



# Kelan rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteet ja palvelutarpeet

Silja Granlund

2024 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

# Kelan rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteet ja palvelutarpeet

Silja Granlund  
Sosionomi YAMK  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu, 2024



Silja Granlund

**Kelan rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteet ja palvelutarpeet**

Vuosi

2024

Sivumäärä

73

Kelan yksittäiset rikosseuraamusasiakkaiden asiantuntijat ovat tähän asti toimineet erillään ja olosuhteet ovat olleet haasteelliset rikosseuraamusasiakkaiden monimutkaisten asioiden sujuvaan hoitamiseen. Nyt Kelassa ollaan organisoimassa valtakunnallista rikosseuraamusasiakkaiden asiointiin keskittyvää toimintamallia ja tämän opinnäytetyön tavoitteena on kerätä tietoa siitä, millaista asiakasymmärrystä ja havaintoja osaamistarpeista on kertynyt niille Kelan asiantuntijoille, jotka ovat rikosseuraamusasiakkaiden palveluita jo toteuttaneet. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on varmistaa, että kerättyä tietoa voidaan hyödyntää jatkossa asiakasryhmän uuden toimintamallin alkaessa ja sitä kehitettäessä sekä uusia toimihenkilöitä perehdytettäessä.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä keskityttiin sekä tietoon rikosseuraamusasiakkaiden erityisyydestä että asioihin, jotka ovat tärkeitä huomioida asiakaslähtöisessä palvelussa. Teoreettinen viitekehys muodostui rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteistä, heidän osallisuutensa haasteista, asiakasymmärryksestä sekä asiakkaiden kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen sisältyvistä teemoista.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jonka tutkimusmenetelmänä on käytetty fokusryhmähaastattelua (n=21). Aineisto koostui kolmesta Kelan rikosseuraamusasiakkaiden asiantuntijoille toteutetusta ryhmähaastattelusta. Aineistoanalyysi on tehty aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.

Tutkimustulosten mukaan rikosseuraamusasiakkaiden tilanteet ovat hyvin yksilöllisiä, minkä vuoksi Kelan asiantuntijan osaamistarpeet ovat laaja-alaisia ja sisäiselle yhteistyölle on suuri tarve. Asiakkaan etuustilanteen ennakointi koettiin haasteelliseksi ja huoli asiakkaan etuusasioiden jatkumosta siviiliin siirtyessä oli ilmeinen. Toivottiin valtakunnallisia materiaaleja, jotka helpottavat sisäistä yhteistyötä sekä yhteistyötä yhteistyökumppani Rikosseuraamuslaitoksen kanssa. Kelan sisälle toivottiin yhteneväisiä käytäntöjä työn helpottamiseksi ja osaamisen varmistamiseksi sekä etuusprosessien kehittämistä asiakaslähtöisemmiksi.

Kehittämisehdotuksina esitettiin konkreettisten materiaalien kokoamista valtakunnalliseen käyttöön tiedoista, mitkä vaikuttavat sekä rikosseuraamusasiakkaiden etuusneuvontaan että etuushakemusten käsittelyyn. Lisäksi olisi tarpeen miettiä koulutus- tai infomateriaaleja tarpeellisiksi nähtävistä aiheista yhteistyökumppanilta toiselle. Mitä parempi tieto yhteistyökumppaneilla on toistensa työkentistä, sitä helpommaksi yhteistyön tekemisen muodostuu. Kehittämisehdotuksena esitettiin myös jonkinlaisen etuustilanteiden seurannan mahdollisuus vapautumisen kriittisimmän vaiheen yli, jotta varmistetaan asiakkaan etuuskien jatkuminen ja näin tukea omalta osaltamme asiakkaan rikollisuudesta irrottautumisen mahdollisuutta.

Asiasanat: rikosseuraamusasiakas, osallisuus, asiakasymmärrys, asiakkaan kohtaaminen

Silja Granlund

**The Characteristics and Need for Service of Kela's Criminal Sanctions Clients**

Year

2024

Pages

73

---

Until now, Kela's individual experts for criminal sanctions clients have worked separately, and the circumstances have been challenging for the smooth handling of the complex issues of criminal sanctions clients. Now Kela is organizing a national operating model focused on the affairs of criminal sanctions clients, and the aim of this thesis is to collect information on what kind of customer understanding and observations of skill needs have been accumulated by those Kela experts who have already implemented services for criminal sanctions clients. The purpose of this thesis is to ensure that the collected information can be used in the future when starting and developing the new operating model of the customer group and when training new employees.

In the theoretical framework of the thesis, the focus was both on information about the special nature of criminal sanctions clients and on issues that are important to consider in customer-oriented service. The theoretical framework consisted of the special characteristics of criminal sanctions clients, the challenges of their involvement, client understanding, and the themes involved in meeting and interacting with clients.

The thesis is a qualitative study, the research method of which is a focus group interview (n=21). The material consisted of three group interviews conducted with experts of Kela's criminal sanctions clients. The data analysis was done using the means of data-oriented content analysis.

According to the research results, the situations of criminal sanctions clients are very individual, which is why the competence requirements of Kela's experts are wide-ranging and there is a great need for internal cooperation. Anticipating the client's benefit situation was perceived as a challenge, and the concern about the continuity of the client's benefits when transitioning to civilian life was obvious. National materials were requested to facilitate internal cooperation and cooperation with the partner, the Prison and Probation Service. Within Kela, they hoped for consistent practices to make work easier and ensure competence, as well as the development of benefit processes to be more customer-oriented.

Development proposals included the compilation of concrete materials for national use of information that affects both the benefit counseling of criminal sanctions clients and the processing of benefit applications. In addition, it would be necessary to think about training or information materials on topics deemed necessary from one partner to another. The better the partners know each other's fields of work, the easier it becomes to cooperate. As a development proposal, the possibility of some kind of follow-up over the most critical phase of release was also presented, in order to ensure the continuation of the client's benefits and thus support the possibility of the client's breaking away from crime.

Keywords: criminal sanctions client, involvement, client understanding, meeting the client

## Sisällys

1	Johdanto.....	9
2	Kehittämissympäristö.....	10
2.1	Kelan palvelu rikosseuraamusasiakkaille .....	11
2.2	Rikosseuraamuslaitos Kelan yhteistyökumppanina .....	12
3	Teoreettinen viitekehys .....	13
3.1	Rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteet .....	13
3.1.1	Neurokirjo .....	15
3.1.2	Mielenterveys- ja päihdehäiriöt .....	17
3.2	Osallisuus.....	18
3.2.1	Sosiaalisen tuen merkitys.....	19
3.2.2	Rikosseuraamusasiakkaiden haasteet digitaalisessa osallisuudessa .....	20
3.3	Asiakasymmärrys ja asiakaslähtöisyys.....	20
3.3.1	Kelan asiakasymmärrys .....	21
3.3.2	Asiakaslähtöisyys .....	22
3.4	Asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus.....	23
3.4.1	Ammatillisuus .....	25
3.4.2	Kelan asiantuntijan vuorovaikutuksen osaamistarpeet.....	26
4	Kehittämisasetelma .....	28
4.1	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset .....	28
4.2	Tutkimusmenetelmät.....	28
4.3	Aineiston keruu.....	29
4.4	Aineiston analyysi .....	31
5	Tulokset .....	32
5.1	Rikosseuraamusasiakkaan asioinnin haasteet .....	32
5.2	Rikosseuraamusasiakkaan kohtaaminen.....	35
5.3	Rikosseuraamusasiakkaista muodostunut asiakasymmärrys .....	36
5.4	Rikosseuraamusasiakkaan osallisuuden mahdollisuudet .....	37
5.5	Kelan asiantuntijan osaamistarpeet rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallissa	39
5.6	Rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallin kehittämisen toiveet .....	41
6	Johtopäätökset .....	44
6.1	Rikosseuraamusasiakkaiden asioinnin haasteet .....	44
6.2	Rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteiden huomioiminen uudessa keskitetyssä toimintamallissa .....	46
6.3	Kelan asiantuntijan osaamistarpeet Kelan rikosseuraamusasiakkaiden uudessa keskitetyssä toimintamallissa.....	49
6.4	Ehdotuksia Kelan rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallin kehittämiseen .....	51

7	Pohdinta .....	52
7.1	Opinnäytetyön prosessi ja kehittämisasetelman arviointi.....	52
7.2	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus .....	54
7.3	Tulosten yleistettävyys ja niiden yhteiskunnallinen merkitys .....	55
7.4	Jatkotutkimus- ja kehittämisaiheet .....	56
	Taulukot .....	62
	Liitteet .....	63

## 1 Johdanto

Vangit ovat yksi kaikkein huono-osaisimmista ryhmistä elintason, elämänlaadun ja elämäntapojen osalta. He ovat huono-osaisia jo vankilaan mennessään ja vielä useammat ovat sitä myös vapautuessaan. Isolle enemmistölle rikoksentekeijöistä kielteisiä asioita tapahtuu niitä suunnittelematta. Elämä vankilatuomion saaneena ei ole helppoa aikaa. Toisaalta vankila voi mahdollistaa pysähtymisen ja kuntoutuspolulle hakeutumisen. Tuomion aika useimmiten lisää huono-osaisuutta mutta vankien välillä on myös paljon yksilöllistä vaihtelua. (Kainulainen & Saari 2021, 7; 16.)

Kansaneläkelaitoksessa rikosseuraamusasiakkaiden asiointiin keskittyvän toimintamallin kehittäminen on käynnissä. Kehittämisellä pyritään aiempaa sujuvampaan ja kokonaisvaltaiseen rikosseuraamusasiakkaiden asioiden hoitamiseen, mistä hyötyy myös asiakas. Rikosseuraamusasiakkaiden tilanteet ovat ajoittain vaikeita ja näin ollen ne haastavat myös Kelan etuuksien myöntämistä. Uuden toimintamallin toivotaan lisäävän tehokkuutta ja parantavan moniammatillista yhteistyötä Kelassa. (Kyllönen 2023.) Vankilassaololla on vaikutusta moniin Kelan etuuksiin ja vaikutus vaihtelee rangaistuksen mukaan. Kelan ja Rikosseuraamuslaitoksen toteuttaman yhteistyön tarkoituksena on huolehtia, ettei vanki jää vapauduttuaan tyhjän päälle. Lisäksi vankeusaikana on mahdollisuus selvittää rikosseuraamusasiakkaan terveystilannetta. Tämä saattaa johtaa esimerkiksi kuntoutusasioiden selvittämiseen tai eläkeprosessin käynnistymiseen. (Piispa & Lind 2021, 51-52.)

