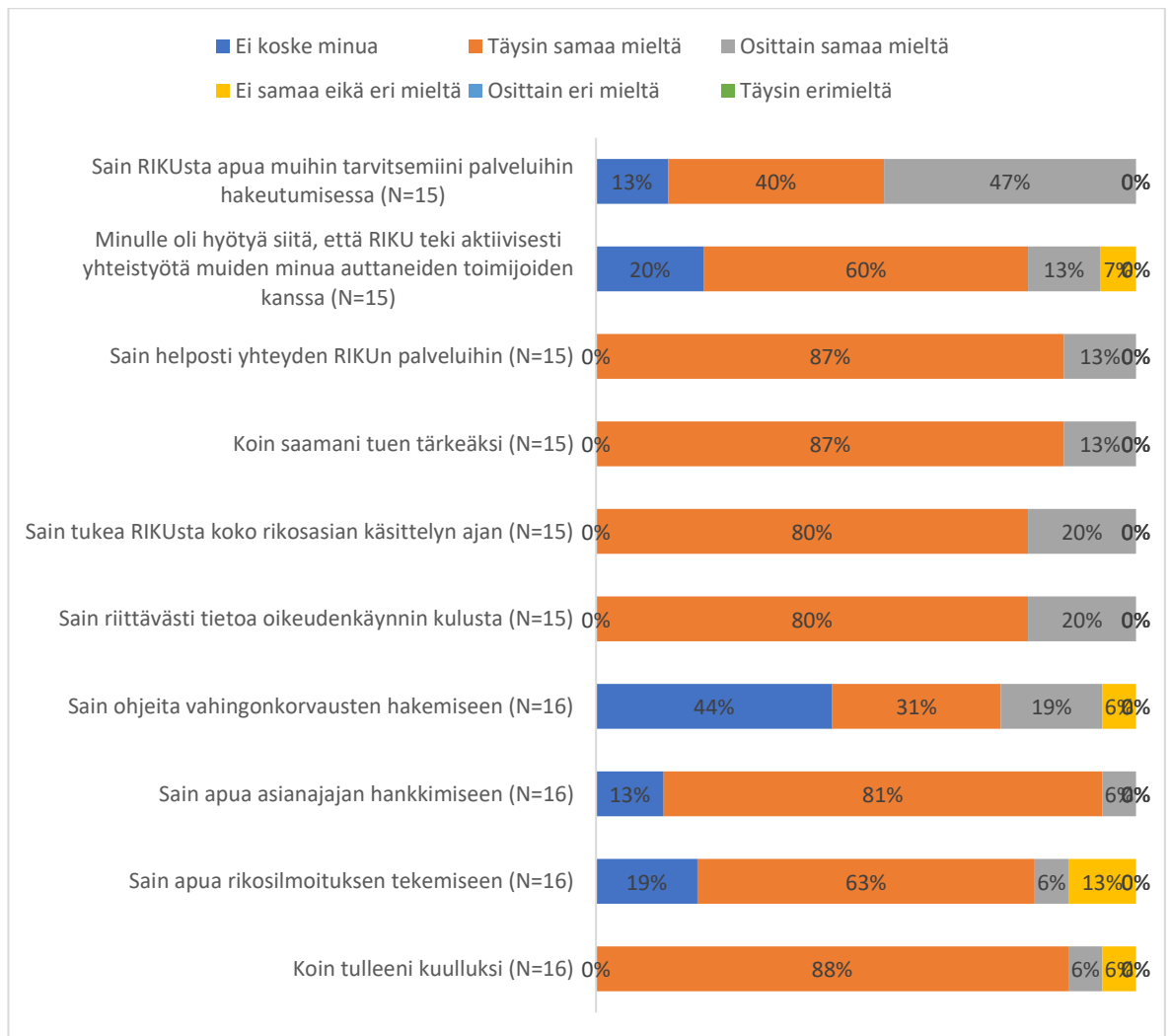
Lähes kaikki vastaajista vastasivat kaikkiin kysymyksiin. Ainoastaan yksi vastaaja jätti kertomatta roolinsa rikosasiassa, yksi ei vastannut toiko rikosasia talouteen pysyviä muutoksia, sekä yksi vastaajista jätti vastaamatta useimpiin RIKUn interventioita ja selviytymistä koskeviin kysymyksiin. Tähän saattaa olla osasyynä se, että asiakas on voinut olla rikosasiansa käsittelyssä sellaisessa tilanteessa, jossa ei ole vielä osannut vastata kaikkiin esitettyihin kysymyksiin. Vastausten puuttuminen on huomioitu tuloksia tarkasteltaessa.

8.2 Rikosuhripäivystyksessä (RIKU) tehtävän työn vaikuttavuus

Rikosuhripäivystyksen (RIKU) työn vaikuttavuutta tutkivassa kyselylomakkeen osiossa asiakas antaa merkityksen RIKUssa tehtäville interventioille. Interventiot ovat valikoituneet viiden teeman kautta, jotka ovat tieto, tuki, apu, saavutettavuus ja yhteistyö. Interventiot ovat konkreettisia toimia, joita RIKUssa tehdään asiakkaiden auttamiseksi rikosprosessin aikana. Vaikuttavuutta tutkivaa osiota analysoidaan tässä kappaleessa teemoittain.

Kyselylomakkeen tuloksista ensimmäinen positiivinen huomio on se, että kukaan vastaajista ei vastannut kohdan 7. kysymyksiin olevansa ”osittain eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä”. Vastaajat kokivat RIKUn työllä olleen merkitystä heidän rikosasiassa selviytymiseensä.

Kuvioon 12 on koottu vaikuttavuutta tutkivien RIKUn työssä tapahtuvien interventioiden jakautuminen. Vastaajia pyydettiin kysymyksissä arvioimaan, miten Rikosuhripäivystyksestä saatu palvelu on vaikuttanut rikosasiasta selviytymiseen ja valitsemaan väittämä, joka kuvaa parhaiten asiakkaan tämänhetkistä tilannetta. Kuvio havainnollistaa tuloksista sen, että suurin osa vastaajista vastasi kysymyksiin olevansa täysin samaa mieltä.



KUVIO 12. Vastausten jakautuminen lomakkeen vaikuttavuutta tutkivassa osiossa

8.2.1 Tuki

Yksi RIKUn keskeisin interventio on tuen tarjoaminen asiakkaalle. Tuki voi tarkoittaa RIKUn työntekijältä saatua ammatillista tukea tai RIKUn vapaaehtoisen tukihenkilön antamaa pitkä- tai lyhytkestoista tukea rikosprosessin aikana. 87 % vastaajista koki saamansa tuen tärkeäksi. 80 % vastaajista oli saanut tukea koko rikosasian käsittelyn ajan ja kokivat sen merkitykselliseksi rikosasiasta selviytymisen kannalta. Avomissa vastauksissa nousi esille vapaaehtoisen tukihenkilön merkitys.

”Tukihenkilöstä on ollut tosi iso apu jaksamisen kannalta.”

”Tuki ja tunne, ettei ole yksin asian kanssa.”

”Minulla oli lähestymiskieltoistunnossa RIKUn tukihenkilö ja tämä oli hyvä turva.”

Yksi vastaajista toi avoimissa kysymyksissä esiin tärkeän RIKUn intervention, jota ei ollut pilotointivaiheen kyselylomakkeessa. Kaikki asiakkaat eivät ole pitkäaikaisen tuen tarpeessa vaan asiakkaalle voi olla merkityksellistä, että hän saa RIKUsta tukea yksittäisissä tilanteissa esim. poliisikuulustelussa tai oikeudenistunnossa. Näin ollen on hyvä lisätä lopulliseen kyselylomakkeeseen interventio kuvaamaan RIKUsta saatua tukea yksittäisissä tilanteissa, kuten oikeudenistunnossa.

Avoimissa kysymyksissä ammattilaiselta saatu tuki nähtiin tärkeäksi osaksi selviytymisen kannalta. Virta (2017) tuo esille tutkimuksessaan Henkirikosuhrien läheisten suru ja selviytymistä edistävät ja estävät tekijät sen, että selviytymistä edisti oikeanlaisen tuen saaminen rikostapahtuman jälkeen (Virta 2017, 34).

”Keskustelu ammattilaisen kanssa ja hänen ansiostaan saada itseni pohtimaan asioita eri tavalla.”

”Työntekijä osasi suositella minulle tukihenkilöä, jonka seurassa koin oloni turvalliseksi ja hyväksytyksi.”

”Se, että on ammattiauttaja, johon voin olla tarvittaessa yhteydessä missä tahansa asiassa.”

”Selkeät ohjeet ja konkreettiset neuvot asioiden eteenpäin viemiseen.”

Vihottulan (2015) väitöskirjassa keskusteluapu taas nähtiin ristiriitaisena. Ongelmana järjestetyn keskusteluavun saamisessa nähtiin olevan avun saamisen väärään aikaan tai keskusteluyhteyden puuttumisen. (Vihottula 2015, 181-184.) Kolkin (2017) teoksessa taas korostettiin keskusteluavun tärkeyttä selviytymisprosessissa. Tosin kirjassa painotettiin juuri oikeanlaisen avun tärkeyttä ja ammattilaisen vastuuta ohjata asiakas tarvittaessa soveltuvamman auttajan luokse. RIKUssa tehtävä työ perustuu asiakkaan auttamiseen rikosprosessiin liittyvissä asioissa. Tutkimuksissa puhuttiin lähinnä kriisi- ja keskusteluavun merkityksestä ja oikea-aikaisuudesta. Kriisipalveluihin asiakas ohjautuu usein RIKUn asiakkuuden kautta.

RIKUssa tehtävän työn interventioista asiakkaan kannalta merkityksellisimmäksi nousi kuulluksi tuleminen. Jopa 88 % vastaajista kertoi sen olevan merkityksellistä rikosasiassa selviytymisen kannalta. Saman johtopäätöksen jakaa Kjällman & Rossinen (2017, 152-153) Rikoksen uhrin käsikirjassa, jossa he kertovat uhrin selviytymistä tukevan sen, että hänen kertomaansa uskotaan ja hän kokee tulensa kuulluksi. Aito asiakaslähtöisyys merkitsee asiakkaan tarpeiden ja merkitysten kuulemista. Tutkimusten mukaan tarpeiden tyydytystä ja palvelujen laatua tärkeämpiä tekijöitä ovat asiakkaiden näkökulmasta tunne kuulluksi tulemisesta ja tasa-arvoisesta kohtelusta. (Muuri 2008, 63; Valkama 2008, 73, 140.) Kyselyyn vastanneet toivat avoimissa kysymyksissä esiin kuulluksi tulemisen tärkeyttä seuraavasti:

”Minua on kuultu ja uskottu.”

”Minua ei vähätelty ja minua kuunneltiin.”

”Tulin kuulluksi ja koin saavani myötätuntoa ja ymmärrystä.”

”Kuulluksi tuleminen on ollut todella tärkeä osa prosessia.”

8.2.2 Saavutettavuus

Vastauksista ilmenee, että vastaajat kokivat rikosasiasta selviytymisen kannalta RIKUn palveluiden saavutettavuuden merkityksellisenä. Vastaajista 87 % koki saaneensa helposti yhteyden RIKUun. Jos uhri kokee avun saamisen vaikeaksi ja monimutkaiseksi, hän saattaa turhautua ja luopua sen hakemisesta kokonaan (Kjällman & Rossinen 2017, 151). Virta (2017) korostaa tutkimuksessaan myös sitä, kuinka ammattilaisten antaman tuen tulisi olla oikea-aikaista.

”Avunsaamisen helppous. Matala kynnys tulla toimistolle juttelemaan.”

”Yhteydenotot pyytämättä. Kun on ollut niin lopussa, ettei ole itse kyennyt ja jaksanut pyytää apua.”

”Sain helposti yhteyden RIKUn palveluihin” ei varsinaisesti täytä intervention kriteerejä, koska toiminta ei ole lähtöisin RIKUsta. Vaikuttavuutta ja vaikutuksia selvitettäessä on Karhusaaren (2015) mukaan oltava käsitys toiminnan tavoitellusta

suunnasta. Vaikuttavuudessa on aina kyse jonkin toiminnan aiheuttamista seurauksista. Päätimme säilyttää väittämän lomakkeessa, koska se antaa arvokasta tietoa palveluiden saavutettavuudesta. Sen sijaan avoimista vastauksista nousi esiin tärkeä huomio siitä, miten merkittävässä roolissa traumaattisen kriisin aikana on se, ettei rikoksen uhrin tai läheisen harteille jää yksin vastuu yhteydenpidosta. Asiakas nosti avoimissa vastauksissa esiin yhteydenotot pyytämättä. RIKUsta ollaan asiakkaan suuntaan yhteydessä sovitusti. Tämä toimintatapa haluttiin nostaa pilotoinnin jälkeen yhdeksi vaikuttavuutta tutkivan osion interventioksi ja se lisättiin kyselylomakkeeseen muodossa ”RIKUsta oltiin riittävän aktiivisesti yhteydessä minuun”.

8.2.3 Apu

Rikoksen uhri ei aina tiedä, mitä hänen pitäisi tietää voidakseen toimia oman etunsa mukaisesti. Kriisissä olevan uhrin kyky omaksua annettavaa tietoa ei ole parhaimmillaan. Kuitenkin hänen olisi kyettävä huolehtimaan käytännön järjestelyistä ajallaan ja löydettävä vastauksia rikosprosessiin liittyviin kysymyksiin. (Kjällman & Rossinen 2017, 155.) Monet rikoksen uhreista ovat yhteydessä RIKUun jo miettiessään rikosilmoituksen tekoa ja kaipaavat apua sen tekemisessä. Harva tietää, mitä tarkoittaa rikosprosessiin lähteminen tai miten asiat rikosprosessissa etenevät. On tärkeää, että rikoksen uhrilla on saatavilla faktatietoa rikosilmoituksen tekoon liittyen. Kyselyyn vastanneista jopa 63 % oli kokenut avunsaamisen rikosilmoituksen teossa vaikuttaneen heidän selviytymiseensä rikosasiasta.