Kelan ja Rikosseuraamuslaitoksen yhteistyön kannalta yksi tärkeistä ajankohdista on rikosseuraamusasiakkaan lähestyvä vapautuminen. Silloin on tarpeen varmistaa etuudet ja mahdollisesti käynnissä olevat palvelut heti vapautumisesta alkaen. Rikosseuraamusasiakkaalle on oleellista tietää, mitä etuuksia hänen tulee hakea ja miten hakeminen tapahtuu. Näin ollen Kelan rikosseuraamusasiakkaiden asiantuntijoiden ja vankiloiden henkilökunnan välinen yhteistyö on tärkeässä roolissa. (Piispa & Lind 2021, 51-52.) Joskus näissä tilanteissa tarvitaan joustavaa ja ripeääkin toimintaa, jotta vältetään rikosseuraamusasiakkaan siirtyminen siviiliin ilman suunnitelmaa ja rahaa. Vankilasta vapautuva asiakas voi kokea asioiden hoitamisen siviilissä monimutkaiseksi. Nivelvaiheissa, joita ovat esimerkiksi koevapauden alku tai loppu tai siviiliin vapautuminen, asiakkaan tuen tarve monesti kasvaa. Rikosseuraamusasiakkaan moninasiin tuen tarpeisiin valmistautuminen vaatii monien tahojen, kuten vankilan, hyvinvointialueen, Kelan, TE-palvelujen ja kolmannen sektorin organisaatioiden yhteistyötä. (Leppo 2018, 25-26.)

Kelan rikosseuraamusasiakkaiden uuden toimintamallin toteuttaminen on yhteiskunnallisesti vaikuttavaa ja Kela voi omalta osaltaan olla mahdollistamassa rikosseuraamusasiakkaiden

rikollisuudesta irrottautumista ja yhteiskuntaan kiinnittymistä. Uusintarikollisuuden alentaminen on niin rikosten uhrien, kansalaisten kuin yhteiskunnan etu. Yhtä lailla myös rikosentekijät hyötyvät uusintarikollisuuden vähentämiseksi tehtävästä työstä, sillä heistä iso osa pyrkii eroon rikoksista ja rikollisuutta ylläpitävästä elämäntavasta. Uusintarikollisuuden alentaminen on nähtävä Rikosseuraamuslaitoksen tehtävää laajempänä kokonaisuutena ja siihen osallistuvat myös muut viranomaiset, hyvinvointialueet sekä järjestöt. (Tyni 2015, 1.)

## 2 Kehittämisympäristö

Kelan tehtävänä on hoitaa Suomen sosiaaliturvaan kuuluvien henkilöiden perusturvaa erilaisissa elämäntilanteissa ja -vaiheissa. Lisäksi Kela kehittää sosiaaliturvaa aktiivisesti. Suomessa sosiaaliturvan tarkoituksena on taata ihmisille riittävä toimeentulo ja huolenpito kaikissa elämäntilanteissa. Sosiaaliturva koostuu sekä palveluista että toimeentuloa turvaavista rahallisista etuuksista. Sosiaaliturvan tehtävänä on tarjota perustoimeentulo sellaisissa elämäntilanteissa, joissa ihminen ei pysty itse siitä vastaamaan. (Kela 2024.)

Kela hoitaa julkista ja lakisääteistä tehtävää. Kela on velvollinen toteuttamaan perusoikeuksia. Kelan tehtävänä on panna toimeen eduskunnan hyväksymät sosiaaliturvalainsäädännön muutokset. Hallintolaki on yleislaki mutta jos muussa laissa on hallintolaista poikkeavia säännöksiä, niitä sovelletaan hallintolain sijaan. Tällaisia erityissäännöksiä on Kelan toimeenpanemassa lainsäädännössä runsaasti. (Kela 2023b, 5.) Hallintolaissa on lisäksi säädetty Kelan asiakaspalvelun vähimmäisvaatimukset ja Kelan täytäntöön panemassa etuuslainsäädännössä on hyvää hallintoa koskevia säännöksiä. (Kela 2023b, 2.) Myös Kelan toiminta-ajatus, arvot, visio ja strategia ohjaavat sekä asiakaspalvelua että hallintoa. Asiointia ja palveluja järjestettäessä kiinnitetään huomiota asiakkaiden tarpeisiin, jotta asiakkailta on tasavertaiset mahdollisuudet hoitaa asioitaan. (Kela 2023b, 2.)

Kelan palveluperiaatteen mukaisesti asiointiin on oltava sekä asiakkaan että Kelan kannalta mahdollisimman yksinkertaista, joustavaa ja tuloksellista. Palvelujen riittävyteen ja saataavuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Asiointia järjestettäessä tulee kiinnittää huomiota asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Asiakkaalla on oikeus saada neuvontaa ja Kelan toimihenkilöllä on lain velvoittama neuvontavelvollisuus. Neuvontavelvollisuudella tarkoitetaan, että asiakkaalle annetaan riittävästi tietoa niistä etuuksista, joita hänellä on elämäntilanteessaan mahdollisuus saada ja ohjataan asiakkaita hakemaan heille kuuluvia ensisijaisia etuuksia. Asiakasta neuvotaan myös etuuden hakemisessa ja muissa menettelytavoissa. Neuvonnan tarkoituksena on tukea asiakkaan itsenäistä suoriutumista asioiden hoitamisessa. Lisäksi

tilanteissa, joissa asia ei kuulu Kelan toimialaan, asiakas on ohjattava ottamaan yhteyttä oikeaan viranomaiseen. (Kela 2023b, 8-9.)

Kelan linjaorganisaation muodostavat viisi tulosityksikköä, jotka ovat asiakkaan lähipalvelujen tulosityksikkö, valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosityksikkö, IT-palvelujen tulosityksikkö, tietopalvelujen tulosityksikkö sekä yhteisten palvelujen tulosityksikkö. Näiden lisäksi Kelassa on kaksi toiminnallista yksikköä, jotka ovat johdon tukiyksikkö ja viestintäyksikkö. Kelan rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallin toteuttaminen koskee asiakkaan lähipalvelujen tulosityksikköä, jossa työskentelevät palveluasiantuntijat, sekä valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosityksikköä, jossa työskentelevät ratkaisuasiantuntijat. Asiakkaan lähipalvelujen tulosityksikössä on yhteensä viisi alueellista asiakaspalveluyksikköä ja ne vastaavat asiakaspalvelusta, neuvonnasta ja ohjauksesta kaikissa Kelan palvelukanavissa. Valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosityksikköön kuuluu neljä valtakunnallista palveluyksikköä ja niissä hoidetaan etuushakemusten käsittelyä. (Kela 2024.)

## 2.1 Kelan palvelu rikosseuraamusasiakkaille

Kelan monimutkaiset etuudet haastavat, koska vankien tilanteet ovat monimutkaisia ja hyvin yksilöllisiä. Kelassa yksittäiset rikosseuraamusasiakkaiden asiantuntijat ovat tähän asti toimineet hyvin itsenäisesti ja erillään, joten osaamisen potentiaalia on jäänyt hyödyntämättä. Olosuhteet ovat olleet haasteelliset asiakkaiden asioiden sujuvaan ja kokonaisvaltaiseen hoitamiseen. Asiakkaaseen liittyvän tiedon kulkemisessa Kelan sisäisesti, Rikosseuraamuslaitokselta Kelaan tai asiakkaalle on ollut haasteita, ja viiveet aiheuttavat lisää ongelmia ja virheitä. (Kyllönen 2023.) Syksyn 2023 aikana Kelassa toimi Rise-työryhmä, jonka tarkoituksena oli selvittää, miten rikosseuraamusasiakkuuksia voitaisiin hoitaa aiempaa yhtenäisemmin sekä tehdä ehdotuksia siitä, miten palvelut järjestettäisiin jatkossa. Työryhmä selvitti rikosseuraamusasiakkaiden Kela-asioinnin nykytilaa ja kokosi asiakasymmärrystietoa kyseisestä asiakasryhmästä. Työryhmän selvityksessä tuli ilmi myös toimihenkilöiden osaamistarpeisiin liittyviä asioita asiakasryhmän osalta. Asiakkaan asian eteneminen Kelassa on jäänyt sattumanvaraiseksi ja asiakkaan kokonaistilanteen tarkastelu on saattanut jäädä tekemättä. Lisäksi rikosseuraamusasiakkaiden erityisyyden tunnistaminen on ollut haasteellista. (Kyllönen 2023.)

Työryhmän tekemän selvityksen johdosta Kelassa päätettiin organisoida rikosseuraamusasiakkaiden asiointiin keskittyvä toimintamalli, jonka kehittäminen alkaa kevään 2024 aikana. Kehittämistyö alkaa vaiheittain. Ensin luodaan rakenne rikosseuraamusasiakkaiden palveluiden hoitamiseen Kelassa. Palvelukokonaisuus on tarkoitus hoitaa yhteistoimintana asiakaspalvelun ja etuuskäsittelyn kesken, kun toiminnan mahdollistava rakenne on olemassa. Tehtävät ja osaaminen siirretään hallitusti keskitettyihin yksiköihin. Jatkossa etuuskäsittelyä ja asiakaspalvelua johtavat henkilöt tekevät yhteistyötä ja hyödyntävät sekä varmistavat osaamista ja sen jatkumista. Toimintaa tullaan edelleen kehittämään yhdessä asiakaspalvelun ja

etuuskäsittelyn kanssa. Rikosseuraamusasiakkaiden palveluiden järjestämiseen Kelassa tarvitaan kokonaisvaltaista asioiden hoitamista ja on tärkeää mahdollistaa vuorovaikutus Kelan eri toimijoiden välillä asiakasyhteistyössä. Uusi keskitetty toimintamalli lisää tehokkuutta, on yhteiskunnallisesti vaikuttavaa sekä parantaa moniammatillista osaamista ja yhteistyötä Kelassa. (Kyllönen 2023.)

## 2.2 Rikosseuraamuslaitos Kelan yhteistyökumppanina

Rikosseuraamuslaitos (Rise) toimii oikeusministeriön alaisuudessa ja on vankeusrangaistusten ja yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanoviranomainen. Rikosseuraamuslaitoksen tehtävänä on vastata tutkintavankeuden toimeenpanosta ja yhdyskuntaseuraamusten sekä vankeusrangaistusten täytäntöönpanosta turvallisesti ja lainmukaisesti. Rikosseuraamuslaitoksen tavoitteena on ehkäistä uusintarikollisuutta ja lisätä yhteiskunnan turvallisuutta. (Rikosseuraamuslaitos 2023.)