Tärkeäksi interventioksi kyselyn tulosten mukaan nousi apu asianajajan hankkimisessa, jonka oli ilmoittanut 81 % vastaajista. Yksi RIKUn keskeisimmistä interventioista on kertoa asiakkaalle hänen oikeuksistaan rikosprosessin aikana. Uhrin tai hänen läheisensä oikeuksien kannalta on tärkeää ohjata asiakas hankkimaan itselleen asianajaja varsinkin vakavimmissa rikoksissa. RIKUn apu asianajajan hankkimisessa on merkittävä interventio asiakkaan näkökulmasta. Eritäin tyytyväisiä voidaan olla vastanneiden kohdalla siihen, että he ovat ohjautuneet oikeudellisten palveluiden piiriin (63 %), koska suurin osa heistä on joutunut vakavan väkivaltarikoksen uhreiksi.

Asianomistajan oikeudenkäyntiavustaja huolehtii rikoksen uhrin juridisista eduista. Hänen tehtävänä on perehtyä asiaan sekä neuvotella päämiehensä kanssa tämän avustamisesta mahdollisimman pian sekä tarvittaessa prosessin eri vaiheissa. Lisäksi oikeudenkäyntiavustajan tulee ryhtyä kaikkiin sellaisiin toimenpiteisiin, joita uhrin intressit vaativat (ROL 2:7.1). Oikeudenkäyntiavustaja esittää rikoksen uhrin vaatimukset sekä sellaiset seikat ja todisteet, jotka ovat tarpeen asianomistajan näkemyksen ja käsityksen osoittamiseksi sekä toteen- näyttämiseksi. (Rinne 2017, 24.)

8.2.4 Tieto

Kainulainen & Saarikkomäki (2014) ovat Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonannossaan tuoneet esille rikoksen uhrien tarvetta saada tietoa oikeudenkäynnin kulusta sekä neuvoja istuntoon valmistautumisessa. Heidän tutkimuksessaan suurin osa koki saaneensa riittävästi neuvoja oikeudenkäynnin aikana (62 %), mutta samalla uhrin kritisoivat neuvontaa ennen oikeudenkäyntiä, sillä noin neljäsosa oli tyytymättömiä saamiinsa neuvoihin ennen istuntoa (27 %) että sen aikana (25 %). (Kainulainen & Saarikkomäki 2014, 56-57.)

Rikosuhripäivystyksessä panostetaan nimenomaan tiedon antamiseen asiakkaille ennen istuntoa. Voidaan siis todeta, että RIKUn interventio tapahtuu oikea-aikaisesti ja on asiakkaan rikosasiasta selviytymisen kannalta merkittävässä roolissa. Myös 2015 voimaan tullut rikosuhridirektiivi on osaltaan vaikuttanut myönteisesti uhrin oikeuksiin saada tietoa rikosprosessin aikana. RIKUn vaikuttavuutta tutkivassa kyselyssä 80 % vastaajista koki olevansa täysin samaa mieltä siitä, että sai RIKUsta riittävästi tietoa oikeudenkäynnin kulusta. 20 % koki olevansa osittain samaa mieltä ja kukaan vastaajista ei vastannut ”ei koske minua”.

Uhrin oikeuksiin rikosprosessin aikana kuuluu myös vahingonkorvausten vaatiminen rikosasiassa. RIKUssa annetaan tietoa ja ohjeita vahingonkorvausten vaatimisesta ja opastetaan niiden hakemisessa. Jos rikoksen uhri ei vaadi rikosasiassa vahingonkorvauksia, kohdellaan häntä rikosprosessin aikana todistajana. Vahingonkorvausten vaatiminen oikeuttaa uhrin myös käyttämään oikeusavustajaa rikosasiassaan.

Vain 31 % vastasi saaneensa ohjeita vahingonkorvausten hakemiseen RIKUsta. Tulosta voidaan tulkita kahdella tavalla. Joko vastaaja ei ole saanut riittävästi ohjeita RIKUsta vahingonkorvausten hakemiseen tai hänellä on ollut oikeusavustaja mukana hoitamassa rikosasiaa. Kuten aiemmin todettiin, 81 % vastaajista kertoi saaneensa apua asianajajan hankkimisessa. Oikeudenkäyntiavustajan tehtävänä on esittää rikoksen uhrin vaatimukset rikosasiassa ja opastaa uhria vahingonkorvausten hakemiseen. Tutkimustulos on positiivinen siinä mielessä, että vastanneet asiakkaat ovat saaneet oikeudellista apua vahingonkorvausasiassaan. Kysymyksessä oli myös paljon hajontaa. 44 % oli vastannut ”ei koske minua”, mikä saattaa kertoa siitä, että kaikki uhrit eivät ole vaatineet vahingonkorvauksia rikosasiassaan tai he eivät ole käsitelleet asiaa RIKUssa laisinkaan.

”Sain ohjeita vahingonkorvausten hakemisessa” -interventio hajautti vastauksia runsaasti. Teimme johtopäätöksen, että asiakkaat saattoivat tulkita alkuperäisen intervention konkreettisenä vahingonkorvausvaatimusten hakemisena esim. valtiokonttorista, jonka asianajaja usein asiakkaan kanssa tekee. Näin ollen kysymys vaatii muokkausta, jotta vastaaja ymmärtää kysymyksen tarkoittavan nimenomaan tiedon saamista vahingonkorvauksen hakemisesta. RIKUn tehtävä on antaa tietoa asiakkaan oikeuksista jo rikosprosessin alkuvaiheessa, jolloin vahingonkorvauksista yleensä ensimmäisen kerran puhutaan. Tarvittaessa RIKUsta avustetaan korvausten hakemisessa rikosprosessin jälkeen.

8.2.5 Yhteistyö

Kyselylomakkeen tuloksista selviää, että vastaajista 40 % ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä siitä, että on saanut RIKUsta apua muihin tarvitsemiinsa palveluihin hakeutumisessa ja 47 % taas vastasi olevansa osittain samaa mieltä. Kyselylomakkeen taustakysymyksistä taas ilmenee, että vastaajista suurin osa oli kokenut lähisuhde- ja seksuaaliväkivaltaa, mutta silti vain 19 % vastaajista oli käyttänyt heille suunnattuja palveluita. Myös turvakotipalveluita oli käyttänyt vain 19 %. Vielä harvempi, 13 %, oli käyttänyt kriisipalveluita. Voidaan todeta, että RIKUssa tulisi tehostaa entisestään muihin palveluihin ohjaamista. Toisaalta asiakkaalle on saatettu kertoa palveluista, mutta hän ei ole hakeutunut ohjauksesta huolimatta palveluiden piiriin.

Taulukosta 1 näkyy rikostyyppien ja käytettyjen palveluiden välinen suhde. Esimerkiksi taulukon ensimmäiseltä riviltä selviää, että lähisuhdeväkivallan uhrien tukipalveluita on käyttänyt vastaajista kolme. Heistä kolme on kokenut lähisuhdeväkivaltaa, yksi muuta fyysistä väkivaltaa, henkistä väkivaltaa, seksuaalirikoksen tai käyneet läpi lähestymiskieltoasian. Taulukon alimmalta riviltä selviää, kuinka moni vastaaja on vastannut kokeneensa kyseisen rikosasian.

								Yhteensä
	Lähisuhdeväkivalta	Muu fyysinen väkivalta	Henkinen väkivalta	Seksuaalirikos	Omaisuusrikos	Lähestymiskielto	Muu rikos	
Lähisuhdeväkivallan uhrien tukipalvelut	3	1	1	1	0	1	0	3
Seksuaalirikoksen uhrien tukipalvelut	0	0	0	3	0	0	0	3
Sosiaalitoimi	3	2	3	3	0	3	1	5
Terveystoimi	3	1	3	3	1	3	1	7
Turvakoti	2	1	2	2	0	2	1	3
Yleiset kriisipalvelut	1	1	0	1	0	0	0	2
Oikeudelliset palvelut	7	2	5	2	0	4	2	10
Yhteensä	7	3	6	7	1	5	2	16

TAULUKKO 1. Vastaajien rikostyyppien ja käytettyjen tukipalveluiden välinen suhde

Edellä oleva taulukko selventää sitä, miten tukipalveluiden käyttäminen jakautuu eri rikostyyppien kohdalla. Taulukosta 1 huomaa, että esimerkiksi muuta fyysistä väkivaltaa on kokenut vastaajista kolme, mutta vain yksi heistä on ohjautunut terveystoimen palveluihin. Toisaalta kokonaistuloksista kuitenkin selviää, että vastaajista kaiken kaikkiaan seitsemän, eli 44 %, oli käyttänyt terveystoimen palveluita, joka on ilahduttavan paljon. Terveystoimen palveluihin hakeutuminen on tärkeää asiakkaan terveydentilan kannalta, mutta tärkeää myös rikosprosessin kannalta. Lääkärintodistusta tarvitaan haettaessa rikosasiassa vahingonkorvauksia.

Vastaajista 60 % koki RIKUn aktiivisen yhteistyön muiden asiakasta auttavien toimijoiden kanssa merkitykselliseksi interventioksi, jolla on ollut vaikutusta rikosasiasta selviytymisessä. 20 % vastaajista vastasi tähän kysymykseen ”ei koske minua”. Yleisesti ottaen moniammatillinen yhteistyö on usein eduksi uhrille. Uhrin

tilannetta helpottaa se, että toimijat hänen ympärillään tekevät saumatonta yhteistyötä. Tällöin hänen ei tarvitse kertoa tarinaansa aina uudelleen eri auttajatahon luona.

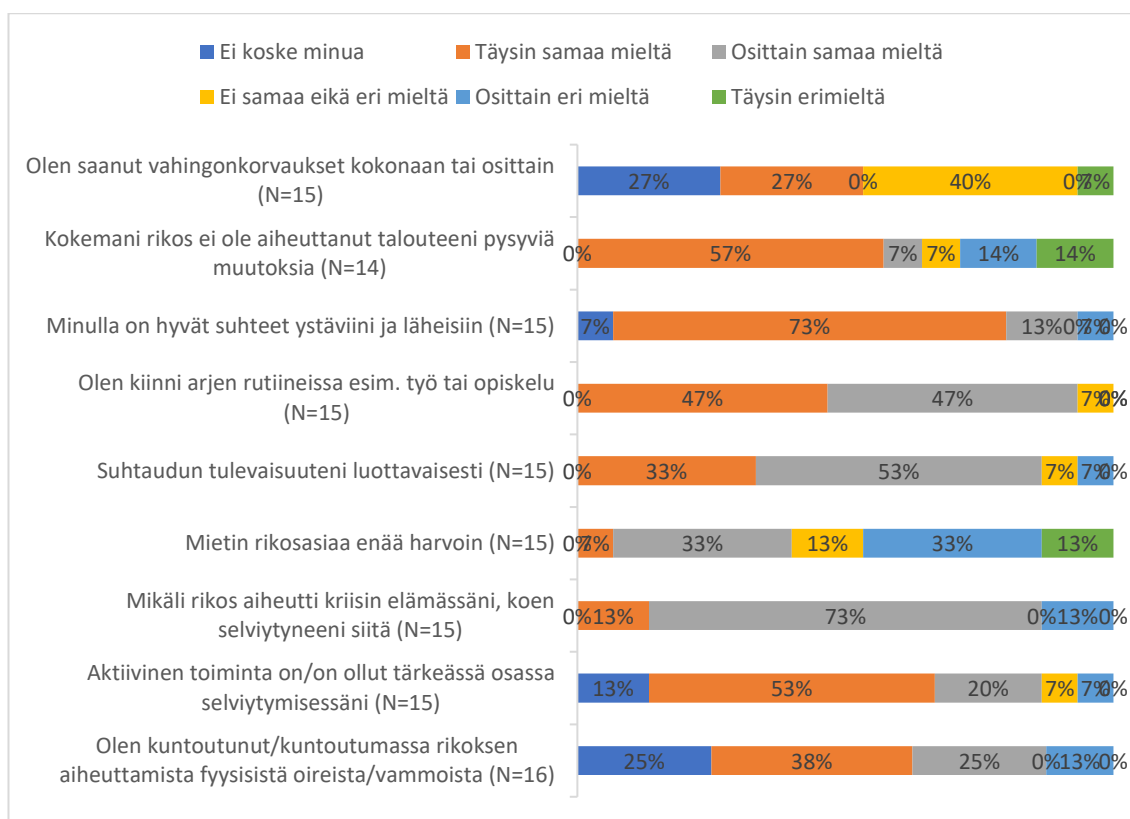
Avoimista vastauksista nousi toiveita sekä palveluohjauksen tehostamiseksi että tiedon lisäämiseksi verkostoissa esim. viranomaistahoille.

”Enemmän konkreettista apua lakiasioissa sekä tietoja auttavista tahoista. On hyvin vaikeaa löytää oikeat henkilöt ja viranomaistahot, joihin olla yhteydessä.”

”Tietoa perheväkivallasta ja lasten kokemuksista siinä tilanteessa pitäisi tuoda näkyvämmäksi. Erityisesti viranomaistahoille, mutta myös suurelle yleisölle. Poliisilla tuntuu olevan hatara käsitys väkivallan tekijän tarpeesta hallita ja kiusata uhreja vielä lähdön jälkeenkin. Tekijöillä on taipumus käyttää viranomaistahoja välineenä tähän. Sosiaalityössä tämä jo melko hyvin tunnustetaan, mutta poliisissa vielä ei.”