Suomalaisessa rikosoikeudellisessa seuraamusjärjestelmässä rangaistusmuotoina ovat erilaiset sakot, yhdyskuntapalvelu, valvontarangaistus sekä ehdollinen tai ehdoton vankeus. Ehdotonta vankeutta voidaan tuomita joko määräaikaisena tai elinkautisena. Elinkautinen vankeusrangaistus voidaan tuomita ainoastaan törkeimmistä rikoksista. Vankeusvangit siis suorittavat ehdotonta määräaikaista tai elinkautista vankeusrangaistusta. Ehdotonta vankeusrangaistusta suorittava voidaan päästää ehdonlaiseen vapauteen, kun hän on suorittanut määräosan vankeusrangaistuksestaan. Enintään kahden vuoden pituinen vankeusrangaistus voidaan määrätä myös ehdollisena. Vankeusrangaistuksen suorittaminen perustuu yksilölliseen rangaistusajan suunnitelmaan, jota kutsutaan puhekielessä Ransuksi. Se sisältää tiedot vangin sijoittamisesta, toiminnasta ja elämänhallintaa edistävästä tukitoimista rangaistusaikana sekä tietoja vapautumisvaiheen toimenpiteistä. Rangaistusajan suunnitelma laaditaan kaikille vankeusvankeille. Sakko on varallisuuteen kohdistuva rangaistus ja jos sakkoa ei saada perityksi, voidaan maksamatta olevan sakon sijaan määrätä muuntorangaistuksena vankeutta. Rikosta tutkittaessa henkilö voidaan vangita tutkinnan ajaksi mutta tutkintavankia ei saa sijoittaa avolaitokseen. (Rautanen, Harald & Tyni 2023, 19-20.)

Vankeuden täytäntöönpanon tavoitteena on lisätä vangin valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan edistämällä vangin elämänhallintaa sekä sijoittumista yhteiskuntaan. (Vankeuslaki L 767/2005, 1:2 §.) Vankia on tuettava sosiaalisessa kuntoutumisessa ja suhteiden ylläpitämisessä hänen läheisiinsä sekä asumiseen, työhön, toimeentuloon, sosiaalietuuksiin ja sosiaalipalveluihin liittyvien asioiden hoitamisessa. (Vankeuslaki L 767/2005, 10:6 §.)

Vankiterveydenhuollon yksikkö (VTH) on itsenäinen oikeudellinen yksikkö ja se tarjoaa kaikille vangeille terveyspalveluita, joita toteutetaan avoterveydenhuollossa ja sairaalapalveluissa. VTH tekee myös oikeuspsykiatrisia arvioita, kuten mielentilatutkimuksia, väkivaltariskiarvioita ja seksuaalirikollisten lääkehoidon arvioita. VTH toimii normalisuuseriaatteella,

jonka mukaan vangeille tarjotaan saman tasoiset terveydenhuollon palvelut kuin muullekin väestölle. Vangit käyvät tulotilanteen terveystarkastuksessa vankilaan saapuessaan. Tarkastuksessa kartoitetaan henkilön terveydentilaa, lääkkeiden käyttöä, toiminta- ja työkykyä vankilaolosuhteita ajatellen ja tehdään tarvittavia hoitosuunnitelmia. (Rautanen ym. 2023, 23.)

Vankiloissa tehdään sosiaalista kuntoutusta, joka voi olla sisällöltään hyvin moninaista ja kuntoutujan tarpeista lähtevää. Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan ammatillisesti arvioitua ja suunnitelmallista kuntoutusta asiakkaan toimintakyvyn vahvistamiseksi. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta säädetään sekä vankeus- että sosiaalihuoltolaissa, joten paras lopputulos saavutetaan yhdistämällä eri palvelut yhdeksi asiakkaan kuntoutusta tukevaksi kokonaisuudeksi. Vankilassa sosiaalinen kuntoutus voi tarkoittaa muun muassa arkielämän taitoja ylläpitävää, työelämävalmiuksia tai terveyttä ja hyvinvointia parantavaa, sosiaalisia suhteita ja vanhemmuutta tukevaa tai vapautteen valmentavaa toimintaa. Sosiaalisten suhteiden säilyttäminen vankilan ulkopuolelle on tärkeä osa sosiaalista kuntoutusta. (Rikosseuraamuslaitos 2023.)

Yksilöllisyys, haasteet, taidot, voimavarat, erilaiset elämäntarinat sekä asiakkaan oma osallisuus ovat rikosseuraamusalan työn tärkeitä lähtökohtia. Vapautteen valmistautumisessa korostuvat asumiseen, toimeentuloon, arjen rakenteisiin, työllistymiseen, läheisverkostoihin ja viranomaisverkostoihin liittyvät toimenpiteet. Sosiaalinen kuntoutus on erityisen hyödyllistä sellaisille vangeille, joiden sosiaalinen selviytyminen on heikkoa ja joilla on haasteita sijoittua vankilan toimintaan, kuten työhön, tavoitteelliseen opiskeluun tai uusintarikollisuuteen vaikuttavaan ohjelmatyöhön. Monilla vangeista on ongelmia päihteiden käytön suhteen ja usein sosiaalista kuntoutusta järjestetäänkin kiinteästi päihdekuntoutukseen liittyen tai päihdekuntoutuksen jälkeen. (Rikosseuraamuslaitos 2023.)

### 3 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehysten muodostavat rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteet sekä rikosseuraamusasiakkaiden toimintamalliin sisältyvät osaamistarpeet. Rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteet vaikuttavat heidän osallisuutensa mahdollisuuksiin ja heistä muodostettavaan asiakasymmärrykseen. Riittävä asiakasymmärrys edesauttaa rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallin kehittämistä, missä keskiössä ovat vastaaminen kohtaamis- ja vuorovaikutusosaamisen tarpeisiin.

#### 3.1 Rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteet

Vangit poikkeavat muusta yhteiskunnan väestöstä monin tavoin. He ovat marginaalinen huono-osaisten ihmisten ryhmä, joiden sosiaalinen asema, koulutustausta ja ammatillinen ura on selvästi huonompi kuin muulla väestöllä. (Joukamaa ym. 2010, 14.) Vangeilla on ikäistään

väestöä enemmän myös terveydellisiä haittoja. (Kauhanen 2021, 57.) Mielenterveyden häiriöt ovat yleisiä. Päihderiippuvuus on vähintään kymmenkertaista tavallisiin aikuisikäisiin suomalaisiin verrattuna ja alkoholiriippuvuuden lisäksi riippuvuus huumeista on myös yleistä. Vangeilla on persoonallisuushäiriöitä hyvin paljon yleisemmin kuin muilla ihmisillä. (Joukamaa ym. 2010, 74.) Vangeilla on vertailuväestöön nähden moninkertainen riski kärsiä vaikeista psyykkisistä ongelmista, minkä lisäksi riski sairastua tartuntatauteihin on suurentunut. (Kauhanen 2021, 60-61.)

Suomalaiset tutkimukset ovat osoittaneet, että entisten vankien heikossa työllisyystilanteessa ei ole kyse vain siitä, että vankien on vaikea työllistyä rangaistuksen jälkeen vaan he ovat olleet huonosti työelämään kiinnittyneitä jo ennen tuomiota. Muuhun suomalaiseen väestöön verrattuna vankien työssäkäyntiaste on vähintään puolet matalampi sekä ennen että jälkeen vankeuden. (Suonpää, Ellonen, Aaltonen & Tyni 2021, 201-202; 215). Rautasen, Vaaran ja Mikolan (2023, 232) mielestä on todennäköistä, että vankien korkeiden työttömyyslukujen takana on hoitamattomia terveysongelmia ja työkyvyttömyyttä. Alentuneeseen työkykyyn liittyvät neurokirjon piirteet, matala resilienssi, psykoosisairaus, huono suun terveys, heikot kielelliset taidot, yksinäisyys sekä osallisuuden kokemuksen puute (Rautanen ym. 2023, 227). Vankeuden jälkeinen heikko sosiaalinen integraatio juontuu useimmiten jo vankeutta edeltäneeltä ajalta mutta vankeus saattaa edelleen heikentää tilannetta (Suonpää ym. 2021, 203).

Myös uusintarikollisuus on melko yleistä. Moninkertaisilla vangeilla ja nuorilla rikosten uusiminen on todennäköisempää ja uusiminen on nopeaa vapautumisen jälkeen. Vankien uusimisaste on korkea ja keskimäärin kaksi kolmesta syyllistyy uusiin rikoksiin ja ensikertaa vapautuvista uusiin rikoksiin syyllistyy jopa joka toinen. Toisaalta siis noin puolet ensimmäistä kertaa vapautuvista vangeista ei joudu vankilakierteeseen ja puolet heistä ei palaa koskaan uudelleen vankilaan. (Tyni 2015, 91.) Uusintarikollisuus on erityisen yleistä niiden vankien keskuudessa, jotka ovat työttömiä tai muusta syystä työvoiman ulkopuolella. (Suonpää ym. 2021, 215.) Uusintarikollisuuden vähentämiseksi tulee pyrkiä vaikuttamaan tekijöihin, jotka ylläpitävät rikollista elämäntapaa kuten rikollista käyttäytymistä tukevat asenteet, antisosiaalinen persoonallisuus, tunne-elämä ja päihteiden väärinkäyttö. Myös vangin yksilöllisiin haasteisiin ja hänen yhteiskuntaan kiinnittymisensä mahdollisuuksiin tulee kiinnittää huomiota. Tällaisia tekijöitä voivat olla muun muassa asunnon järjestäminen, talousasioiden hallinta, työllistyminen ja läheissuhteiden hoito. Vaikuttavuustutkimukset antavat viitteitä siitä, että uusintarikollisuuden ehkäisyssä tehokkainta on vaikuttaa vankilassa olevan persoonaan, asenteisiin, tunne-elämään, päihteiden käyttöön sekä kognitiivisiin ja sosiaalisiin taitoihin, sosiaaliseen verkostoon sekä sosiaalisiin olosuhteisiin sillä niillä on yhteys ihmisen kasvua tukeviin tekijöihin. (Karsikas 2005, 30-32.)

Vankilasta vapautumisen vaihe on useimmiten odotettu tapahtuma mutta siihen liittyy monenlaista epävarmuutta ja ahdistusta. Suljetuissa laitoksissa lyhyitä tuomioita suorittaville ei

välttämättä ehditä tehdä vapautumissuunnitelmaa eikä heille ehdi syntyä myöskään mahdollisuutta osallistua vankeusaikaiseen kuntoutukseen. Varsinkin varhaisessa nuoruusiässä rikollisuuteen ajautuneet, toistuvasti lyhyitä tuomioita suorittamaan palanneet, syrjäytymis- ja päihdekierteessä elävät vangit ovat erityisen vaikeassa tilanteessa. Heillä on suurimmat tarpeet jälkihuoltoon ja suurin riski uusimiseen sekä vankilaan palaamiseen. Toistuvat lyhyet tuomiot sekä pitkäaikaisvankeus aiheuttavat yhtä lailla laitostumista ja yhteiskunnasta vie-raantumista. (Granfelt 2014, 262-263.)

Rikosseuraamusalan tärkein tavoite on rikollisuudesta irrottautuminen eli desistanssi. Desistanssi ei ole suoraan etenevä polku kohti rikoksetonta ja päihteetöntä elämää vaan edesta-kaista liikettä sisältävä polku rikollisuuteen ja siitä irrottautumiseen. Desistanssissa rikollisuus vähenee asteittain. (Granfelt 2014, 255-261; Benson 2013, 148.) McNeill ja Weaver (2010, 7) ovat samaa mieltä kertoessaan desistanssin saavuttamisen olevan vaikeaa ja epävakaata, jossa edistyminen ja takaiskut sekä toivo ja epätoivo vuorottelevat. Yhdellä yrittämisellä onnistunut irrottautuminen on hyvin epätodennäköistä etenkin varhaisnuoruudesta lähtien rikoskierteessä eläneillä. Vankilasta vapautuvan täytyy löytää paikkansa yhteiskunnan sosiaalisessa rakenteessa ja hän tarvitsee uusia sosiaalisia suhteita. Siteiden luominen rikoksetonta elämää elävien ihmisten kanssa ja osallistuminen laillisiin aktiviteetteihin edesauttavat rikollisuudesta irrottautumista (Benson 2013, 138). Oleellista on jonkin aidosti merkityksellisen asian saavuttaminen. Sellaisen, jota ei halua menettää ja joka saa arvioimaan uudelleen omaa toimintaa. Tällainen saavutus ei kuitenkaan itsessään tuota desistanssia vaan merkityksellistä on se, millaisen merkityksen tapahtuma saa henkilön omassa kokemusmaailmassa. Rikollisuudesta irrottautuminen edellyttää yhteistyötä ja osallisuutta, sillä muutoksen toteutuminen riippuu mahdollisuudesta hyödyntää omia vahvuuksia. (Granfelt 2014, 255-261.)

### 3.1.1 Neurokirjo

Neurokirjon käsite ei ole lääketieteellinen käsite vaan puhekielinen termi. Neurokirjosta puhuttaessa tarkoitetaan autismikirjoja ja aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriötä eli ADHD:ta. Molemmat ovat jo lapsuudessa ilmenneitä, geneeistä sekä kasvuympäristön tekijöistä johtuvia aivotoiminnan poikkeavuuksia. Autismikirjon piirteet vaikuttavat henkilön tapaan kommunikoida ja olla vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Autismikirjon henkilöllä on haasteita tulkita ympäristöä ja päätellä millainen toiminta on missäkin tilanteessa sopivaa. ADHD:n oireet taas vaikeuttavat kykyä keskittyä ja saattavat saada henkilön tekemään asioita hetken mielijohteesta ilman seurausten pohtimista. ADHD-henkilön toiminta on usein lyhytjännitteistä ja häiriöherkkää. (Autismisäätiö 2020, 51.)

Vangeilla on muuta väestöä huomattavasti useammin erilaisia neurokirjon häiriöitä sekä oppimisvaikeuksia. Nämä vaikuttavat heidän toimintakykyynsä ja ne tulisi huomioida vankilan

arjessa ja kuntoutuksessa. (Kohvakka ym. 2022, Vankien kuntoutuminen). Muihin vankeihin verrattuna ADHD-piirteitä omaavien vankien sopeutuminen vankilaympäristöön näyttäytyy haasteellisena. Heillä vaikuttaisi olevan enemmän ja vakavampia laitosrikkomusmerkintöjä kuin sellaisilla vangeilla, joilla ei ole ADHD-piirteitä. (Mikkola & Rautanen 2023, 45-46.) On kuitenkin harmillisen yleistä, ettei vangin neurokirjon piirteitä tai oppimisvaikeuksia ole koskaan tunnustettu, minkä vuoksi he eivät ole saaneet riittävää tukea tai kuntoutusta esimerkiksi peruskouluvuosina. (Kohvakka ym. 2022, Vankien kuntoutuminen). Suurin osa ADHD:n diagnostiset kriteerit täyttävistä vangeista ei ole saanut diagnoosia ja edelleen diagnosoiduista vangeista vain pieni osa on saanut hoitoa oireisiinsa (Mikkola & Rautanen 2023, 46).

ADHD:tä esiintyy noin kolmella prosentilla aikuisista. Vangeilla ADHD on 5-10 kertaa yleisempi kuin muussa väestössä. ADHD:n kanssa esiintyy usein samanaikaisesti myös muita häiriöitä. Aikuisilla samanaikaisia häiriöitä on esiintynyt yli puolella ja riski sekä mieliala- että ahdistuneisuushäiriöihin on 3-5-kertainen muuhun väestöön verrattuna. (ADHD: Käypä hoito -suositus 2019).

Autismikirjon esiintyvyys on ADHD:tä pienempi (noin 1 %) mutta autismikirjon häiriöihin liittyy voimakkaasti suurentunut riski moniin neurologisiin sairauksiin ja häiriöihin sekä psykiatriisiin häiriöihin kuten esimerkiksi ahdistuneisuushäiriö, ADHD ja oppimisvaikeudet. Huomattavaa on, että autismikirjon henkilöillä päihdehäiriöiden osuus on pienempi kuin väestössä yleensä mutta rikoksiin syyllistyneillä autismikirjon henkilöillä päihdehäiriöiden riski taas on suurentunut. (Autismikirjon häiriö: Käypä hoito -suositus 2023).

Toiminnanohjauksen vaikeudet ovat tyypillisiä neurokirjon henkilöillä. ADHD:n ydinpiirteiksi määritellään tarkkaamattomuus, yliaktiivisuus sekä impulsiivisuus (Mikkola & Rautanen 2023, 46). Autismikirjon häiriössä toimintojen suunnittelu ja joustavuus ovat puutteellisia, kun taas ADHD:ssä tyypillisiä ovat säätelyn ja tarkkaavuuden ylläpitämisen vaikeudet ja työmuistin kapasiteetti. Oirekuvat ovat niin päällekkäiset, että häiriöiden erottaminen toisistaan ei ole helppoa. (Autismikirjon häiriö: Käypä hoito -suositus 2023). Neurokirjon henkilöillä on usein vaikeuksia ohjata omaa toimintaansa toimintaympäristöjen aistiärsyketulvassa ja vaihtuvissa vuorovaikutustilanteissa (Autismisäätiö 2020, 8). Neurokirjon henkilöiden ajattelutavan erilaisuudesta voi seurata epäselvyyksiä ja väärinkäsityksiä, jotka voivat johtaa ristiriitaisiin tilanteisiin (Autismisäätiö 2020, 51).

Neurokirjon vangit ovat merkittävä erityistarpeinen ryhmä, mihin on tärkeää kiinnittää huomioita, jos halutaan puuttua uusintarikollisuuden riskitekijöihin ja parantaa vankilaturvallisuutta. Sekä ADHD:n että autismikirjon piirteet heikentävät yksilön kykyä pärjätä rikosoikeudellisessa järjestelmässä. Tällaisia piirteitä omaavien henkilöiden tunnistamatta jääminen on riski heidän oikeusturvansa toteutumiselle, kuntoutustoimenpiteiden virheelliselle kohdentumiselle ja korkeammalle uusintarikollisuudelle. Vankeusaika on monille hyvin otollinen hetki

oman terveyden edistämiseksi sekä kuntoutussuunnitelmien laatimiseksi ja käynnistämiseksi. Neurokirjon piirteitä omaavat vangit ovatkin tutkimuksen mukaan olleet hyvin halukkaita asettamaan terveydentilaansa liittyviä tavoitteita osaksi rangaistusajan suunnitelmiaan. (Mikola & Rautanen 2023, 51-52.)

### 3.1.2 Mielenterveys- ja päihdehäiriöt

Vankien terveystilannetta koskevissa tutkimuksissa mielenterveydenhäiriöksi luokitellaan myös päihderiippuvuudet. Vangeilla mielenterveyden häiriöiden esiintyvyys on huomattavan suuri valtaväestöön verrattuna. Elämänsä aikana 95 %:lla vangeista on jokin mielenterveyden häiriö. Yleisin mielenterveyden häiriöryhmä ovat erilaiset päihderiippuvuudet, joista kärsii noin 90 % vangeista. Toiseksi yleisin mielenterveyden häiriö on persoonallisuushäiriö, jota on noin 70 %:lla vangeista. (Suistomaa 2014, 16-17.) Sekä päihdehäiriöt että persoonallisuushäiriöt ovat molemmat hoidollisesti vaikeita ja siksi ne lisäävätkin haasteita niin vankeusajana toteutettavalle päihdekuntoutukselle kuin myös vankilasta vapautuvien jatkohoidolle. (Joukamaa ym. 2010, 74.)

Päihteiden käyttö, päihdehäiriöt sekä niihin liittyvät somaattiset, psyykkiset ja sosiaaliset ongelmat ovat erittäin yleisiä vankiväestössä. Haitalliset päihteiden käyttötavat jatkuvat usein vankilasta vapautumisen jälkeen ja ne lisäävät omalta osaltaan uusintarikollisuuden todennäköisyyttä. (Niemelä ym. 2023, 113.) Vankien päihderiippuvuus on vähintään kymmenkertaista muihin aikuisikäisiin suomalaisiin verrattuna. Päihdeongelmien laatu on selvästi muuttunut 20 vuodessa, sillä vankien huumeongelmat ja sekakäyttö ovat lisääntyneet. Vangeilla on aiempaa useammin monen eri päihteen ongelmakäyttöä ja ongelmapäihdekäyttö on huumeapainotteisempaa. Ongelmallinen alkoholin käyttö painottuu vanhempiin ikäryhmiin ja nuoremmilla vangeilla taas huumeongelmat ovat muita ikäryhmiä yleisempiä. Päihdehäiriöt ovat yleisin vankien työkykyä alentava tekijä. Merkittävä osa päihdeongelmien kanssa kamppailevista vangeista ei ole kuitenkaan ollut vankilan ulkopuolella päihdehoidon piirissä. (Niemelä ym. 2023, 114; 128.)

Kaksoisdiagnoosit, mikä tarkoittaa päihdeongelmaa yhdistyneenä persoonallisuushäiriöihin, ovat yleisiä vangeilla. Valtaosalla vangeista on päihdeongelma, yli puolella persoonallisuushäiriödiagnoosi ja psykopatiapiirteisyyttä on moninkertaisesti normaalipopulaatioon verrattuna. (Kohvakka ym. 2022, Vankien kuntoutuminen). Lisäksi vankeusaika itsessään altistaa psyykkisen voimien heikkenemiselle, mikä voi ilmetä masennuksena ja ahdistuksena. Psyykkisen terveyden edistäminen voidaan nähdä kuntoutumisedellytysten luomisena. Jotta vanki pystyy vastaanottamaan uusimyrskiin vaikuttavaa kuntoutusta, hänen on oltava riittävässä psyykkisessä kunnossa. Riittävä psyykinen kunto mahdollistaa tietoisuuden omista ongelmista ja motivaatio niiden hoitamiseen voi herätä. (Kohvakka ym. 2022, Vankien kuntoutuminen).