8.3 Asiakkaan selviytyminen rikosasiasta

RIKUn työn vaikuttavuuden mittaamisen lisäksi kysymyslomakkeen tarkoituksena oli tutkia, miltä osin RIKUn asiakkaat ovat selvinneet rikosasiastaan. Selviytymistä tarkasteltiin neljän eri osion kautta, jotka olivat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja taloudellinen selviytyminen. Kyselylomakkeen selviytymistä mittaavassa osiossa vastausten hajontaa oli selkeästi enemmän kuin kyselyn vaikuttavuutta tutkivassa osuudessa. Kuvioon 13 on koottu selviytymisiosion kysymykset yhteen. Osiossa vastaajia pyydettiin vastaamaan kysymyksiin arvioimalla, miten on selviytynyt kokemastaan rikosasiasta.



KUVIO 13. Vastausten jakautuminen kyselyn selviytymisiosiossa

8.3.1 Sosiaalinen

Vastauksista ilmenee, että suurin osa, 73 %, kokee omaavansa hyvät suhteet ystäviin ja läheisiin. Vastaaajista kuitenkin yksi oli vastannut kysymykseen ”ei koske minua”. Tämä herättää kysymyksen, onko vastaaja ymmärtänyt kysymyksen oikein? Vastausten perusteella kysymystä tulee muotoilla uudelleen, sillä nyt tulokset eivät kerro vastausta siihen, mitä kysymyksen on ollut tarkoitus mitata. Kysymykseen tulee jatkossa sisällyttää ajatus siitä, ovatko ystävät auttaneet vastaajaa selviytymään rikosasiastaan. Tällaisenaan kysymys mittaa vain sitä, onko vastaajalla hyviä suhteita elämässään.

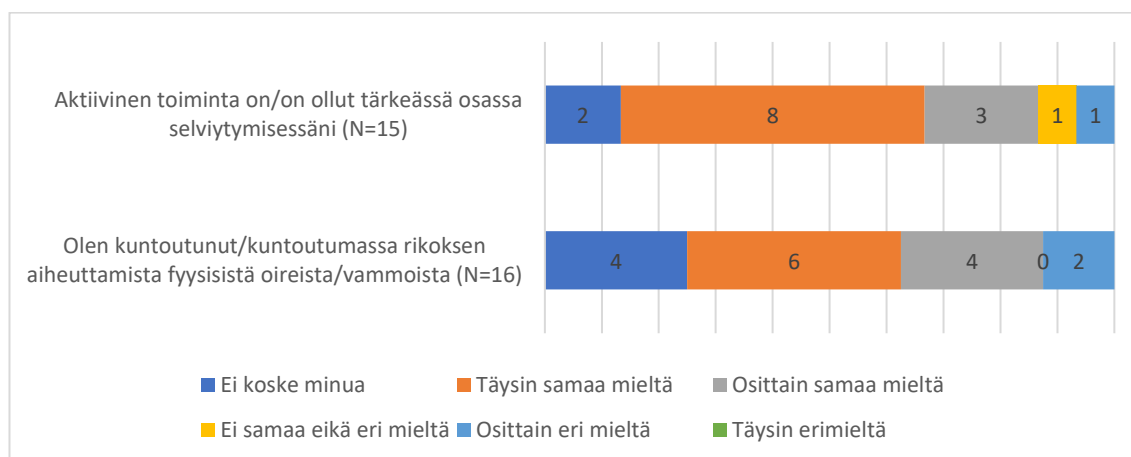
Samankaltainen ongelma muodostuu myös kysymyksessä ”Olen kiinni arjen rutiineissa esim. työ tai opiskelu”. Tästä kysymyksestä saamme tiedon, onko vastaaja tällä hetkellä kiinni arjen rutiineissaan, mutta emme kuitenkaan tiedä, onko tilanteessa tapahtunut muutosta. Kysymystä tulee muotoilla uudelleen siten, että muutos asiakkaan tilanteessa saadaan näkyväksi. Joka tapauksessa nyt saa-

duista tuloksista ilmenee, että lähes jokainen vastaaja kertoo olevansa kiinni arjen rutiineissa joko kokonaan tai osittain, josta voisi jollain tasolla päätellä vastaajien selviytyneen kokemastaan rikoksesta verrattain hyvin.

8.3.2 Fyysinen

Vaikka rikoksesta on kulunut jo jonkin aikaa, vastauksien perusteella silti suuri osa vastaajista on vasta kuntoutumassa fyysisesti. Täysin kuntoutuneita vastaajia oli 38 % ja osittain kuntoutuneita 25 %. Henkinen oireilu näkyy usein myös fyysisenä, joten rikostapahtumalla voi olla hyvin laajat vaikutukset uhrin fyysiseen vointiin.

Selviytymistä käsittelevissä tutkimuksissa aktiivinen toiminta nostettiin yhdeksi tärkeimmiksi selviytymiskeinoiksi kriisistä. Tähän suhteutettuna vastauksissa aktiivinen toiminta näyttäytyy yllättävän vähäisellä vastaajamäärällä tärkeäksi selviytymiskeinoksi, sillä vain 53 % vastasi olevansa täysin samaa mieltä. 20 % vastanneista taas vastasi olevansa osittain samaa mieltä. Kuvioon 14 on koottu vastaajien vastaukset fyysisistä selviytymistä koskeviin kysymyksiin.

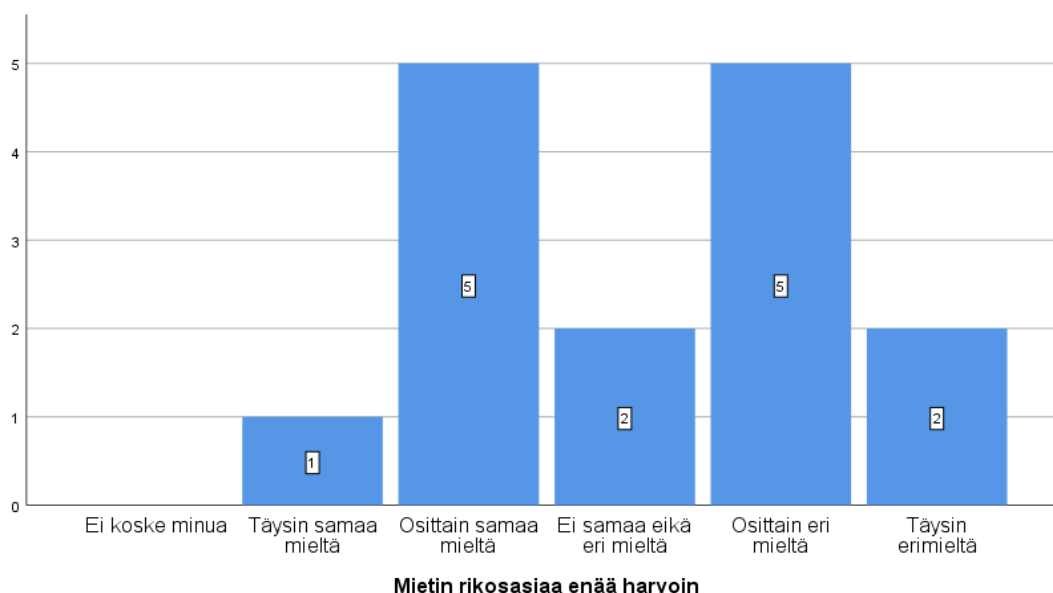


KUVIO 14. Fyysinen selviytyminen rikosasiasta

8.3.3 Psyykinen

Yhdeksi selkeimmäksi kysymyksistä vastata osoittautui kysymys kriisistä selviytymisestä, sillä kukaan vastaajista ei vastannut kysymykseen ”ei koske minua” tai ”ei samaa eikä eri mieltä”. Vastauksista ilmenee, että vain kaksi vastaajista koki selviytyneensä rikoksen aiheuttamasta kriisistä täysin. Osittain selvinneitä sen sijaan oli 73 %. Vastaukset selittyvät osittain varmasti sillä, että vastaajilla on rikosasian käsittely tässä vaiheessa vielä kesken.

Vastausten perusteella rikosasiaa myös mietitään vielä pitkään rikostapahtuman jälkeenkin. Kysymyksessä ”Mietin rikosasiaa enää harvoin” on jonkin verran hajontaa, kuten kuvioista 15 selviää, sillä vastaajista vain yksi oli täysin samaa mieltä, viisi osittain samaa mieltä, kaksi ei samaa eikä eri mieltä, viisi osittain eri mieltä ja kaksi täysin eri mieltä. Rikoksella on selkeästi pitkät jäljet, mutta kuinka pitkät? Tämän kysymyksen perusteella näyttäisi siltä, että useat vastaajista eivät ole vielä selviytyneet täysin kokemastaan rikoksesta. Kuitenkin selkeästi toivoa selviytymisestä on, sillä vastaajista jopa 86 % oli täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä siinä, että suhtautuu tulevaisuuteensa luottavaisesti.



KUVIO 15. Rikosasian mielessä pysyminen rikostapahtuman jälkeen (N=15)

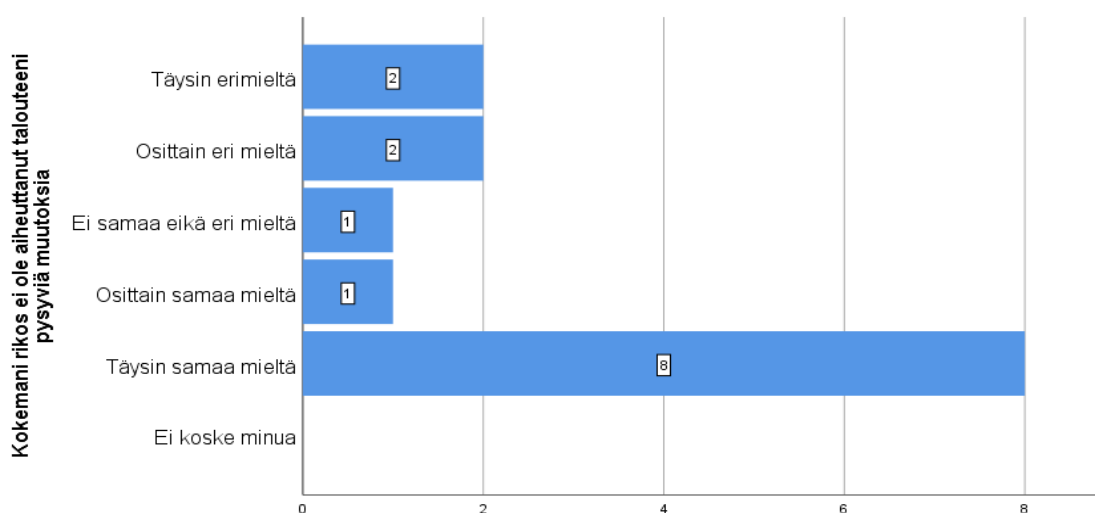
8.3.4 Taloudellinen

Kyselyyn vastanneista 40 % vastasi olevansa ei samaa eikä eri mieltä kysymykseen, jossa kysyttiin, onko vastaaja saanut vahingonkorvauksia. Tulos voi selittyä sillä, että osa vastaajista vielä odottaa vahingonkorvauspäätöstä. Rikosvahinkojen odotettu käsittelyaika tällä hetkellä on noin 6-8 kuukautta (Valtiokonttori 2020). Jos kysymystä tarkastellaan esimerkiksi lähisuhteessa tapahtuneen väkivallan kohdanneiden vastauksista, kuten taulukosta 2 selviää, vastaukset jakautuvat melko tasaisesti.

	Olen saanut vahingonkorvaukset kokonaan tai osittain				Yhteensä
	Ei koske minua	Täysin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Täysin erimieltä	
Lähisuhteessa tapahtunut väkivalta	2	2	2	1	7

TAULUKKO 2. Lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden vahingonkorvausten saaminen

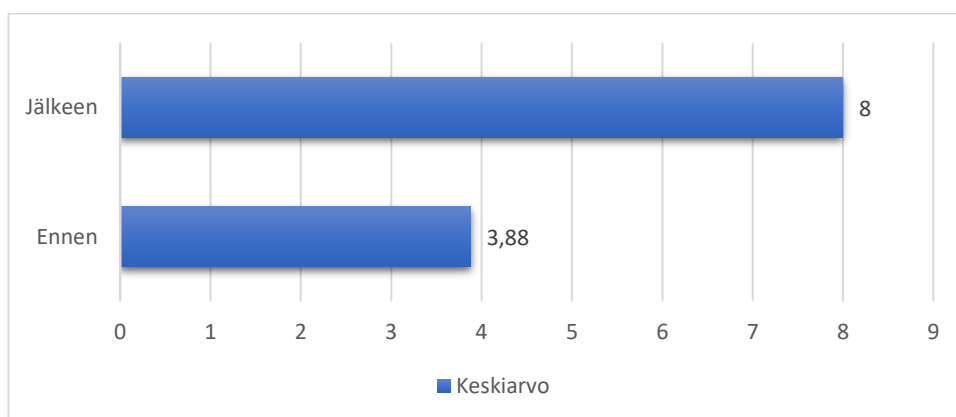
Vaikka suhteellisen harva vastaaja kertoi saaneensa vahingonkorvauksen joko kokonaan tai osittain, hienoa on kuitenkin se, että 57 % (vastaajista kahdeksan) kertoi, ettei rikos ole aiheuttanut talouteen pysyviä muutoksia. Kuitenkin vastaajista neljä on ilmoittanut olevansa kysymyksessä joko osittain tai täysin eri mieltä. Vastauksien jakautuminen esitellään kuviossa 16. Tämä kysymys tulee olemaan merkityksellisempi jatkossa, kun vastaajien rikosasian käsittely on jo loppunut ja rikoksesta on kulunut enemmän aikaa.