### 3.2 Osallisuus

Osallisuudella tarkoitetaan yleisesti ottaen vaikutusmahdollisuuksien varaamista yksilölle oman asiansa hoitamisessa. Osallisuutta on vaikea määritellä tyhjentävästi mutta siihen vaikuttavat asiakkaiden ominaisuudet, kuten ikä, koulutus, sosioekonominen asema, terveydentila ja voimavarat. Siksi onkin tärkeää kiinnittää huomiota niihin asiakasryhmiin, joilla terveydentila on heikko tai autonomia ja voimavarat vähäisiä. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 275-279.) Heikko osallisuuden kokemus liittyy hyvinvoinnin vajeisiin, yhteiskunnallisesti marginaaliseen asemaan ja laajempaan osattomuuteen. Se kertoo syrjäytymisen uhasta, joka on yksinäisyyden, heikon elämänlaadun ja niukkuuden kokemusten yhdistelmä. Heikko osallisuus lisää riskiä erilaisten ongelmien kasaantumiselle, pitkittymiselle ja kärjistymiselle. Tällöin ihmisen mahdollisuudet tehdä hyvinvointiaan ja terveyttään palvelevia valintoja heikkenevät. (Leemann, Nousiainen, Keto-Tokoi & Isola 2022, 107-108.) Osallisuuden kokemuksen kannalta elämän ennustettavuus ja mahdollisuudet tulevaisuuden suunnittelemiseen ovat oleellisia tekijöitä (Leemann ym. 2023, 196). Leemannin ym. (2022, 107-108) mukaan osallisuuden kokemuksen ylläpitämiseen ja parantamiseen tulisi panostaa, sillä se ehkäisisi ongelmia kärjisty-  
mästä.

Osallisuudessa on kyse kiinnittymisestä johonkin: yhteisöihin, ympäristöön ja yhteiskuntaan, yhteenkuuluvuuden tunteen syntyisestä, turvallisuudesta ja oikeudenmukaisuudesta. Osallisuuden kokemuksiin vaikuttavat sekä yhteiskunnan rakenteet että yksilön omat voimavarat, elintason, kuulumisen ja itsensä toteuttamisen ulottuvuudet. Silti jokaisen yksilön kokemus osallisuudestaan on erilainen riippuen siitä, mihin kokonaisuuteen tai kenen toisen osallisuuden oman osallisuutensa suhteuttaa, kuka osallisuutta määrittelee ja miten. Kun määrittelme osallisuutta tai osattomuutta, on oleellista pohtia myös sitä, minkälaisia vaatimuksia tai odotuksia määrittelijä itse asettaa osallisuudelle. (Särkelä-Kukko 2014, 49.)

Osallisuus omassa elämässä on sitä, että voi elää kuultuna, nähtynä, arvostettuna ja ymmärrettynä. On oltava kokemus siitä, että pystyy vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun, toimintaansa tai palveluunsa. Elämän hallittavuutta ja ymmärrettävyyttä lisää jo sekin, kuinka kunnioittavasti tai epäkunnioittavasti palveluissa ihmiselle vaihtoehdot esitetään, annetaanko ihmiselle aikaa ja tilaa pohtia päätöstään. Kun ihminen pysyy rauhallisena ja pystyy käsittelemään informaatiota, hän pystyy ottamaan itseä koskevat asiat haltuun, vastuun niistä ja vaikuttamaan niihin. (Isola ym. 2017, 25.) Osallisuudessa on kyse kokemuksesta ja asiakkaiden aiemmat kokemukset vaikuttavat heidän osallistumishalukkuuteensa. Vuorovaikutus ja tiedon-  
saanti ovat oleellisimpia edellytyksiä osallisuuden toteutumiselle. Tietoa tulee saada riittävästi ja sen tulee olla ymmärrettävässä muodossa, jotta asiakas ymmärtää saamansa tiedon ja voi näin ollen toimia sen pohjalta. (Kivinen ym. 2020, 282.)

Vankien osallisuus on lähtökohtaisesti rajatumpaa kuin aikuisväestöllä keskimäärin, sillä vankila jo tilana rajaa osallisuuden mahdollisuuksia. Vankien itsemääräämismahdollisuudet ovat myös suppeammat, sillä vankeus tarkoittaa nimensä mukaisesti vapausrangaistusta. Vankeus kapeuttaa kuulumisen, merkityksellisyyden ja hallittavuuden kokemusta. Mahdollisuudet liittyä sosiaaliin suhteisiin ovat rajoitettuja eikä suhteita voi vapaasti valita. (Leemann, Isola & Rautanen 2023, 196.) Osallisuuden toteuttamiseksi on kiinnitettävä huomioita riittävän monipuolisen tiedon saavutettavuuteen. Tämä velvoittaa viranomaiset tuottamaan tietoa eri tavoin ja monikanavaisesti. (Kivinen ym. 2020, 281.)

### 3.2.1 Sosiaalisen tuen merkitys

Osallisuuden kokemuksilla ja sosiaalisella tuella on myönteisiä vaikutuksia yksilön toimintakykyyn ja elämänlaatuun (Saari & Grönlund 2021, 180-181). Mitä vahvempi sosiaalinen tuki yksilöllä on, sitä paremmin hän kestää erilaisia elämässä eteen tulevia kolhuja (Saari 2015, Sosiaalinen tuki ja arjen rakenteet). Sosiaalisella tuella tarkoitetaan toimintakykyä lisäävää ja elämännhallintaa vahvistavaa kohtaamista, joihin liittyvää tukea saa toisilta ihmisiltä (Saari & Grönlund 2021, 180-181). Sosiaalisen tuen lähteet voidaan jakaa virallisiin ja epävirallisiin. Epävirallisia ovat puoliso, ystävät, perhe ja sukulaiset. Virallisia tuen lähteitä ovat eri viranomaiset. (Saari 2015, Sosiaalinen tuki ja...) Sosiaalinen tuki kattaa ne kaikki kohtaamiseen perustuvat ihmisten ja palveluntuottajien sosiaaliset käytännöt, jotka pyrkivät parantamaan asiakkaiden elämän edellytyksiä ja toimintakykyä. (Saari & Grönlund 2021, 180-181.) Sosiaalisesti tueksi ajatellaan siis kaikkia sellaisia auttamistyön muotoja, joilla pyritään edistämään yksilön toimintakykyä ja hyvinvointia. Sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitäminen on hyvin tärkeää. Esimerkiksi sosiaaliturvaetuksissa neuvonta on sosiaalista tukea. (Suonio, Linderborg & Lassila 2014, 13.)

Sosiaalista tukea ei kuitenkaan välttämättä haluta, joten osa tuesta on toivottua ja osa vastentahtoista (Saari 2015, Sosiaalinen tuki ja...). Haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt eivät aina halua elämäänsä osallisuutta tai sosiaalista tukea ja ilman henkilön omaa motivaatiota ja sitoutumista hänen toimintakykynsä ja elämänlaatuunsa ei synny myönteistä muutosta. (Saari & Grönlund 2021, 180-181.) Vankien välillä on voimakasta eriytymistä avun ja tuen saamisessa. Osa vangeista saa merkittävästi epävirallista apua ja tukea perheeltään ja kavereiltaan, kun taas osa on kokonaan vailla näiden tukea. Osalle vangeista viranomaisten tuki voi olla ainoa tuen muoto ja siksi osallisuuden ja sosiaalisen tuen kannalta erityisen merkityksellistä. Yksilön toimintakyky vaikuttaa siihen, miten hän pystyy toimimaan yhteiskunnassa ja yhteisöissä ja tarttumaan niistä tarjottuihin mahdollisuuksiin. (Saari ja Grönlund 2021, 194-195.) Saari ja Grönlund (2021, 195) painottavatkin, että kun halutaan vaikuttaa vankien mahdollisuuksiin muuttaa omaa elämäänsä kohti rikoksetonta elämäntapaa, osallisuuden ja sosiaalisen tuen mahdollisuuksia tulisi tarjota etenkin sellaisille henkilöille, joilla niitä ei omissa verkostoissa ole.

### 3.2.2 Rikosseuraamusasiakkaiden haasteet digitaalisessa osallisuudessa

Digitaalinen osallisuus on yksi osallisuuden muodoista. Digitaalinen osaaminen on kaiken aikaa tärkeämpää yhteiskunnan julkisten palvelujen digitalisoituessa enenevässä määrin. Digitalisaatio on väistämätöntä muutosta ja rikosseuraamusasiakkaiden syrjäytyminen digitalisaation kehityksestä on riski yhteiskunnasta eriytymiselle. Sähköinen asiointi saattaa koskea asunnonhakua, opiskelupaikan hakemista, koulutehtäviä, pankkiasioita, sähköistä asiointia valtion virastoissa, kuten Kela, TE-palvelut ja verohallinto. Sosiaalisen median, sähköpostin ja internetin vapaa käyttö on lähtökohtaisesti kielletty. Vankiloiden välillä on suuria eroja sähköisessä asiointissa ja osa eroista selittyy suljetun ja avovankilan eroilla. Lisäksi sähköisen asiointin laitteen käyttö vaatii yhden virkamiehen työpanoksen silloin, kun vanki käyttää laitetta eli lupa-prosessi hakemuksineen on aikaa vievä. (Järveläinen 2022, 128-130; Pajuoja 2019, 43-48.)

Tämän lisäksi haasteita digitaaliseen osallisuuteen aiheuttavat myös rikosseuraamusasiakkaiden digitaidot. Useimmiten syrjäytyneet ja päihdeongelmaiset vangit ovat niitä, joilla ei ole valmiuksia sähköiseen asiointiin. Heillä ei ole motivaatiota opetella digitaitoja. Digitaalisten välineiden hallinta on yksi edellytys sähköiselle asiointille mutta sitäkin oleellisempi perusedellytys on sähköisen tunnistautumisen mahdollisuus, sillä ilman sähköistä tunnistautumista ei sähköinen asiointi ole mahdollista. Sähköiseen tunnistautumiseen vaaditaan pankkitunnukset eikä pankkitunnuksia saa ilman henkilöllisyystodistusta. Monilta rikosseuraamusasiakkailta henkilöllisyystodistus puuttuu. Henkilökortin hakeminen on kuitenkin mahdollista vankeusrankaistuksen aikana. Yhdeksi haasteeksi muodostuu usein myös rikosseuraamusasiakkaan taloudelliset mahdollisuudet ostaa älylaite, joka mahdollistaa sähköisen asiointin. (Järveläinen 2022, 128-130; Pajuoja 2019, 43-48.)

Institutionaalisella tasolla lainsäätäjät ja viranomaiset eivät saa tuottaa osallisuuden toteutumiselle esteitä. Asiakasryhmien yksilölliset tarpeet tulee huomioida eikä näin ollen voida vaatia asiakkaalta tietynlaista toimintatapaa, kuten sähköistä asiointia. Osallisuuden on oltava kaikille saavutettavissa riippumatta taloudellisista resursseista, toimintakyvystä tai tietoteknisestä osaamisesta. (Kivinen ym. 2020, 281-282.)

### 3.3 Asiakasymmärrys ja asiakaslähtöisyys

Asiakasymmärrys on ensisijaisen tärkeää asiakaslähtöisen palvelun kehittämisessä. Asiakasymmärrys on kattavaa tietoa asiakkaista ja heidän tarpeistaan sekä sen hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä. Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan sellaista asiakastietoa, joka on jalostettua ja käyttötilanteeseen kytkettyä. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 18; Arantola & Simonen 2009, 35.) Asiakasymmärryksen on tärkeää sisältää asiakkaan koko toimintaympäristön ja elämänhallinnan merkityksen tarkastelua, koska asiakas toimii palvelujen käyttäjänä omista henkilökohtaisista tarpeistaan ja lähtökohdistaan käsin. Vaikka jokainen asiakas kohdataan omana yksilönään, asiakas on samalla osa perhettään, yhteisöään

ja ympäröivää yhteiskuntaa. Ymmärrys asiakkaan tarpeista ylittää sen, mitä asiakas pystyy itse kertomaan tarpeistaan yksilönä. Palvelutarjonnan on kyettävä näin ollen reagoimaan paitsi tämänhetkisiin, myös tuleviin asiakastarpeisiin. (Virtanen ym. 2011, 18.)

Kun asiakasymmärryksestä saadaan koottua riittävän syvällistä tietoa, voidaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita yhdistää laajempaan, yhteiskunnalliseen kontekstiin. Asiakkaat luokitellaan erilaisiin kohderyhmiin, minkä jälkeen palvelutuotteet sekä palveluiden prosessit muokataan vastaamaan eri kohderyhmien tarpeita (Virtanen ym. 2011, 42). Asiakasymmärryksen kehittämisessä on monipuolisen tiedon lisäksi olennaista tiedon tarkka kerääminen, tiedon analysointi ja hyödyntäminen asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisessä. Asiakasymmärryksellä on hyvin tärkeä rooli paitsi asiakaslähtöisen toiminnan, myös asiakaslähtöisen organisaatiokulttuurin kehittämisessä. (Virtanen ym. 2011, 43.) Asiakasymmärryksen hyödyntäminen edellyttää erityisesti asiakkaalle syntyvän arvon tunnistamista (Arantola & Simonen 2009, 33).

Asiakasymmärryksen avulla on mahdollisuus parantaa asiakkaan tasolla tapahtuvia palvelukäytäntöjä ja niiden vuorovaikutuksellisuutta. Palvelukanavia kehitettäessä asiakasymmärryksen merkitys nousee keskeiseksi seikaksi. Tieto asiakkaista on asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen lähtökohta. Jotta kehittämistä voidaan tehdä asiakkaan, ei vain organisaation tarpeista käsin, on kehittämisessä oltava tietoa asiakastarpeista. Asiakaslähtöisyyden kannalta on siis olennaista kehittää palveluita suurelle joukolle erilaisten palveluiden käyttäjiä. Samanaikaisesti on mietittävä myös miten kaikkien niiden erilaisten asiakkaiden ja palveluiden kirjossa osataan silti huomioida myös yksilöllisiä tarpeita. (Virtanen ym. 2011, 43.)

### 3.3.1 Kelan asiakasymmärrys

Hyvä asiakaskokemus on Kelan strategian ytimessä ja viime vuosina Kelassa on haluttu lisätä asiakasymmärrystä asiakaslähtöisen palvelun kehittämiseksi. Asiakasymmärrys on eri tietojen pohjalta muodostettu näkemys asiakkaiden tarpeista, odotuksista sekä palvelujen käytöstä ja niihin liittyvistä haasteista. Tämä ymmärrys perustuu monipuoliseen asiakastiedon, asiakaspalautteiden ja asiakaskäyttäytymisen analysointiin. (Kela 2024.)

Jotta toimintaa pystytään kehittämään vaikuttavasti ja tuottamaan tarpeisiin vastaavaa palvelua, on tarve tuntea erilaiset palveluita käyttävät asiakasryhmät. Kun kunkin asiakasryhmän keskeiset piirteet ovat tiedossa, voidaan palveluita kehittää vastaamaan ryhmän tarpeita parhaalla tavalla. Henkilöasiakkaiden ryhmittelyssä on käytetty Kelan omia asiakastietovarantoja ja tämän tiedon perusteella on tunnistettu kolme pääryhmää, jotka eroavat toisistaan sen perusteella, mitä etuuksia asiakas saa ja miten paljon ja millä tavoin hän asioi Kelassa. (Kela 2024.)

Laajojen tietoaaineistojen ja palvelumuotoilun avulla on löydetty asiakkaiden arkea yhdistäviä ja erottavia tekijöitä. Niiden pohjalta on muodostettu kolme selkeintä asiakasryhmää, joiden

arki on erilaista ja jotka tarvitsevat eri asioita. Tasaisen arjen asiakkaiden asiat hoituvat useimmiten automaattisesti taustalla tai yksittäisten digipalveluiden avulla. Muuttuvan arjen asiakkaat pystyvät hoitamaan asioitaan itse, kun viestintä ja neuvonta on tarpeeksi selkeää. Muutostilanteessa Kela auttaa asiakasta parhaiten, kun tuki on ripeää ja asiakkaan tilannetta tarkastellaan kokonaisuutena. Tuettavan arjen asiakkaat taas hyötyvät eniten siitä, että heitä palvellaan henkilökohtaisesti. Etuuksien hoitamisen ja tuen tarjoamisen pitää olla mahdollisimman sujuvaa. Asiakasryhmittelyllä pyritään siihen, että asiakkaan tilanne olisi paremmin hallussa Kelassa ja asiakkaita voitaisiin tukea paremmin heidän arjessaan. On siis tärkeää, että Kelan tuki on yksilöllistä ja sitä tarjotaan oikeaan aikaan. Asiakkaan kannalta on olennaista, että yhteistyötä tehdään myös muiden asiakkaalle tarpeellisten toimijoiden ja viranomaisten kanssa. (Kela 2023.)

Tuettavan arjen asiakasryhmään kuuluvilla on arjessaan monenlaisia haasteita samaan aikaan ja tilanne voi kestää pitkään. He ovat yleensä myös taloudellisesti riippuvaisia Kelan etuuksista. Näiden asiakkaiden tukemisessa sujuva yhteistyö eri viranomaisten ja toimijoiden välillä on hyvin tärkeää. Tuettavan arjen ryhmässä asiakkaiden toimeentulo koostuu useista eri etuuksista, ja he tarvitsevat Kelasta jatkuvaa toimeentulotukea. Arjen hallinnan haasteet sekä toimeentulon epävarmuus ovat näille asiakkaille arkipäivää. Tuettavan arjen asiakkaan tilanne voi olla monimutkainen ja vaikeasti hahmotettava. He saavat useita eri etuuksia samaan aikaan ja heidän työllisyystilanteensa saattaa vaihdella, mikä vaatii heiltä selvityksiä. Tämän asiakasryhmän asiakkaat ottavat yhteyttä Kelaan usein mutta samanaikaisesti heitä voi olla vaikea tavoittaa. Jotta asiakkaan arki voisi muuttua parempaan suuntaan, on tärkeää, että tilanteen edistämiseksi sovitaan yhdessä. Olennaista on myös sopia toimet, joilla muutos etenee. (Kela 2023.)

### 3.3.2 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys on toimintatapa, jossa palvelunantaja näkee asiakkaan yksilönä ja toimijana sekä organisoii toimintansa asiakkaan tarpeista ja voimavaroista käsin. Asiakslähtöisyys voi toteutua esimerkiksi siten, että asiakasta koskevat palvelupolut laaditaan yhteistyössä hänen kanssaan, asiakasta tuetaan päätöksenteossa, hän saa riittävästi tietoa häntä koskevista asioista ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. (THL 2023.)

Asiakslähtöisyydessä jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä hänen hyvinvointivajeestaan riippumatta. Asiakslähtöisyyden keskeinen ominaisuus on, ettei palveluita järjestetä pelkästään organisaation vaan myös asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakslähtöisen palvelutoiminnan tulee alkaa asiakkaan esittämistä asioista ja kysymyksistä ja sen on tarkoitus olla vastavuoroista. (Virtanen ym. 2011, 19.) Myös Koivuniemen ja Simosen (2011, 53; 95) mielestä asiakslähtöisyyden edellytyksenä on dialogi eli vuoropuhelu. Vastavuoroisuuden avulla saadaan selville asiakkaan arvot ja mielipiteet. Asiakslähtöisyyden kautta asiakkailla on

mahdollisuus kehittää omia kykyjään ottaa elämäänsä hallintaan. Eli samalla kun asiakkaalle tarjotaan mahdollisuuksia erilaisiin valintoihin, tuetaan hänen kykyään käyttää palveluja.

Virtanen ym. (2011, 19) tiivistävät asiakaslähtöisyyden perimmäisen olemuksen neljään keskeiseen ulottuvuuteen: Asiakaslähtöisyys on toiminnan arvoperusta. Asiakaslähtöinen toiminta edellyttää palvelun organisoijalta asiakasymmärrystä. Asiakasta ei nähdä passiivisena palveluiden kohteena vaan osallistuvana toimijana. Asiakas on työntekijän kanssa yhdenvertainen toimija ja tasavertainen kumppani, sillä hän on oman elämänsä asiantuntija.

Asiakkaan osallistuminen palvelutapahtumaan on itsestään selvää. Asiakkaalla on tarve, minkä johdosta hän hakeutuu tarvetta vastaavaan palveluun. Asiakaslähtöisestä näkökulmasta katsottuna palvelutapahtuma on asiakkaaseen kohdistuva, vuorovaikutuksellinen kohtaaminen ja tilanteesta syntyy asiakkaalle kokemus palvelun vastaavuudesta hänen tarpeeseensa. Asiakaslähtöisyyttä ei siis asiakkaan näkökulmasta erikseen tehdä vaan se rakennetaan kerta toisensa jälkeen jokaisessa palvelutilanteessa. (Virtanen ym. 2011, 29.) Työntekijän näkökulmasta asiakaslähtöiseen työtapaan sisältyy asiakkaiden yksilöllisyyden ja kokonaisvaltaisuuden huomioiminen sekä työn tekeminen omalla persoonalla (Laitila 2010, 145). Työntekijän toiminta voi myös asettua asiakaslähtöisyyden esteeksi. Työntekijä saattaa tehdä oletuksia asiakkaan tilanteesta esittämättä tarkentavia kysymyksiä tai kuuntelematta kysymyksiin saatuja vastauksia. Työntekijälle voi olla hyvin vaikeaa havaita oman vuorovaikutuksensa heikentävän asiakaslähtöisyyden toteutumista. Asiakaslähtöisyyden toteuttamiseen voivat tuoda haasteita myös asiakkaan motivaation puute, asiakkaan epärealistiset tavoitteet sekä vaikeudet olla osallisena prosessissa. Motivaation puute voi liittyä aikaisempiin palvelukokemuksiin tai pelkoon omasta pärjäämisestä ja tulevaisuudesta. (Ristolainen, Roivas, Mustonen & Hujala 2020, 250-251.)