KUVIO 16. Rikoksen aiheuttamat pysyvät muutokset talouteen (N=14)

8.3.5 Jana-arvio RIKUn työn vaikuttavuudesta

Vastaajia pyydettiin arvioimaan tilanteensa ennen RIKUn palveluiden aloittamista sekä RIKUn palveluiden jälkeen. Kysymykseen vastasivat kaikki 16 vastaajaa. Kuviosta 17 selviää, että vastanneiden tilanne ennen RIKUn palveluita on ollut keskimäärin 3,88 ja RIKUn palveluiden jälkeen 8. Tulos on hyvä ja se antaa viitteitä siitä, että RIKUn palveluilla on vaikutusta asiakkaiden rikosasiasta selviytymisessä. Vastaajien tilanne palveluiden jälkeen on parantunut keskimäärin 4,12 yksikköä.



KUVIO 17. Vastaajien tilanteen muutos RIKUn palveluiden myötä (N=16)

Suurin osa vastaajista siis koki tilanteensa parantuneen huomattavasti RIKUn palveluiden jälkeen. Yksi vastaaja vastasi tilanteensa pysyneen samana ja yksi koki tilanteensa olleen ennen RIKUn palveluita parempi ja jälkeen palveluiden taas huonompi. Suurin osa vastaajista (seitsemän) koki tilanteensa parantuneen jopa 7 yksikön verran.

Yksi vastaajista kertoi tilanteensa olleen ennen RIKUn palveluita 10 ja RIKUn palveluiden jälkeen 8. Tämä herätti epäilyn, onko vastaaja ymmärtänyt kysymyksen siten, että vastaajaa pyydetään kertomaan tilanteensa ennen itse rikostapahumaa. Tässä kohtaa emme kuitenkaan voi olla täysin varmoja, onko kyseessä väärin ymmärretty kysymys, joka taas laskee tulosten luotettavuutta. Kysymyksen asettelu muotoiltiin tästä syystä uudelleen, jotta väärinymmärryksiltä vältetään jatkossa.

RIKUn palvelut näyttäytyvät vaikuttavuuskyselyn tuloksien pohjalta pääpiirteittäin hyvänä ja tuloksista saatiin arvokasta tietoa kysymysten toimivuudesta. Koska kyseessä oli vain pieni vastaajajoukko, jonka rikosasian käsittelyn on vielä kesken, ei ole mielekästä suorittaa tässä vaiheessa tuloksista tämän tarkempia analyysejä. Tässä vaiheessa tuloksia ei voida pitää yleistettävänä, eikä esimerkiksi riippumattomuustestien tekeminen tuota vielä merkittävää lisäarvoa tuloksiin.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Rikosuhripäivystyksen (RIKU) työn vaikuttavuutta tutkivan kyselylomakkeen avulla pystytään tarjoamaan organisaatiolle asiakaslähtöistä tietoa palveluiden kehittämiseksi sekä laajentamaan organisaation asiakasymmärrystä. Asiakasymmärrys kattaa kaiken nykyisiä ja tulevia asiakkaita koskevan tiedon, jonka avulla voidaan tehdä laadukkaampia päätöksiä. Kun asiakasymmärrys on riittävän syvällistä, voidaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita yhdistää laajempaan, yhteiskunnalliseen kontekstiin. Asiakasymmärrys tukee siis asiakaslähtöisyyden perustana olevan laajan asiakasnäkemyksen syntymistä palvelua tarjoavaan organisaatioon. Sen mukaan asiakas käyttää palvelua paitsi yksilönä ja perheensä tai muun lähiyhteisön jäsenenä, myös asuinalueensa ja seutukuntansa asukkaana sekä yhteiskunnan jäsenenä. (Virtanen ym. 2011, 41.)

Vaikuttavuutta tutkivan kyselylomakkeen pilotointi suoritettiin vain yhdellä RIKUn toimipisteellä. Jatkossa kyselyyn vastaa RIKUn asiakkaat ympäri Suomen. On erittäin mielenkiintoista verrata tulevaisuudessa tuloksia alueittain. Mitkä RIKUn työn interventiot korostuvat milläkin alueella? Tai onko esimerkiksi paikkakunnan muulla palvelutarjonnalla merkitystä tiettyjen interventioiden korostumiseen asiakkaan selviytymisessä rikosasiassa? Virtasen ym. (2011, 41) mukaan kyselyyn vastaava asiakas on alueensa palveluiden kuluttaja ja hänen tarpeensa on suhteutettava alueen palveluntarjontaan ja sen mahdollisuuksiin.

Pieni vastaajamäärä kyselylomakkeen pilotoinnissa osoittautui hyväksi. Pilotoinnin avulla löysimme kyselyn heikkoudet, mutta näimme myös sen mahdollisuudet. Tulevaisuudessa kyselylomakkeella on mahdollista saavuttaa paljon hyödyllistä tietoa RIKUn toiminnan vaikuttavuudesta ja interventioiden merkityksestä. Jo nyt tuloksista ilmeni, että RIKUn toiminnalla on positiivinen vaikutus asiakkaiden elämään ja tulevaisuudessa tulokset tulevat vielä tarkentumaan. Kyselyn tulosten analysointi auttoi selvittämään, kuinka kyselylomake toimii käytännössä ja mitkä kysymyksistä olivat toimivia. Tulosten analysoinnin jälkeen teimme muutoksia lomakkeeseen, jotta kysymykset mittaisivat juuri sitä, mitä niiden on tarkoituskin mitata.

Teimme muutokset kyselylomakkeeseen ja kävimme ne läpi RIKUn kehitysjohtaja Jaana Koivukankaan ja Maatu Arkion kanssa 2.10.2020. Poistimme vaikuttavuutta tutkivasta osiosta väittämän ”Koin saamani tuen tärkeäksi”. Väittäminen ei ole varsinaisesti interventio vaan kuvaa enemmänkin asiakastyytyvyyttä. Intervention tulee olla konkreettinen teko, jonka voima aiheuttaa muutoksen asiakkaan elämässä. Vaikuttavuutta ja vaikutuksia selvitetessä on Karhusaaren (2015) mukaan oltava käsitys toiminnan tavoitellusta suunnasta. Vaikuttavuudessa on kyse jonkin toiminnan aiheuttamista seurauksista. Voidaan puhua asiakasvaikuttavuudesta. Vaikuttavuudella tarkoitetaan palvelujärjestelmien kykyä saada aikaan haluttuja vaikutuksia ja vaikutukset näkyvät muutoksina asiakkaan tilanteessa. (Karhusaari 2015, 23.)

Tuen antaminen rikosprosessin aikana on RIKUn keskeisimpiä tehtäviä. Kyselylomakkeessa interventiona oli kuvattuna tuen saaminen koko rikosprosessin ajan. Kaikki asiakkaat eivät ole pitkäaikaisen tuen tarpeessa vaan saattavat hyötyä tuesta yksittäisissä tilanteissa, kuten oikeudenkäynnissä, poliisin kuulemisessa tai sovittelussa. Tämän avoimista vastauksista nousseen intervention lisäsimme osaksi lopullista kyselylomaketta. Myös sosiaali- ja terveyssektorilla käyttäjät muuttelevat palvelua muun muassa jättämällä käyttämättä osaa tarjolla olevista palveluprosessin osista tai käyttävät osia muihin kuin alkuperäiseen tarkoitukseen. Muuntelun seuraaminen ja syiden selvittäminen auttaa ymmärtämään, kuinka lanseerattuja palveluita tosiasiaassa käytetään ja kuinka hyvin ne vastaavat käyttäjien tarpeisiin (Virtanen 2011, 41).

RIKUn palveluiden saavutettavuus nousee esille RIKUn uudessa strategiassa. Vaikuttavuutta tutkivassa lomakkeessa oli muotoiltu väittäminen ”Sain helposti yhteyden RIKUn palveluihin”. Kyselylomakkeen vastauksista tämän väittämän kohdalla saadaan tärkeää tietoa saavutettavuudesta, mutta ei niinkään vaikuttavuudesta. Väittäminen ei ole RIKUsta lähtöisin oleva interventio vaan kertoo asiakkaan aktiivisuudesta olla yhteydessä RIKUn palveluihin. Päätimme säilyttää saavutettavuudesta kertovan väittämän, koska se on ensiarvoisen tärkeää tietoa uhrien avunsaamisesta.

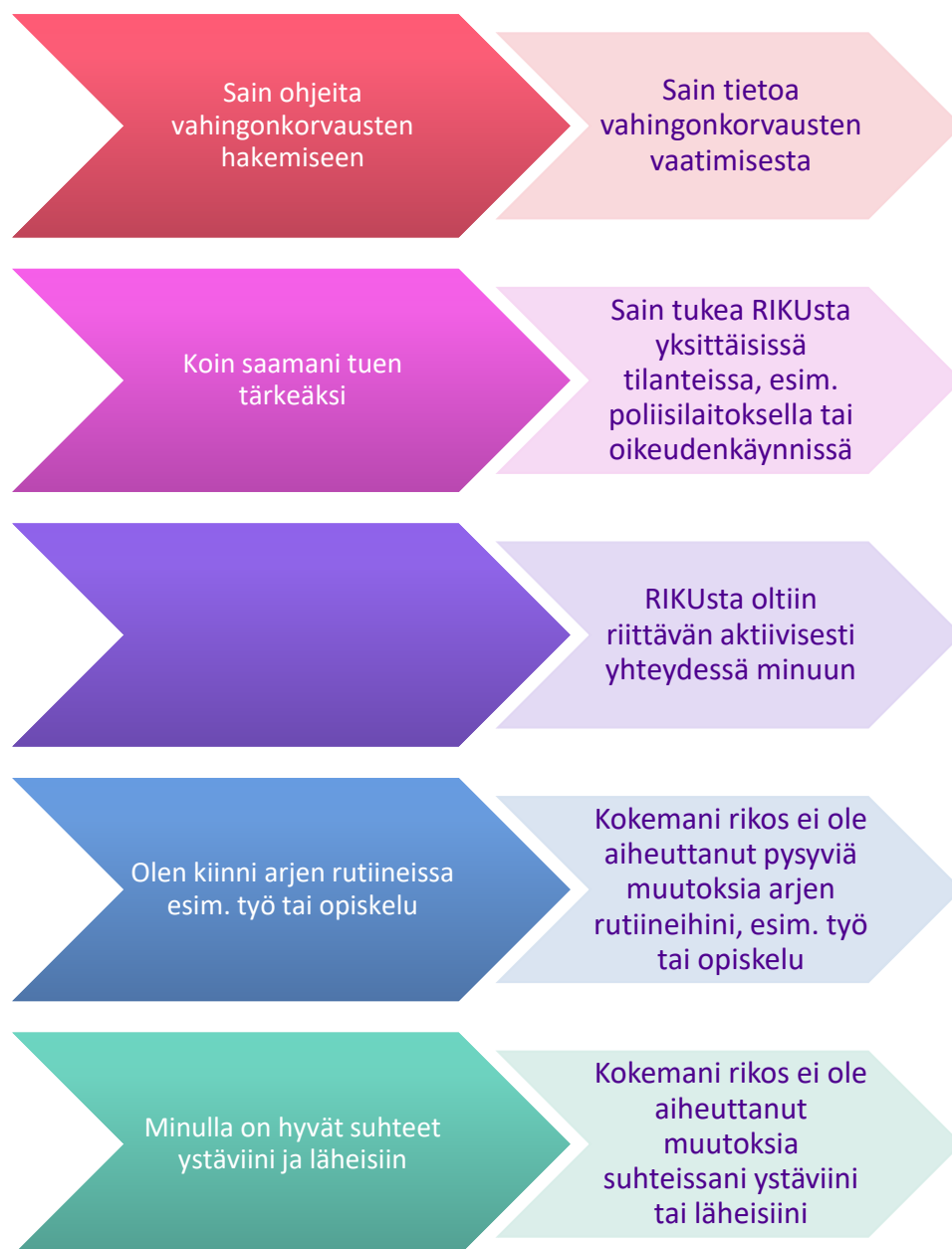
Kyselyn avoimista vastauksista nousi esille, että RIKUn yhteydenpitoa asiakkaisiin pidettiin tärkeänä. Tämän perusteella lisäsimme uuden intervention ”RIKUsta

oltiin riittävän aktiivisesti yhteydessä minuun”. RIKUn työtavoissa on ollut keskeistä se, että asiakkaaseen ollaan sovitusti yhteydessä. Avoimien vastausten perusteella kyseinen interventio on merkityksellinen vaikuttavuuden kannalta.

”Yhteydenotot pyytämättä. Kun on ollut niin lopussa, ettei ole kyennyt ja jaksanut pyytää apua.”

Kyselylomakkeen selviytymistä tutkivassa osiossa muutimme myös analysointivaiheen jälkeen muutamia väittämiä. ”Minulla on hyvät suhteet ystäviini ja läheisiini” kertoo enemmän asiakkaan tämänhetkisestä tilanteesta kuin siitä, onko suhteet ystäviin tai läheisiin auttaneet selviytymään rikosasiasta. Kysymyksen asettelussa on vaikeus mitata tulosta. Siksi muutimme väittämän muotoon ”Hyvät suhteet ystäviini ja läheisiini ovat auttaneet minua selviämään rikosasiasta”. Sama asetelma toistuu väittämässä ”Olen kiinni arjen rutiineissa, esim. työ tai opiskelu.” Vastaukset eivät kerro siitä, onko asiakkaan tilanteessa tapahtunut muutosta rikosasian myötä tai ovatko arjen rutiinit edesauttaneet selviytymistä. Muutimme väittämän muotoon ”Kokemani rikos ei ole aiheuttanut pysyviä muutoksia arjen rutiineihini, esim. työ tai opiskelu”, jonka kautta saamme oleellista tietoa muutoksesta, joka on tapahtunut asiakkaan elämässä. Myös kysymys ”Sain ohjeita vahingonkorvausten hakemiseen” muutettiin muotoon ”Sain tietoa vahingonkorvausten vaatimisesta”, jotta interventio sisältää tiedon antamisen asiakkaalle vahingonkorvausten vaatimisesta jo rikosprosessin alkuvaiheessa. Toki RIKUsta annetaan apua myös vahingonkorvaushakemusten täyttämässä.

Kyselylomakkeen muokatut kysymykset esitellään kuviossa 18, jossa kuvion vasemmassa reunassa esitellään pilotointivaiheessa käytetty kysymys ja kuvion oikeassa reunassa taas muokattu kysymys valmiiseen kyselylomakkeeseen. Kysymys ”RIKUsta oltiin riittävän aktiivisesti yhteydessä minuun” on uusi kysymys, joten kuvion vasen reuna on tässä kohtaa tyhjä.



KUVIO 18. Kyselylomakkeen päivitettyt kysymykset

Kyselylomakkeen lopussa olevaan janaan tehtiin myös muutoksia. Kahden janan tarkoituksena oli selvittää, onko asiakas kokenut tilanteensa parantuneen RIKUn palveluiden jälkeen. Lomakkeen pilotoinnissa kuitenkin selvisi, että kysymys asiakkaan tilanteesta ennen RIKUsta saatua tukea voidaan todennäköisesti ymmärtää väärin. Tästä syystä selvensimme tehtävänantoa lisäämällä kysymykseen ohjeen ”Arvioi tilannettasi rikoksen tapahduttua.” Tarkastelimme ja yhtenäistimme myös muiden kysymysten tehtävänantoja entistä selkeämmiksi.

Tuloksia analysoidessamme kiinnitimme huomiota siihen, ettei vastausvaihtoehto ”ei samaa eikä eri mieltä” anna sellaista tietoa, jolla olisi merkitystä tuloksien

kannalta. Kysymykset on muotoiltu siten, että ne eivät ole liian vaikeita vastata ja sisältää kuitenkin vastausvaihtoehdon ”ei koske minua”. Myös Viikka (2007, 109-110) toteaa, että ”en osaa sanoa” vaihtoehtoa ei pidä kysyä, mikäli kyseisellä tiedolla ei ole merkitystä tuloksiin ja vastausvaihtoehdon ongelmallisuus analyysivaiheessa saattaa antaa perusteen sille, miksi joskus voi olla hyvä jättää kyseinen vaihtoehto pois mittarista ja pakottaa vastaaja olemaan jotakin mieltä. Tämän lisäksi muutimme kysymyslomakkeen sellaiseksi, että lomakkeen jokaiseen kysymykseen, lukuun ottamatta avoimia kysymyksiä, on vastattava voidakseen edetä kyselyssä eteenpäin. Näin vältetään jatkossa siltä, että osa vastaajista vastaa vain joihinkin kysymyksiin. Kyselylomakkeen päivitetty versio on nähtävissä kokonaisuudessaan liitteestä 3.

RIKUssa käytössä olevien interventioiden päämääränä on tukea asiakasta selviytymään rikosasiasta niin, että hän saa tarvittavat tukipalvelut ja hänen oikeutensa rikosprosessissa toteutuvat. Jatkossa tuleekin tutkia kyselyn interventioosuuden ja selviytymisosuuden välistä suhdetta. Asiakkaan selviytyminen on yksi toivotuista vaikutuksista, joihin RIKUn interventioilla pyritään. Toisaalta vaikuttavuutta tutkiessa ei voida varmuudella sanoa, millainen vaikuttavuus interventioilla on asiakkaan elämässä. Se tekee vaikuttavuuden tutkimisesta mielenkiintoista ja yllättävää. Vielä tässä vaiheessa ei pystytä tutkimaan, kuinka suuri vaikutus RIKUssa tehtävällä työllä on asiakkaan selviytymisprosessissa, mutta selvää on ehdottomasti se, että vaikutusta löytyy. Tuloksista on jo osittain nähtävissä, mihin RIKUn työn interventioihin tulisi panostaa enemmän ja mitä asiakkaat pitävät merkityksellisinä ja vaikuttavina oman selviytymisensä kannalta (”what works”). Vaikuttavuus itsessään syntyy kuitenkin vasta ajan kuluessa.

Lopuksi on tärkeää huomata, että tämän opinnäytetyön päätavoitteena ei ollut tutkia mahdollisimman perusteellisesti, miten RIKUssa käytettävät toimintatavat vaikuttavat asiakkaiden rikosasiasta selviytymiseen. Sen sijaan opinnäytetyön päätavoitteena oli luoda toimivaksi testattu vaikuttavuuskysely, jonka avulla RIKUn toiminnan vaikuttavuutta pystytään jatkossa tutkimaan. Tässä suhteessa kyselylomake tuottikin pilotointivaiheessa erinomaisia tuloksia, sillä niiden avulla kysymykset voitiin hioa mahdollisimman ymmärrettävään ja siten luotettavaan muotoon.

10 POHDINTA

10.1 Ajatuksia vaikuttavuuden tutkimisesta

Kuten työmme alkuvaiheessa toimme vahvasti esiin, vaikuttavuutta on tutkittu kovin vähän sosiaalialalla. Yhtenä syynä tutkimuksen vähyyteen on selkeästi tutkimusrahoituksen puute (Pohjola ym. 2012, 7). Tämän vuoksi vaikuttavuuden tutkiminen omana tutkimusalanaan ei ole kehittynyt sitä tahtia kuin yhteiskunnan vaatimukset vaikuttavuuden todentamisesta ovat lisääntyneet. Vaikuttavuuden tutkiminen palveluiden toiminnan, kehittämisen ja ”hyvyyden” varmistamiseksi on kuitenkin tärkeää ja määritelty myös laissa (sosiaalihuoltolaki 15§, 1301/2014). Vaikuttavuuden arvioimisen mallia ja saatuja tuloksia tulisi vahvemmin viedä yhteiskunnallisella tasolla poliittisten päättäjien tietoon. Tutkimusalan tulisi saada näkyvyyttä ja rahoitusta, jotta vaikuttavuuden tutkimiseen käytettävät mittarit kehittyisivät vastaamaan myös sosiaalialan tarpeita.

Tätä opinnäytetyötä varten kehitetty mittari on mielestämme tervetullut lisä sosiaalialalle. Vaikka kyseessä ei ole yleisesti erilaisiin palveluihin soveltuva mittari, voi tässä opinnäytetyössä näkyvää oppimisprosessia kenties hyödyntää jatkossakin. Loppujen lopuksi toimivassa mittarissa on kyse siitä, kuten Karjalainenkin (2010, 23) asian toteaa, että mittaako kehitetty mittari juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata? Tämän asian selvittämisessä auttoi suunnattomasti mittarin pilotointi. Tulevien tutkijoiden on hyvä huomata, että onnistuneen pilotoinnin tuloksena ei aina tule suoraan organisaatiota hyödyttävää tietoa, vaan se saattaa aluksi olla hyödyllistä lähinnä itse mittarin kehittäjälle. Lisäksi on jopa toivottavaa, että pilotoinnin aikana todetaan epäonnistumisia mittarin rakenteessa, jotta mittarin kehittäminen toimivammaksi on mahdollista. Tulokset voivat yllättää, eikä aiemmin niin varmalta tuntuneet kysymystenasettelut näyttäyty enää niin selkeinä. Voisi jopa sanoa, että onnistuneen mittarin kehittäminen vaatii itse asiassa epäonnistumisia.

Vaikuttavuuden tutkimus parhaimmillaan antaa organisaatiolle mahdollisuuden päästä asiakkaan tarpeiden äärelle. Mielestämme vaikuttavuuden tutkiminen on

asiakslähtöistä palveluiden kehittämistä. Organisaation asiakasymmärrys lisääntyy, kun se saa asiakkaan näkökulman palveluiden vaikutuksesta ja merkityksellisyydestä. Kettunen (2017) tuo esille tutkimuksessaan, kuinka tulevaisuuden näkymissä palvelut voitaisiin rakentaa asiakkaan tarpeista lähtien, eli enemmän yksilö- ja perhekohtaisesti. Myös tässä opinnäytetyössä asiakkaiden rooli kyselylomakkeen pilotointivaiheessa näyttäytyi merkittävänä, sillä heidän nostamiensa aiheiden perusteella lopulliseen kyselylomakkeeseen nousi mukaan rikosasiasta selviytymisen kannalta tärkeitä interventioita.

Vaikuttavuuden tutkiminen ei ole aina helppoa ja virheitä sattuu helposti. Tämän opinnäytetyön vaikuttavuutta tutkivan kyselylomakkeen ja mittarin laatimista helpotti Rikosuhripäivystyksen (RIKU) strategiaan tutustuminen, RIKUssa tehtävän työn tunteminen sekä selkeä toimintaympäristö. RIKUssa asiakkaan auttaminen ja tukeminen tapahtuu rikosprosessin eri vaiheissa, jolloin interventioiden poimiminen mittaristoon oli helpompaa. Näistä seikoista huolimatta virheitä vaikuttavuuskyselyn rakenteesta löytyi ja niitä korjailtiin kyselyn pilotointivaiheen jälkeen.

Vaikuttavuutta tutkivan mittariston laatimisessa huomattiin tärkeäksi vastausvaihtoehtojen määrä. Vastaja tulee ”pehmeästi” pakottaa ilmaisemaan mielipiteensä. Helppoja vastausvaihtoehtoja ei voi jättää mittariin, jos haluaa saada asiakkaalta vastauksen palvelun merkityksellisyydestä. Vastausvaihtoehdon ”ei samaa eikä eri mieltä” poistaminen vaati eettisen keskustelun käymistä, mutta teimme silti mielestämme oikean ratkaisun. Vaikuttavuuskyselyn tavoitteena on saada aikaan mahdollisimman merkityksellisiä tuloksia, joita ei ”ei samaa eikä eri mieltä” -vastauksilla tässä tapauksessa saavuteta.

Haasteena vaikuttavuuden arvioimisessa on saada asiakas motivoitumaan itse arvioimiseen. RIKUssa on tällä hetkellä käytössä asiakastyytyväisyyskysely, johon tulee RIKUn asiakasmäärään suhteutettuna varsin vähän vastauksia. RIKUssa olisikin hyvä tehdä suunnitelma siitä, kuinka asiakasta valmistellaan vaikuttavuuden arvioimiseen, jotta vastauksia saataisiin jatkossa enemmän kuin asiakastyytyväisyyttä kartoittavassa kyselyssä on tähän mennessä saatu. Jos asiakas antaa kyselylomakkeessa merkityksen RIKUn palveluille, tulisi RIKUn kyetä luomaan merkitys asiakkaalle kyselyyn vastaamiseksi. Saatesanoissa vastaamista perustellaan palveluiden kehittämisajatuksella, mutta vastaamiseen

motivoimisen tulisi tapahtua henkilökohtaisella tasolla siinä vaiheessa, kun asiakkaan yhteystietojen säilyttämisestä RIKUn tietojärjestelmissä sovitaan.

Toimme opinnäytetyössä aiemmin esille Miettisen (2018, 40) ajatuksen siitä, että kehitetyt mittarit eivät aina kestä muutoksia organisaatiossa. On hyvä pohtia etukäteen, millaiset muutokset voivat tehdä kehitetystä vaikuttavuusmittarista käyttökelpottoman. Tässä opinnäytetyössä kehitetty vaikuttavuusmittari on koottu RIKUn tämänhetkisiin interventioihin perustuen. Jos näihin interventioihin kohdistuu suuria muutoksia, voi se vaikuttaa oleellisesti vaikuttavuusmittarin käyttökelpoisuuteen. Mikäli siis tulevaisuudessa RIKUn palveluissa tapahtuu keskeisiä muutoksia, on hyvä tarkastella vaikuttavuuskyselyn toimivuutta uudelleen.

RIKUn palveluissa näkyvät jonkin verran alueelliset erot, vaikka organisaatiossa on viime vuosien aikana tehty toimenpiteitä toimintatapojen yhtenäistämiseksi. Vaikuttavuutta tutkiva kyselylomake pilotoitiin Pirkanmaan palvelupisteen alueella, mutta miten vastaava lomake toimii Sodankylässä tai Joensuussa, jää nähtäväksi. RIKUn taustaorganisaatioiden näkemykset ja painotukset työskentelyta-voissa saattavat vaikuttaa myös osaltaan interventioiden uudelleen arvioimiseen. Tulevaisuudessa on hyvä ottaa huomioon, että erilaiset painotukset johtavat erilaiseen vaikuttavuuteen (Kivipelto ym. 2013a, 17).

Elämme Rajavaaran (2007) mukaan vaikuttavuusyhteiskunnassa, jossa vaade vaikuttavuuden todentamisesta kasvaa. Vaikuttavuuden mittareiden kehittäminen vaatii aikaa, mutta myös vaikutusten toteutuminen ja vaikuttavuuden syntyminen. Organisaatioiden kannattaa panostaa mittareiden huolelliseen kehittämiseen ja tiedon säännölliseen analysoimiseen. Vaikuttavuuden tulisi antaa rauhassa syntyä, mutta monesti suorituskeskeisessä yhteiskunnassa ei malteta odottaa tarpeeksi pitkään. Olemme nähneet RIKUn työn vaikutuksia pilotoidesamme RIKUn työn vaikuttavuutta tutkivan kyselylomakkeen, mutta vaikuttavuudesta kuulemme vasta tulevina vuosina.