Tiedon jakaminen palvelutilanteessa aktivoi asiakasta ja lisää palvelun vaikuttavuutta. Tiedon avoin jakaminen on tärkein tapa pyrkiä motivoimaan asiakkaita kantamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. (Virtanen ym. 2011, 25.) Myös Koivuniemi ja Simonen (2011, 25) jakavat saman ajatuksen todeten oppimisen mahdollistavan yhteistyötä. Se luo edellytykset asiakkaan omalle aktivoitumiselle, jota ilman asiakasta on hyvin vaikea saada osallistumaan palvelutilanteeseen. Tieto siis aktivoi asiakasta. Asiakkaan palveluymmärryksen kasvattamisessa asiakkaan asenteet ovat tärkeässä asemassa. Asiakkailla on hyvin vahvoja asenteita ja mielikuvia eri sektorien tarjoamista palveluista (Virtanen ym. 2011, 25.)

### 3.4 Asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus

Asiakaspalvelutyössä korostetaan tasavertaisen kohtaamisen ja asiakaslähtöisyyden merkitystä. Osittain tuo vaatimus on melko helppokin toteuttaa asennoitumalla asiakkaaseen ystävällisesti ja olemalla kiinnostunut hänen tarpeistaan. (Mönkkönen 2018, 2. luku.) Työntekijän ja asiakkaan ensikohtaamisessa saattavat kuitenkin nousta esille myös vaikeasti eri osapuolten

hahmotettavissa olevat tiedostamattomat tekijät, kuten ennakko-oletukset, asenteet, ristiriitaiset odotukset, motiivit sekä toiveet toista osapuolta kohtaan (Raatikainen 2015, 69).

Onnistuneessa palvelussa on kyse inhimillisestä, henkilökohtaisesta ja kokonaisvaltaisesta sosiaalisesta kokemuksesta. Ehdoton edellytys onnistuneelle palvelulle on henkilö, joka puhuu tuttua kieltä ja joka osoittaa keskittyvänsä toisen asiaan ilman kiirettä. Asiakkaan perusodotus on ensisijaisesti tulla arvostetuksi ihmisenä - ei yhtenä tapauksena tai ongelmankantajana. Useimmiten asiakkaan odotukset palvelutilanteelta ovat yksinkertaisia ja aivan tavallisia kohtaamisen perusasioita. Asiakkaan oma aktiivisuus ei voi toteutua, jos esimerkiksi tilanteessa käytetty kieli ei ole hänelle ymmärrettävää. Tällaisessa tilanteessa asiakas ikään kuin irtautuu eikä pysty ohjaamaan sitä. (Pohjola 2010, 52-54.) Hallinnollinen kieli ei kuulu asiakas kohtaamiseen (Mönkkönen 2018, 2.luku). Neutraaliksi tarkoitettu ammattikielestä saattaa muodostua vaikeasti avautuvaa kapulakieltä, joka asiaan vihkiytymättömän korvissa saattaa kuulostaa aivan mitään sanomattomalta. Informaatio voi olla monimutkaista. Asiakastilanteissa käytetään usein myös varovaisia ja yleisluontoisia ilmaisuja, kun pyritään väistämään selkeitä kannanottoja. Tällaiset puheet jäävät kuitenkin ilman konkretiaa ja pahimmillaan asiakas jää epätietoiseksi asiassaan. Käytetty kieli saattaa osaltaan luoda etäisyyttä asiakkaan ja työntekijän välille. Viranomaiskieli poikkeaa asiakkaiden jokapäiväisestä arkikielestä, minkä lisäksi on muistettava, että kaikki asiakkaat eivät välttämättä ole tottuneet jäsentämään kielellisesti henkilökohtaisia asioitaan. Asiakaslähtöisen toiminnan kielen omaksuminen edellyttää tietoisuutta kielen perustavanlaatuisesta merkityksestä asiakastyössä. (Pohjola 2010, 42-43.)

Asiakkaat odottavat työntekijältä myös välittämistä ja se edellyttää inhimillistä otetta ja asioiden ottamista tosissaan. Asiakkaat toivovat myös ihmisen kokonaisuuden huomioimista ja ajatus kokonaisvaltaisuudesta voikin helposti hukkaa järjestelmien toimintalogiikkaan ja sen elämää osiin jakavaan perinteeseen. (Pohjola 2010, 52-54.) Asiakkaan arvokas kohtaaminen toteutuu silloin, kun työntekijä lähestyy asiakasta tavallisena ihmisenä, joka tarvitsee elämäntilanteessaan yhteiskunnan tarjoamia palveluita. Asiakas nähdään ihmisenä, joka on elämäntilanteensa paras asiantuntija ja aktiivinen toimija. (Laitinen & Kemppainen 2010, 155.) Asiakkaan ihmisarvon ja persoonan kunnioittaminen sekä hänen omien mahdollisuuksiensa korostaminen ovat tärkeitä seikkoja. Keskustelun perussävyä säilyttämisenä on tärkeää mutta vaikeista asioista vaikeneminen tai niiden ohittaminen estävät asiakkaan kohtamisen kokonaisena ihmisenä. (Laitinen & Kemppainen 2010, 163.) Työntekijällä tulee olla rohkeutta ja emotionaalista herkkyyttä asettua asiakkaan asemaan, sillä vaikka tilanne olisi vaikeakin, ihmiset haluavat kuulla totuuden. Tällöin on kuitenkin ratkaisevaa, miten asiasta puhutaan asiakkaalle. Tarvitaan tilanneherkkyyttä ja kykyä antaa asiakkaalle tilaa ja aikaa. Myös työntekijällä tulee olla valmiutta reagoida asiakkaan tarpeisiin ja tunteisiin nopeasti, jos tilanne niin vaatii. (Raatikainen 2015, 72-73.)

Työntekijän suhtautuminen asiakkaaseen muovaa voimakkaasti asiakassuhdetta ja vaikuttaa sen laatuun. Aito asiakkaan kuunteleminen ja rehellisyys kasvattavat luottamusta asiakkaan ja työntekijän välillä. (Leppo 2018, 28.) Luottamuksen rakentamiseen ja ylläpitämiseen kuuluu asiakkaan arvostaminen. Luottamus asiakassuhteessa syntyy muun muassa siitä, että asiakas tulee asiassaan kuulluksi. (Raatikainen 2015, 145.) Luottamuksen synnylle on ominaista, että luottamusta toisiin ihmisiin koetaan yksilöllisesti ja siksi luottamusta ei myöskään aina synny. Luottamuksen perustana ovat yksilön aikaisemmat kokemukset, ennakoasenteet, valitseva kulttuuri ja siihen liittyvät tavat, toiminta- ja käyttäytymismallit sekä henkilökohtaiset arvostukset. (Raatikainen 2015, 69-72.)

Asiakastyötä säätelevät aina myös yhteiskunnalliset ja organisaation omat rakenteet. Jokainen vuorovaikutustilanne on erilainen ja myös riippuvainen siihen osallistuvista osapuolista. Ihmisten välisiin suhteisiin liittyviä asioita ei voi selittää pelkillä yksilön ominaisuuksilla tai joidenkin menetelmien välittömällä vaikutuksella. Onnistuneen kohtaamisen seurauksena asiakkaassa itsessään voi syntyä halu toimia uudella tavalla. Merkittävät kokemukset ja oivallukset syntyvät ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Jokainen ihminen tuo kohtaamiseen oman historiansa, kulttuurinsa ja näkemyksensä, joiden avulla hän jäsentää maailmaa. (Mönkkönen 2018, 2. luku.)

#### 3.4.1 Ammatillisuus

Mönkkösen (2018, 2. luku) mielestä paras tapa lähestyä asiakasta on olla oma itsensä, sillä asiakas tunnistaa heti, jos työntekijä yrittää olla jotakin muuta kuin on. Ihmisillä on vuorovaikutuksen suhteen erittäin tarkka vainu, sillä meistä jokainen tekee paljon päätelmiä jo sanatomien viestien ja pelkän olemuksen perusteella.

Osa ammatillista kasvua onkin tuntee itsensä ja tiedostaa kuinka paljon omasta persoonastaan on valmis välittämään ammattirooliinsa. Omaa persoonaa, temperamenttiaan ja luontaista rytmiiään on mahdotonta piilottaa kokonaan. Ammatillista rooliaan voi toteuttaa luontevana osana omaa identiteettiään ja maailmassa olemisen tapaa. Ammatillaiset joutuvat kohtaamaan arjessa epävarmoja tilanteita, joihin ei ole olemassa suoria toimintatapoja. Näitä tilanteita ratkaistessaan ammatillaiset käyttävät teoriassa oppimaansa mutta myös soveltavat teoriaa omien arvojensa ja niin sanotun maalaisjärkensä pohjalta. Käytännön työssä pelkkä teoria ei siis riitä vaan tarvitaan soveltamiskykyä, kokonaisvaltaista lähestymistapaa, joustavaa mieltä sekä käytännönläheisyyttä. (Linner Matikka 2020, 54-61.)

Oman ammatillisuuden syventymisessä omilla elämäkokemuksilla on iso merkitys. Ammatillinen itsetuntemus on tärkeä työssä jaksamisen kannalta. Kaiken opiskellun tiedon ja kerätyn työkokemuksen lisäksi itsetuntemuksella on suuri merkitys arjen työssä. Se sisältää omakohtaista kokemustietoa, arvoja ja asenteita, joilla on keskeinen yhteys kunkin ammatillaisen tapaan tehdä työtä. Auttava kohtaaminen edellyttää työntekijän kykyä tarkastella omia

reaktioitaan vuorovaikutustilanteissa sekä keinoja oman olon säätelämiseksi. Yksilöllisten ominaisuuksien lisäksi ammatilliseen itsetuntemukseen vaikuttaa se, kuinka pitkä ammattikokemus ihmisellä on. Itsehavainnointi asiakastilanteissa on taito, jota voi harjoitella. Itsehavainnointi suojaa uupumiselta ja sijaistraumatisoitumiselta. Tällä tarkoitetaan kehon tunteusten, tunteiden, vireystilan sekä ajatusten havainnointia ilman, että välittömästi reagoi niihin. Itseluottamus on luottoa omiin näkemyksiin ja kykyä asettaa asioille oma tärkeysjärjestyksensä. (Mattila 2010, 94; Linner Matikka 2020, 68; Isosävi 2023, 256.)