10.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta oleellista on tutkimuksen huolellinen suunnittelu. Suunnittelua vaativat muun muassa operationalisointi, mittarin suunnittelu, tietojen käsittely mitattavaan muotoon, tulosten esittäminen sekä raportointi. Lopulta tutkija itse on aina vastuussa tutkimuksensa virheistä, puutteista ja tuotamastaan tutkimustiedosta. (Vilka 2007, 100-101). Olemme pyrkineet olemaan huolellisia tutkimuksemme jokaisessa vaiheessa. Pehdyimme tutkittavaan aiheeseen teoreettisen viitekehyksen avulla, jolloin muodostimme käsityksen vaikuttavuuden tutkimisesta ja rikoksesta selviytymisestä. Teimme kyselylomakkeen kysymysten operationalisoinnin huolella ja pyrimme pitämään koko ajan huolen siitä, että jokainen kysymys mittaa juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata. Tulosten esittämisessä ja raportoinnissa olemme kiinnittäneet huomiota siihen, ettei tuloksia ole huomaamatta vääristelty.

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin mittari mittaa juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata. Reliabiliteetilla taas tarkoitetaan mittarin toimintavarmuutta tai pysyvyyttä. (Karjalainen 2010, 23.) Yhdessä nämä käsitteet muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. Tehdyn tutkimuksen kokonaisluotettavuuden voidaan sanoa olevan hyvä silloin, kun otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisvirheitä. (Vilka 2007, 152.)

Tämän opinnäytetyön tulosten kokonaisluotettavuutta heikentää kyselyn vähäinen vastaajamäärä. Vastausten määrä jäi hyvin alhaiseksi suhteessa siihen, kuinka paljon määrällisessä tutkimuksessa suositellaan olevan aineistoa. Toisaalta on kuitenkin hyvä huomata, että tämän opinnäytetyön pilotointivaihe lisää huomattavasti itse kyselylomakkeen kokonaisluotettavuutta, sillä pilotoinnin kautta lomake on perusteellisesti testattu ja korjattu. Tätä ajatusta tukee myös Vilka (2007, 153), sillä hän toteaa lomakkeen testauksen ja korjauksen olevan yksi tutkimuksen kokonaisluotettavuuden lisäämisen keinoista.

Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta tarkasteltaessa on hyvä ottaa huomioon se, että kyselyn vastaajiin oltiin yhteydessä puhelimitse. Tämä tuotti todennäköisesti paremman vastausprosentin, kuin jos kyselyn linkki olisi lähetetty esimerkiksi

sähköpostilla. Jatkossa kyselyn vastausprosentti tulee siis todennäköisesti olemaan alhaisempi. Lisäksi henkilökohtainen kontakti vastaajiin saattoi tuottaa positiivisempia ja monitahoisempia tuloksia. On kuitenkin hyvä huomioida, että itse kyselyn pilotoinnin onnistuminen on näin varmempaa, sillä vastaajat ovat suuremmalla todennäköisyydellä vastanneet kysymyksiin huolellisemmin. Tämä taas lisää itse kyselylomakkeen kokonaisluotettavuutta.

Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta alentaa se, että kaikki vastaajat valitsivat lähimmäksi kaupungikseen Tampereen. Tutkimus kattaa Suomesta siis vain yhden alueen, joten vastaukset eivät ole koko Suomea kattavia. Vertailua eri alueiden Rikosuhripäivystyksen toimipisteiden työn vaikuttavuudesta ei pystytty tässä vaiheessa vielä tekemään. Lisäksi vastauksissa tulee huomioida se, että kaikki vastaajat olivat vain yhden työntekijän asiakkaita, mutta kuitenkin samaan aikaan useiden tukihenkilöiden asiakkaita.

Tutkijoita ohjaa Suomessa kaikilla tieteenaloilla yleiset eettiset periaatteet. Näitä periaatteita ovat: tutkija kunnioittaa tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta, tutkija kunnioittaa aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä sekä luonnon monimuotoisuutta, sekä tutkija toteuttaa tutkimuksensa siten, ettei siitä aiheudu tutkittaville merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja. Tutkijan tulee kunnioittaa tutkimukseen osallistuvien henkilöiden ihmisarvoa ja oikeuksia. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7-8.) Tämä opinnäytetyö on toteutettu siten, että tutkimukseen osallistujien itsemääräämisoikeutta on kunnioitettu, eikä se ole aiheuttanut tutkittaville merkittäviä haittoja.

Tutkimuksen eettisyyden kannalta tärkeää on, että tutkittavat, kuten yksilöt, ryhmät ja paikkakunnat, säilyvät tuntemattomina (Vilka 2007, 164). Tämän opinnäytetyön kyselyyn vastanneiden anonymiteetti säilyi koko tutkimuksen ajan. Taustakysymykset valittiin huolella, ja esimerkiksi kysymys vastaajaa lähimpänä olevasta kaupungista paitsi inhimillisti vastausvaihtoehtojen määrää, myös lisäsi kyselyyn vastanneiden anonymiteettiä, sillä näin tarkka asuinpaikkakunta ei selviä.

Tutkimuksen eettisyyden kanssa ongelmaksi muodostui kyselyn lähettäminen RIKUn asiakkaille. Asiakkaat eivät olleet antaneet RIKUlle lupaa käyttää yhteystietojaan kyselyn lähettämiseen, joten kyselyitä ei voitu suoraan lähettää asiakkaille sähköisesti, vaan heihin oltiin yhteydessä puhelimitse. Tutkimuksen eettisyyttä lisää kuitenkin se, että tutkimukseen osallistujilla oli koko ajan mahdollisuus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta, eikä heitä painostettu vastaamaan kyselyyn.

Sekä tutkimuksen eettisyyttä että luotettavuutta lisää se, että tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen pilotointivaiheessa kerätty aineisto poistetaan. Näin vanhat vastaukset eivät pääse vääristämään valmiin vaikuttavuuskyselyn tulevia tuloksia. Ei ole myöskään perusteltua säilyttää pilotointivaiheen vastauksia, sillä ne on kerätty ainoastaan kyselyn pilotointia varten.

10.3 Jatkotutkimusaiheet

Luonnollisin ja ilmiselvin jatkotutkimusaihe tälle opinnäytetyölle olisi tutkia RIKUn työn vaikuttavuutta kehittämämme kyselyn perusteella muutaman vuoden kuluttua. Tässä opinnäytetyössä kyselyn vastaajajoukko ei ole vielä päättänyt asiakassuhdettaan RIKUun, joten vastaajat eivät ole lopullinen vastaajaryhmä. Kysely tullaan lähettämään jatkossa noin vuoden kuluttua RIKUn asiakkuuden päättymisestä. Jatkotutkimuksena olisi hyvä analysoida tuloksia siinä vaiheessa, kun RIKUlle on kertynyt kyselyyn riittävä määrä vastauksia. Tällöin myös vertailua RIKUn toiminnan vaikuttavuudesta alueittain pystyttäisiin tekemään. RIKUssa on jatkossa hyvä pohtia, kuinka usein vaikuttavuuskyselyn koontia ja analysointia tulisi tehdä.

Mielenkiintoista olisi myös tutkia suuremman kyselytönnän jälkeen, kokevatko miehet ja naiset samat interventiot merkityksellisiksi rikosasiasta selviytymisessä. Asiakkaan rikosasiasta selviytymisen näkökulmasta heräsi jo tutkimuksen alkuvaiheessa RIKUn kehitysjohtaja Jaana Koivukankaalla ajatus siitä, pääseekö uhri koskaan eroon uhriudestaan. Jouduimme rajaamaan aihealueen työmme ulkopuolelle, mutta mietimme, jääkö uhrin harteille rikostapahtuman jälkeen niin sanottu uhrin viitta? Myös tämä voisi toimia eräänlaisena jatkotutkimusaiheena.

LÄHTEET

Banks, S. 2004. Ethics, accountability and the social professions. Basingstoke: Palgrave, Macmillan.

Bergström, M. 2002. Managing Quality within the Swedish Social Services - The Uses and Obstacles to Evaluating Outcomes.

Clarkson, P., Challis, D., Davies, S., Donnelly, M., Beech, R. & Hirano, T. 2010. Comparing How to Compare: An Evaluation of Alternative Performance Measurement Systems in the Field of Social Care.

Dahler-Larsen, P. 2005. Vaikuttavuuden arviointi. Hyvät käytännöt. Menetelmä - käsikirja. Stakes.

EUR Lex. 2020. Uhrien parempi suojelu rikosoikeudellisissa menettelyissä. Luettu 21.4.2020.

Fredrickson, B. L., Tugado, M. M., Waugh, C. E. & Larkin, G. R. 2003. What good are positive emotions in crisis? A prospective study of resilience and emotion following the terrorist attacks on the United States on September 11th, 2001. *Journal of Personality and Social psychology*, 84: 365–376.

Furubo, J-E & Sandahl, R. 2002. International Atlas of evaluation. London. Transaction Publisher.

Heliskoski, J. 2017. Vaikuttavuuden ekosysteemi. Leadcons Oy.

Hintikka, S. 2017. Uhrin traumaattinen kriisi. Teoksessa Åberg, L-K. (toim.) Rikoksen uhrin käsikirja. 3.uud.painos. Ps- kustannus. Juva, 25-47.

Honkatukia, P. 2011. Uhrin rikosprosessissa – haavoittuvuus, palvelut ja kohtelu. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 252. Helsinki.

Kainulainen, H & Saarikkomäki, E. 2014. Rikosprosessi väkivaltarikosten uhrien näkökulmasta. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja. Helsinki.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja – sarja. Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 111. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karhunsaaari, M. 2015. Aikuissosiaalityön vaikuttavuus asiakkaan näkökulmasta. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Karjalainen, L. 2010. Tilastotieteen perusteet. Ristiina: Pii-kirjat.

Kettunen, P. 2017. Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Tutkimusraportteja 2/2017.

Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. 2013. Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä - arviointimalleista mittareihin: Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Raportti 8/2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. 2013a. Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden kehittämisen lähtökohta. Teoksessa Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. (toim.) Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä - arviointimalleista mittareihin: Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Raportti 8/2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 17-26.

Kivipelto, M., Blomgren, S., Suojanen, R., Seinäjoen kaupunki & Perussosiaalityön toimeentulotukiyksikkö. 2013b. AVAIN-mittarin kehittäminen Seinäjoen sosiaalivirastossa. Teoksessa Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. (toim.) Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä - arviointimalleista mittareihin: Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Raportti 8/2013. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 28-52.

Kivipelto, Kotiranta & Karjalainen. n.d. Palvelujen vaikuttavuuden arviointia tarvitaan. Artikkel. Luettu 06.07.2020. <https://www.aspa.fi/sv/node/876#4bd897c9>

Kjällman, P. & Åberg, L-K. 2017. Johdanto. Teoksessa Åberg, L-K. (toim.) Rikoksen uhrin käsikirja. 3.uud.painos. Ps- kustannus. Juva, 13-19.

Kjällman, P. & Rossinen, J. 2017. Uhri tarvitsee tukea. Teoksessa Åberg, L-K. (toim.) Rikoksen uhrin käsikirja. 3.uud.painos. Ps- kustannus. Juva, 151-160.

Kolk, B. 2017. Jäljet kehossa: trauman parantaminen aivojen, mielen ja kehon avulla. Suom. Hartikainen, T. Helsinki: Viisas Elämä. Alkuperäinen teos 2014.

Korpimäki, E. 2015. Henkirikoksen uhrien läheisten saama ja toivoma sosiaalinen tuki. Terveystieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Korteniemi, P. 2005. Realismi ja realismin sovellus. Teoksessa: Julkunen Ilse, Tuija Lindqvist ja Sakari Kainulainen (toim.) Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. Stakes, FinSoc. Työpapereita 3. Helsinki.

Laine, K. 2001. Nuoren naislesken kokema elämänmuutos. Psykologian laitos. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Lehti, M., Salmi, V., Aaltonen, M., Danielsson, P., Hinkkanen, V., Niemi, H., Sirén, R. & Suonpää, K. 2014. Maahanmuuttajat rikosten uhreina ja tekijöinä. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 265. Helsinki.

Mark, Melvin M. & Henry, Gary T. & Julnes, George. 1998. A realist theory of evaluation practice. New Directions For Evaluation.

Miettinen, T. 2018. Alkoholin suurkäyttäjän hoidon tuloksellisuus: Mittariston kehittäminen Päihdepalvelusäätiön avohoidon tuloksellisuuden arvioimiseksi. Sosiaali- ja terveysalan ylempi AMK tutkinto-ohjelma. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Mikkola, S. 2017. Vakavan rikoksen kohteeksi joutuneiden nuorten vanhempien avun ja tuen tarve –Et saa mitään, jos jätät nieleskelemään ja odottelemaan– täytyy osata vaatia. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu –tutkielma.

Mikä on rikosuhridirektiivi? 2019. Rikosuhripäivystys. Luettu 24.8.2020.

<https://www.riku.fi/palvelut/ohjaa-asiakkaasi-rikun-palveluun/mika-on-rikosuhridirektiivi/>

Muuri, A. 2008. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin. Stakesin tutkimuksia 178. Helsinki.

Nurminen, S. 2017 Vanhempien selviytymistä edistävät ja estävät tekijät lapsen päihdekuoleman jälkeen. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Om brottsofferjouren. 2020. Brottsofferjouren. Luettu 11.7.2020.

<https://www.brottsofferjouren.se/om-oss/>

Paasio, P. 2003. Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. Stakes. Työpapereita 3/2003.

Palosaari, E. 2007. Lupa särkyä: kriisistä elämään. Helsinki: Edita.

Pawson, R. & Tilley, N. 1997. Realistic evaluation. London.

Pohjola, A., Kemppainen, T., & Väyrynen, S. 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Poijula, S. 2004. Myyrmannin räjähdys: uhrien ja omaisten psyykinen selviytyminen ja hoidon merkitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Poijula, S. 2010. Henkirikosuhrien perheenjäsenten selviytyminen, mielenterveys ja kokemukset tuesta ja palveluista. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä.

Poijula, S. 2017. Henkirikoksen psyykkiset jäljet. Teoksessa Välimäki, E. Ei unohdu koskaan: henkirikoksen jäljet. Jyväskylä: PS-kustannus, 235-248.

Rajavaara, M. 2007. Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia. Kelan tutkimusosasto. Helsinki.

Rikosuhripäivystys. 2019. Rikosuhripäivystys. Luettu 24.8.2020

<https://www.riku.fi/rikosuhripaivystys/>

- RIKUn tuki rikosprosessissa. Rikosuhripäivystyksen koulutusmateriaali. 2020.
- Rinne, E-M. 2017. Asianomistajan oikeus oikeusapuun rikosprosessilain mukaan. Oikeustieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto. Pro gradu -tutkielma.
- ROL. 1997. Laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa. Luettu 25.9.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19970689>
- Ronkainen, S. 2008. Kenen ongelma väkivaltalta on? Suomalainen hyvinvointivaltio ja väkivallan toimijuus. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto.
- Rostila, I. & Mäntysaari, M. 1997 Tapauskohtainen evaluointi sosiaalityön väliinena. Raportteja 212. 2.uud.painos. Helsinki: Stakes.
- Ruuskanen, E. & Sarimo, M. 2018. Uhri rikosprosessissa – ehdotus hyvistä menettelytavoista uhrien tarpeiden huomioonottamiseksi. Mietintöjä ja lausuntoja 44/2018. Oikeusministeriö. Helsinki.
- Saari, S. 2008. Kuin salama kirkaalta taivaalta: kriisit ja niistä selviytyminen. 5.p. Helsinki: Otava.
- Satka, M, Pohjola, A. & Rajavaara, M. 2003. Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Satka, M. 2011. Hyvinvointivaltion tulevaisuus? Sosiaali- ja terveysviesti 2011 (3), 7. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto
- Sitra. 2018. Vaikuttavuusarviointi 3 ja 4: Tulevaisuusnäkömien ja oppimisen mahdollistaja. Sitran selvityksiä 137. Luettu 25.9.2020. <https://media.sitra.fi/2018/11/09120906/vaikuttavuusarviointi-3-ja-4-tulevaisuusnakymien-ja-oppimisen-mahdollistaja.pdf>
- Silvennoinen-Nuora, L. 2010. Vaikuttavuuden arviointi hoitoketjussa. Mikä mahdollistaa vaikuttavuuden ja vaikuttavuuden arvioinnin. Kauppa- ja hallintotieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. Akateeminen väitöskirja.
- Torkki, P., Leskelä R-L., Linna, M., Torvinen, A., Klemola, K., Sinivuori, K., Larsio, A. & Hörhammer, I. 2017. Ehdotus sosiaali- ja terveyspalveluiden uudeksi kansalliseksi mittaristoksi. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 36/2017.
- Tukihenkilö palvelupisteestä. 2019. Rikosuhripäivystys. Luettu 24.8.2020. <https://www.riku.fi/palvelut/tukihenkilo-palvelupisteesta/>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Tuorila, H. 2000. Apua uhrien ehdoilla. Tutkimus Rikosuhripäivystyksen vaikuttavuudesta. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Raportteja 256. Helsinki: Stakes.

Tuorila, H. & Siltaniemi, A. 1999. Unohdettu rikoksen uhri? Tutkimus rikosuhripäivystyksestä Suomessa. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Raportteja 244. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019.

Valkama, K. 2008. Verkostoja, palveluketjuja vai palvelukokonaisuuksia. Taupaustutkimusautismin kirjon lapsiperheiden kokemuksista hyvinvointijärjestelmässä. Julkaisematon lisensiaatintutkimus. Vaasan tiedekirjasto Tritonia 2008.

Valtiokonttori. 2020. Rikosvahinkokorvaukset. Luettu: 24.8.2020.
<https://www.valtiokonttori.fi/palvelu/rikosvahinkokorvaukset/#3f94f36e>

Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims. 2015.

Vihottula, H. 2015. "En suostu yksinkertaisesti häviämään ihmisten silmistä": kertomuksia traumaattisesta kokemuksesta selviytymisestä. Tampere: Tampere University Press

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4.uud.painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virta, T. 2017. Henkirikosuhrien läheisten suru ja selviytymistä edistävät ja estävät tekijät. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Virtanen, P., Suoheimo M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Teke-sin katsaus 281/2011. Helsinki.

Välimäki, E. 2017. Ei unohdu koskaan: henkirikoksen jäljet. Jyväskylä: PS-kustannus

Åberg, L-K.(toim.) 2017. Rikoksen uhrin käsikirja. 3.uud.painos. Ps- kustannus. Juva.

Åberg, L-K. toiminnanjohtaja. 2020. RIKUlle uusi strategia ja visio. Sähköpostiviesti. Luettu 3.4.2020.

LIITTEET

Liite 1. Rikosuhripäivystyksen strategia vuosille 2021-2025

(Åberg 2020)

1(3)

Toimintaympäristön kuvaus

Rikoksen uhrin asemaan vaikuttaa monta tekijää muuttuvassa ympäristössämme. Eriarvoistuminen ja huono-osaisuus näkyvät kasaantuneina ongelmina myös RIKUn asiakkaiden elämäntilanteissa. Globaalissa maailmassa ihmiset liikkuvat ja monikulttuurisuus lisääntyy, mutta myös rikollisuus liikkuu yli rajojen.

Palveluiden vähentyminen etenkin haja-asutusalueilla lisää ihmisten epävarmuutta ja usko palveluiden saatavuuteen horjuu. Toisaalta väestön keskittyminen kaupunkeihin voi lisätä esimerkiksi jengiytymistä. Laadukkaan ja kattavan sosiaalipalvelujärjestelmän säilyminen on tärkeää rikoksen uhrien palveluiden sekä rikosten ennaltaehkäisyn kannalta.

Sosiaali- ja terveystyöpalveluiden ja kuntien rakennemuutoksen vaikutukset näkyvät kolmannen sektorin palveluihin kohdistuvissa odotuksissa. Järjestöjen tuottamien palveluiden tulee olla valmiina muutoksiin ja joustavaan palvelutuotantoon kuitenkin oma riippumattomuutensa kansalaistoimijana säilyttäen. Järjestöjen toimintaan kohdistuu uusia vaatimuksia myös lisääntyvän kilpailun ja kilpailutusten kautta.

Oikeuslaitos ja poliisihallinto ovat muutoksessa ja niiden resursseihin kohdistuu paineita, mikä näkyy muun muassa rikosprosessien kohtuuttoman pitkänä kestoina. Käräjäoikeuksien istuntopaikkojen väheneminen vaikuttaa RIKUn palveluiden järjestämiseen välimatkojen kasvaessa.

Asiakkaiden moninaisuus lisääntyy edelleen, mikä asettaa vaatimuksia henkilöstön osaamiselle, erityisryhmien tavoittamiselle sekä palveluiden järjestämiselle ja niistä tiedottamiselle. Uhripalveluiden tulee olla yhdenvertaisesti saatavilla henkilön sukupuolesta, iästä, vammaisuudesta, etnisestä taustasta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai muusta henkilöön liittyvästä ominaisuudesta riippumatta. Myös demografiset muutokset vaikuttavat palveluiden järjestämiseen ja uhrien tavoittamiseen muun muassa ikääntyvän väestön kasvaessa.

Digitalisoituvassa ympäristössä tieto leviää nopeammin ja siirtyy yhä vahvemmin verkkomaailmaan. Tämä näkyy myös ihmisten tavassa hankkia tietoa ja palveluita, mikä toisaalta mahdollistaa uusia tapoja asiakkaiden tavoittamiseksi ja palvelemiseksi. Samaan aikaan rikollinen toiminta verkossa kasvaa.

Poliisin tietoon tulleen rikollisuuden taso on viimeisen kymmenen vuoden aikana ollut laskusuuntainen, vaikka verkossa tapahtuneet petokset ovatkin kasvaneet. Väkivallan määrä on pysynyt samalla tasolla. Koska poliisin tietoon tulee vain pieni osa rikoksista, vaikuttaa ilmoituskynnyksen madaltuminen ilmi tulleiden rikosten määrään. Esimerkiksi lähisuhdeväkivalta, seksuaalirikokset, ihmiskauppa tai viharikokset ovat tyypillisesti piilorikollisuutta, joiden ilmituloon voidaan vaikuttaa rikoksen uhrien tukipalveluita vahvistamalla. Tukipalveluiden tarjoamisessa on myös huomiotava, ettei rikoksen ja muun pahan tekemisen välinen raja ole aina selvä.

Vapaaehtoisten rekrytointi mukaan vaativaan ja pitkäjänteiseen rikoksen uhrien tukitoimintaan on iso haaste. Vapaaehtoisten kierto eri järjestöissä ja nopeatempoisuus on lisääntynyt. Vapaaehtoisille on tarjottava entistä monipuolisempaa, heidän omaan elämäntilanteeseensa sopivaa toimintaa. Myös vaatimukset vapaaehtoistoiminnan johtamisesta kohtaan kasvavat. Asiakaskunnan moninaistuminen lisää myös tarvetta eritaustaisten vapaaehtoisten rekrytoimiseksi.

EU:n rikosuhridirektiivi ja Istanbulin sopimus ja niihin pohjautuvat kansalliset linjaukset muokkaavat edelleen merkittäväällä tavalla rikoksen uhrien tukipalveluiden ja uhrien aseman kehittymistä Suomessa. Rikosuhripäivystyksen tulee olla mukana uhrin asemaa koskevien kansainvälisten veloitteiden täytäntöönpanon ytimessä.

(jatkuu)

RIKUn perustehtävä, arvot ja visio

RIKUn perustehtävä on parantaa rikoksen uhrin, hänen läheisensä ja rikosasian todistajan asemaa vaikuttamalla ja tuottamalla palveluita.

Tähän pyritään toteuttamalla seuraavia arvoja: asiakaslähtöisyys, vastuullisuus, luotettavuus, yhdenvertaisuus sekä yhteistyön ja välittämisen kulttuurin edistäminen yhteiskunnassa.

VISIO 2021–2025

Rikoksen uhri saa yhdenvertaisesti ja oikea-aikaisesti tarvitsemansa palvelut selviytyäkseen rikoksen seurauksista. Rikosuhripäivystys on vahva vapaaehtoistoimija ja vaikuttaja, jonka korkealaatuiset matalan kynnyksen palvelut sekä asiantuntemus tunnetaan koko maassa.

RIKUn päätavoitteet ja strategiset valinnat 2021–2025

1. Yhdenvertaiset, järjestölähtöiset palvelut

- RIKUn palvelut tavoittavat kaikki rikoksen uhrin ja uhrien läheiset yhdenvertaisesti kaikkialla Suomessa. Erityisen haavoittuvassa asemassa olevat uhrin osataan tunnistaa ja he uskaltavat hakea meiltä apua.
- Kaikki rikoksen uhreja kohtaavat tahot tuntevat RIKUn matalan kynnyksen, järjestölähtöiset palvelut ja ohjaavat asiakkaita palveluihimme. RIKUn tunnettuus säilyy korkeana, jotta myös uhrin itse löytävät palvelumme.
- Rikosasian todistajien tukeminen säilyy RIKUn perustehtävänä. Toimintamuodon rahoitus on vakaa.
- Asiakasmäärien kasvaessa tuotamme uhrien tukipalvelua vahvemmin alueellisesti ja valtakunnallisesti sekä etäyhteyksiä ja viestinnän välineitä kehittämällä. Palvelun ytimessä on henkilökohtainen paikallisesti tuotettu tukipalvelu, jota tarjoamme eniten tukea tarvitseville.
- Toteutamme korkealaatuiset, asiakkaiden tarpeiden mukaiset palvelut yhteisillä toimintatavoilla koko maassa. Kehitämme palveluita jatkuvan arvioinnin perusteella.

2. Vahva vapaaehtoistoimija

- Toteutamme suurimman osan RIKUn palveluista ammatillisesti ohjattuna vapaaehtoistoimintana. Osaamisemme ytimessä on vapaaehtoistoiminnan johtaminen ja mallinnettu ammatillisen ohjauksen rakenne.
- Vapaaehtoistoiminnan keskiössä on edelleen henkilökohtainen tukihenkilötoiminta. Tarjoamme kuitenkin vapaaehtoisille tehtäviä heidän elämäntilanteensa mukaan, ja he voivat erikoistua tiettyihin toimintamuotoihin.
- Vapaaehtoisemme ovat motivoituneita ja sitoutuneita. He saavat tarvitsemansa tuen ja ansaitsemansa arvostuksen. Kuulemme vapaaehtoisten näkemyksiä toiminnan kehittämisessä.
- Panostamme vapaaehtoisten moninaisuuteen, asiakkaiden erilaiset tarpeet huomioon ottaen.

3. Vaikuttaja ja sillanrakentaja

- **Vaikuttamistyömme tuloksena uhrien oikeusturva ja oikeus tukipalveluihin toteutuvat.** Nostamme esille uhrien asemaan liittyviä epäkohtia. Vaikuttaminen perustuu asiakkaittemme kokemuksiin ja työn kautta kehittyneeseen asiantuntemukseemme. Tätä hyödynnetään myös rikosten ennaltaehkäisyssä.
- Kaikki RIKUssa osallistuvat viestintään. Kaikkien asiantuntemusta hyödynnetään.
- **Verkostotyömme perustuu aktiiviseen ja aloitteelliseen yhteistyöhön paikallisesti, alueellisesti, valtakunnallisesti sekä kansainvälisesti.** Teemme vaikuttamistyötä yhteistyössä kumppaneidemme kanssa.
- **RIKUn brändi on selkeä: kaikki Suomessa asuvat tuntevat meidät rikoksen uhrien osaavana auttajana ja puolestapuhujana sekä alan asiantuntijana.**

4. Taloudellisesti vakaa, riippumaton järjestötoimija

- RIKU on riippumaton, toteuttajatahojensa ylläpitämä järjestötoimija, joka reagoi ketterästi toimintaympäristön muutoksiin uhrien avun tarpeessa. Työmme pohjautuu vahvaan kumppanuuteen muiden auttajatahojen kanssa.
- Palveluidemme perustana ovat valtion rahoittamat julkisen palveluvelvoitteen mukaiset uhrien yleiset tukipalvelut. Panostamme myös uhrien tarvitsemiin erityistukipalveluihin silloin, kun RIKU on tarkoituksenmukaista tuottaa tietyille uhriryhmälle kohdennettuja palveluita.
- RIKU on arvostettu työpaikka, jossa toimintaa toteuttaa motivoitunut ja hyvinvoiva henkilökunta. Moninaiset työnkuvat edellyttävät riittävää tukea ja perehdytystä ja jatkuvaa osaamisen kehittämistä. Seuraamme työhyvinvointia säännöllisesti ja reagoimme tarvittavin toimenpitein.

Tämä strategia pohjautuu laajaan valmisteluun, johon ovat osallistuneet RIKUn työntekijät, vapaaehtoiset, luottamushenkilöt sekä sidosryhmät. Strategian tarkoituksena on suunnata RIKUn toimintaa strategiakaudella 2021–2025. Yksittäisten palveluiden toteuttaminen on kuvattu joka vuosi laadittavaan toimintasuunnitelmaan. RIKUn valtakunnallinen johtokunta hyväksyi strategian kokouksessaan 3.4.2020.

Liite 2. Pilotointivaiheen kyselylomake

1 (4)

**KYSELY RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSEN (RIKU) TYÖN VAIKUTTAVUUDESTA 2020**

Hei!

Sinulla on ollut asiakkuus Rikosuhripäivystyksessä (RIKU). Olet antanut suostumuksen yhteystietojesi säilyttämiseen asiakkuutesi päättymisen jälkeen. Rikosuhripäivystys haluaa kuulla asiakkailta, miten RIKUn palvelut ovat vaikuttaneet rikosasiasta selviytymiseen. Antamaasi arvokasta tietoa käytetään RIKUn palveluiden kehittämiseen.

Kyselyyn vastaaminen on helppoa ja nopeaa ja käsittelemme vastauksesi luottamuksellisesti. Kyselyyn vastataan nimettömänä. Kiitos, että autat meitä kehittämään palveluitamme.

Ystävällisin terveisin,

Rikosuhripäivystys (RIKU)

1. Sukupuoli
 1. Mies
 2. Nainen
 3. Muu/en halua vastata

2. Ikä
 1. Alle 18
 2. 18-28
 3. 29-45
 4. 46-64
 5. yli 64

3. Valitse listasta sinua lähimpänä oleva kaupunki
 1. Helsinki
 2. Hämeenlinna
 3. Joensuu
 4. Jyväskylä
 5. Kajaani
 6. Kotka
 7. Kuopio
 8. Lappeenranta
 9. Lahti
 10. Mikkeli
 11. Oulu
 12. Pori

(jatkuu)

13. Rovaniemi
14. Tampere
15. Turku
16. Vaasa

2 (4)

4. Oletko
 1. Rikoksen uhri
 2. Rikoksen uhrin läheinen
 3. Rikoksen todistaja

5. Minkä rikoksen uhriksi olet joutunut? (Voit valita useita vaihtoehtoja)
 1. Lähisuhteessa tapahtunut väkivalta
 2. Muu fyysinen väkivalta
 3. Henkinen väkivalta, kiusaaminen
 4. Seksuaalirikos
 5. Omaisuusrikos (esim. petos, varkaus, ryöstö)
 6. Liikennerikos
 7. Identiteettivarkaus
 8. Lähestymiskieltoasia
 9. Henkirikos tai sen yritys
 10. Ihmiskauppa
 11. Muu rikos

6. Käytitkö RIKUn asiakkuuden aikana muita tukipalveluita? Jos käytit, mitä? (Voit valita useita vaihtoehtoja)
 1. Lähisuhdeväkivallan uhreille suunnatut erityiset tukipalvelut
 2. Maahanmuuttajille suunnatut erityistukipalvelut
 3. Nuorisopalvelut
 4. Seurakunta
 5. Seksuaalirikoksen uhreille suunnatut erityiset tukipalvelut
 6. Sosiaalitoimi
 7. Terveystoimi
 8. Turvakoti
 9. Yleiset kriisipalvelut
 10. Oikeudelliset palvelut
 11. Päihdepalvelut

7. Arvioi, miten Rikosuhripäivystyksestä saamasi palvelu on vaikuttanut rikosasiasta selviytymiseesi. Valitse, mikä väittämä kuvaa parhaiten tilannettasi.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei koske minua
<i>Koin tullessi kuulluksi</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Sain apua rikosilmoituksen tekemiseen</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Sain apua asianajajan hankkimiseen</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Sain ohjeita vahingonkorvausten hakemiseen</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Sain riittävästi tietoa oikeudenkäynnin kulusta</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Sain tukea RIKUsta koko rikosasian käsittelyn ajan</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Koin saamani tuen tärkeäksi</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Sain helposti yhteyden RIKUn palveluihin</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Minulle oli hyötyä siitä, että RIKU teki aktiivisesti yhteistyötä muiden minua auttaneiden toimijoiden kanssa</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Sain RIKUsta apua muihin tarvitsemiini palveluihin hakeutumisessa</i>	5	4	3	2	1	0

8. Arvioi, miten olet selviytynyt kokemastasi rikosasiasta.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei koske minua
<i>Olen kuntoutunut/kuntoutumassa rikoksen aiheuttamista fyysisistä oireista/vammoista</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Aktiivinen toiminta (esim. liikunta, kulttuuri, luonto tai muu harrastustoiminta) on/on ollut tärkeässä osassa selviytymisessäni</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Mikäli rikos aiheutti kriisin elämässäni, koen selviytyneeni siitä</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Mietin rikosasiaa enää harvoin</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Suhtaudun tulevaisuuteni luottavaisesti</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Olen kiinni arjen rutiineissa esim. työ tai opiskelu</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Minulla on hyvät suhteet ystäviini ja läheisiin</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Kokemani rikos ei ole aiheuttanut talouteeni pysyviä muutoksia</i>	5	4	3	2	1	0
<i>Olen saanut vahingonkorvaukset kokonaan tai osittain</i>	5	4	3	2	1	0

9. Millainen tilanteesi oli **ennen** RIKUsta saamaasi tukea? Merkitse parhaiten tilannettasi kuvaava numero.

Huono 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Hyvä*

10. Millainen tilanteesi oli RIKUsta saadun tuen **jälkeen**? Merkitse parhaiten tilannettasi kuvaava numero.

Huono 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Hyvä*

11. Mikä on ollut merkityksellisintä RIKUsta saamassasi palvelussa?

12. Miten mielestäsi RIKUn palveluita tulisi kehittää?

Liite 3. Opinnäytetyön valmis kyselylomake

1 (4)

**KYSELY RIKOSUHRIPÄIVYSTYKSEN (RIKU) TYÖN VAIKUTTAVUUDESTA**

Hei!

Olet ollut asiakkaana Rikosuhripäivystyksessä (RIKU) jolloin olet antanut suostumuksen yhteystietojesi säilyttämiseen asiakkuutesi päättymisen jälkeen. Rikosuhripäivystys haluaa kuulla sinulta ja kaikilta asiakkailta, miten RIKUn palvelut ovat vaikuttaneet rikosasiasta selviytymiseen. Antamaasi arvokasta tietoa käytetään RIKUn palveluiden kehittämiseen.

Kyselyyn vastaaminen on helppoa ja nopeaa. Käsittelemme vastauksesi luottamuksellisesti. Kyselyyn vastataan nimettömänä. Kiitos, että autat meitä kehittämään palveluitamme.

Ystävällisin terveisin,
Rikosuhripäivystys (RIKU)

1. Sukupuoli
 1. Mies
 2. Nainen
 3. Muu/en halua vastata

2. Ikä
 1. Alle 18
 2. 18-28
 3. 29-45
 4. 46-64
 5. yli 64

3. Valitse listasta sinua lähimpänä oleva kaupunki
 1. Helsinki
 2. Hämeenlinna
 3. Joensuu
 4. Jyväskylä
 5. Kajaani
 6. Kotka
 7. Kuopio
 8. Lappeenranta
 9. Lahti
 10. Maarianhamina
 11. Mikkeli
 12. Oulu
 13. Pori

(jatkuu)

14. Rovaniemi
15. Tampere
16. Turku
17. Vaasa

2 (4)

4. Asiakkuuteni aikana olin
 1. Rikoksen uhri
 2. Rikoksen uhrin läheinen
 3. Rikoksen todistaja

5. Minkä rikoksen uhri, läheinen tai todistaja olet ollut? (Voit valita useita vaihtoehtoja)
 1. Lähisuhteessa tapahtunut väkivalta
 2. Muu fyysinen väkivalta
 3. Henkinen väkivalta, kiusaaminen
 4. Seksuaalirikos
 5. Omaisuusrikos (esim. petos, varkaus, ryöstö)
 6. Liikennerikos
 7. Identiteettivarkaus
 8. Lähestymiskieltoasia
 9. Henkirikos tai sen yritys
 10. Ihmiskauppa
 11. Muu rikos

6. Käytitkö RIKUn asiakkuuden aikana muita tukipalveluita? Jos käytit, mitä? (Voit valita useita vaihtoehtoja)
 1. Lähisuhdeväkivallan uhreille suunnatut erityiset tukipalvelut
 2. Maahanmuuttajille suunnatut erityistukipalvelut
 3. Nuorisopalvelut
 4. Seurakunta
 5. Seksuaalirikoksen uhreille suunnatut erityiset tukipalvelut
 6. Sosiaalitoimi
 7. Terveystoimi
 8. Turvakoti
 9. Yleiset kriisipalvelut
 10. Oikeudelliset palvelut
 11. Päihdepalvelut

7. Arvioi, miten Rikosuhrapäivystyksestä saamasi palvelu on vaikuttanut rikosasiasta selviytymiseesi. Pohdi, millainen merkitys seuraavilla toiminnoilla on ollut rikosasiasta selviytymiseesi. Valitse, mikä väittämä kuvaa parhaiten tilannettasi.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei koske minua
<i>Koin tullessi kuulluksi</i>	4	3	2	1	0
<i>Sain apua rikosilmoituksen tekemiseen</i>	4	3	2	1	0
<i>Sain apua asianajajan hankkimiseen</i>	4	3	2	1	0
<i>Sain tietoa vahingonkorvausten vaatimisesta</i>	4	3	2	1	0
<i>Sain riittävästi tietoa oikeudenkäynnin kuluista</i>	4	3	2	1	0
<i>Sain tukea RIKUsta yksittäisissä tilanteissa, esim. poliisilaitoksella tai oikeudenkäynnissä</i>	4	3	2	1	0
<i>Sain tukea RIKUsta koko rikosasian käsittelyn ajan</i>	4	3	2	1	0
<i>Sain helposti yhteyden RIKUn palveluihin</i>	4	3	2	1	0
<i>RIKUsta oltiin riittävän aktiivisesti yhteydessä minuun</i>	4	3	2	1	0
<i>Minulle oli hyötyä siitä, että RIKU teki aktiivisesti yhteistyötä muiden minua auttaneiden toimijoiden kanssa</i>	4	3	2	1	0
<i>Sain RIKUsta apua muihin tarvitsemiini palveluihin hakeutumisessa</i>	4	3	2	1	0

8. Arvioi, miten olet selviytynyt kokemastasi rikosasiasta. Valitse, mikä väittämä kuvaa parhaiten tilannettasi.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	Ei koske minua
<i>Olen kuntoutunut/kuntoutumassa rikoksen aiheuttamista fyysisistä oireista/vammoista</i>	4	3	2	1	0
<i>Aktiivinen toiminta (esim. liikunta, kulttuuri, luonto tai muu harrastustoiminta) on/on ollut tärkeässä osassa selviytymisesiäni</i>	4	3	2	1	0
<i>Mikäli rikos aiheutti kriisin elämässäni, koen selviytyneeni siitä</i>	4	3	2	1	0
<i>Mietin rikosasiaa enää harvoin</i>	4	3	2	1	0
<i>Suhtaudun tulevaisuuteni luottavaisesti</i>	4	3	2	1	0
<i>Kokemani rikos ei ole aiheuttanut pysyviä muutoksia arjen rutiineihini, esim. työ tai opiskelu</i>	4	3	2	1	0
<i>Kokemani rikos ei ole aiheuttanut muutoksia suhteissani ystäviini tai läheisiini</i>	4	3	2	1	0
<i>Kokemani rikos ei ole aiheuttanut talouteeni pysyviä muutoksia</i>	4	3	2	1	0
<i>Olen saanut vahingonkorvaukset kokonaan tai osittain</i>	4	3	2	1	0

9. Millainen tilanteesi oli **ennen** RIKUsta saamaasi tukea? Arvioi tilannettasi rikoksen tapahtuttua ja merkitse sitä parhaiten kuvaava numero.

Huono 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **Hyvä**

10. Millainen tilanteesi oli RIKUsta saadun tuen **jälkeen**? Merkitse parhaiten tilannettasi kuvaava numero.

Huono 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **Hyvä**

11. Mikä on ollut merkityksellisintä RIKUsta saamassasi palvelussa?

12. Miten mielestäsi RIKUn palveluita tulisi kehittää?