### 3.4.2 Kelan asiantuntijan vuorovaikutuksen osaamistarpeet

Vuorovaikutus on hyvin oleellinen osa ammatillista osaamista. Mönkkönen (2018, 2. luku) jakaa osaamisalueet kolmeen luokkaan: substanssiosaaminen, prosessiosaaminen ja vuorovaikutusosaaminen. Substanssiosaaminen sisältää olennaisten tietojen ja taitojen hallinnan, johon muut osa-alueet tuovat täydennystä. Prosessiosaamiseen kuuluu prosessien edistämisen taidot ja vuorovaikutusosaamiseen taas liittyy kyky vastavuoroiseen kommunikaatioon sekä asiakkaan että toisten ammattilaisten kanssa. Ammatillaisen asiantuntemus lisää luottamusta häntä kohtaan. Substanssiosaaminen tuo varmuutta omaan työhön ja auttaa soveltamaan tietoa joustavasti eri tilanteissa. Prosessiosaamisessa korostuvat ohjaukselliset taidot. On tärkeä suhteuttaa oma asiantuntijatieto asiakkaan henkilökohtaisiin kykyihin. (Mönkkönen 2018, 2.luku.) Juhila (2004, 178) korostaa vuorovaikutuksessa työntekijän ja asiakkaan kumppanuuden näkökulmaa ja ajatusta yhdessä tuotettavasta tiedosta, jossa arvostetaan asiakkaan omaa asiantuntijuutta. Ohjaus- ja neuvontatehtävissä on riskinä, että tietoa jaetaan liian nopeasti tai ilman, että on otettu selvää, mitä asiakas tietää jo tai mitä asioita hän on yrittänyt tehdä tai mikä on hänen oma motivaationsa muutokseen tai oppimiseen. (Mönkkönen 2018, 2.luku.)

Myöskään asiakasprosesseja ei tule tulkita siten, ettei kohtaamisessa olisi tilaa yksilöllisyydelle. Vaikuttavuus syntyy juuri siellä, missä yhteistoiminta tiivistyy siten, että asiakas kokee olevansa hyvissä käsissä. Vuorovaikutusosaaminen edellyttää taitoa kohdata erilaisuutta sekä vaikeita tilanteita ongelmien ratkaisua edistävällä tavalla. Se edellyttää myös kykyä kommunikoida toisten ihmisten kanssa niin, että oma tieto sulautuu osaksi yhteiseksi muodostunutta tietoa. Vuorovaikutusosaaminen on vaativa ammatillisen osaamisen alue, sillä ihmisten välisissä suhteissa ei koskaan voi olla varma toimiiko jokin lähestymistapa. (Mönkkönen 2018, 2.luku.) Myös Juhila (2004, 177) kertoo samasta asiasta todeten, ettei ihmisten haasteille ole valmiita ratkaisuja, joita pystyisi siirtämään tilanteesta toiseen tai suoraan ohjeista käytäntöön. Tällöin ratkaisusta on neuvoteltava ja tilanteen ennakkoinnin mahdottomuuden herättävää epävarmuutta on siedettävä. Puhutaan virittäytymisen taidosta, jossa osataan altistaa vieraille asioille. Näin empatiataidot kehittyvät ja työntekijä kykenee asettumaan toisen ihmisen asemaan ymmärtäen asioita asiakkaan näkökulmasta. Tämä edellyttää kuitenkin väivannäköä ja mukavuusalueelta poistumista. Vuorovaikutusosaaminen ei yksinään tee

kenestäkään ammattilaista mutta siinä kehittyminen edesauttaa vaikuttavan asiakastyön tekemistä. (Mönkkönen 2018, 2. luku.)

Palvelutilanteessa tulee kyetä joustavaan työtapaan (Autismisäätiö 2020, 33). Palvelutilanteen tarkoituksesta kertominen vähentää asiakkaan tunnetta tilanteen arvaamattomuudesta ja saa asiakkaan tuntemaan olonsa vähemmän avuttomaksi ja enemmän osalliseksi. Asiakas ikään kuin kutsutaan osallistumaan palvelutilanteen sisältöön, mikä lisää hallinnan tunnetta ja vähentää ahdistuneisuutta. Ajattelu on helpompaa turvallisessa ja rennossa mielentilassa, sillä silloin kasvaa kyky käsitellä omia ajatuksia. (Howe 2017, 7-9.) Palvelutilanteita helpottavia käytäntöjä ovat myös itse rauhallisena pysyminen, asiakkaan stressitason tarkkaileminen ja tarvittaessa rauhoittumismahdollisuuksien tarjoaminen. Keskusteleminen on tehokkaampaa, jos käytetään yksiselitteistä kieltä, yksiosaisia kysymyksiä ja sallitaan vastausviiveet eli annetaan asiakkaalle mahdollisuus käsitellä kuulemaansa rauhassa. (Autismisäätiö 2020, 51.) Vuorovaikutuksen ja sosiaalisten tilanteiden oppiminen tapahtuu suurimmalta osin ei-kielellisesti ja se on siksi esimerkiksi monille neurokirjon henkilöille usein vaikeaa. Heillä on haasteita tulkita sanatonta viestintää ja ymmärtää elein ja ilmein osoitettuja sosiaalisia vihjeitä. Joskus henkilö saattaa pyrkiä huomioimaan vuorovaikutuskumppanin kaikkia mahdollisia eleitä niin intensiivisesti, että kaikki puhuttu menee ohi. (Autismisäätiö 2020, 33.)

Ihminen, joka kokee vuorovaikutuksessa epäluottamusta, kiinnittää huomionsa helpommin omaan ahdistukseensa ja pelkonsa hallintaan kuin omien ajatustensa tai havaintojensa esille tuontiin. Tällaisissa tilanteissa on tyypillistä, että ihminen miettii tarkkaan kenen kanssa ja mitä puhuu. Huomio saattaa olla enemmän toisten tarkkailemisessa kuin omassa toiminnassa. On kuitenkin huomionarvoista, että ihminen, joka ei luota muihin, ei välttämättä itse ole epäluotettava. Epäluottamuksen ajatellaan liittyvän ihmisten välisen vierauden tunteeseen, erillisyyden, turvattomuuden, vihamielisyyden ja vähättelevyyden tunteisiin. Epäluottamus saattaa ilmetä turvattomuuden tunteena tai osattomuuden kokemuksena, jolloin ihminen saattaa jättää tavoittelematta toiveitaan koska pelkää epäonnistumista. Epäluottamus voi liittyä myös ihmiseen itseensä, jos hän ei luota itseensä. Hän ei ehkä uskalla suunnitella toiveidensa mukaista elämää siltä osin kuin se yleensä voisi olla mahdollista vaan varoo luottamasta muihin ihmisiin ja suhtautuu varautuneesti kaikkeen uuteen suojellakseen itseään. Tällaisen tunteen pitkittyessä ihminen ei voi kokea itse ohjaavansa elämäänsä eikä hänelle muodostu sisäistä elämänhallinnan tunnetta. Yksilön perusuottamus elämään, psyykinen taipumus, yhteiskunnallinen asema ja kokemukset ihmissuhteissa vaikuttavat yksilön luottamusasenteseen. Epäluottamuksen aiheuttamaan kontrolliin hukkuu paljon resursseja ja energiaa. (Raatikainen 2015, 133-135.)

#### 4 Kehittämisasetelma

Tässä luvussa kuvaan opinnäytetyöni kehittämisasetelmaa eli tutkimukseni toteutustapaa. Luku sisältää opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteen kuvaukset sekä tutkimuskysymykset. Lisäksi kerron käyttämästäni tutkimusmenetelmistä ja lähestymistavoista ja kuvaan samalla aineistonkeruun ja -analyysin vaiheita.

##### 4.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Kelassa organisoidaan rikosseuraamusasiakkaiden asiointiin keskittyvä toimintamalli, minkä kehittämistyö alkaa vaiheittain. Tämä opinnäytetyö on osa suurempaa kehittämiskokonaisuutta ja se keskittyy yhteen vaiheeseen rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallin kehittämisessä. Opinnäytetyön tarkoituksena on keskittyä kehittämisprosessin osaamisen siirron vaiheeseen. Tavoitteena on kerätä tietoa siitä, millaista asiakasymmärrystä ja havaintoja osaamistarpeista on kertynyt niille Kelan asiantuntijoille, jotka rikosseuraamusasiakkaiden asioita ovat jo hoitaneet. Näin varmistetaan, että jo kerättyä asiakasymmärrystä ja huomioita osaamistarpeista voidaan hyödyntää toimintamallin kehittämisessä.

Opinnäytetyöstä saadun tiedon avulla tullaan kokoamaan perehdytysmateriaali, jotta kerättyä tietoa voidaan hyödyntää jatkossa asiakasryhmän uuden toimintamallin alkaessa ja uusia toimihenkilöitä perehdytettäessä. Opinnäytetyöstä saadaan perehdytysmateriaaliin tietoa rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteistä asiakasryhmän erityisyyden tunnistamisen helpottamiseksi. Lisäksi opinnäytetyö selventää Kelan palvelu- ja ratkaisuasiantuntijoiden osaamistarpeita, jotta asiakkaan kokonaistilanteen tarkasteluun olisi jatkossa riittävä osaaminen kaikilla rikosseuraamusasiakkaiden palvelua toteuttavilla työntekijöillä. Nämä tarpeet voidaan ottaa huomioon myös perehdytysmateriaalin kokoamisessa.

Tutkimuskysymykset:

Millaisia haasteita rikosseuraamusasiakkailta on Kela-asioinnissaan?

Miten palvelussa voidaan ottaa rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteet huomioon?

Millaisesta osaamisesta on hyötyä Kelan rikosseuraamusasiakkaiden keskitetyssä palvelussa?

##### 4.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni on tutkimuksellista kehittämistoimintaa, jolloin käytännön kysymykset ohjaavat tiedontuotantoa. Tietoa tuotetaan aidoissa käytännön toimintaympäristöissä ja tutkimukselliset asetelmat ja menetelmät toimivat siinä apuna. Pääpaino on kehittämistoimintasalla mutta toiminnassa hyödynnetään tutkimuksellisia periaatteita. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on siis tiedontuotantoa, jossa kysymyksenasettelut nousevat käytännön

toiminnasta ja rakenteista. Sen tavoitteena on konkreettinen muutos mutta myös saada tuotettua perusteltua tietoa. (Toikko & Rantanen 2009, 21-22.)

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen keskeinen piirre on se, että lähestymistapa korostaa todellisuuden ja siitä saatavan tiedon subjektiivista luonnetta. Laadulliselle tutkimukselle on tunnusomaista lähestyä tutkimuskohdetta sen luonnollisissa olosuhteissa. Laadullisessa tutkimuksessa olennaista on osallistuvien ihmisten näkökulma ja heidän kokemuksensa. Tutkimuksen tehtävänä on antaa mielekäs tulkinta kohteena olevasta ilmiöstä. (Puusa & Juuti 2020, 4.luku.)

Monet tutkimuskohteet, joissa laadullista tutkimusta käytetään, ovat näkymättömiä ja ihmisten vuorovaikutuksessa syntyneitä. Ne ovat tulkinnallisia ja aikaan sekä paikkaan sidottuja ilmiöitä. Ihmistutkimuksessa ei ole mahdollista saavuttaa yhtä ainoata totuutta. Ihmistutkimuksessa ilmiöt muuttuvat vuorovaikutuksen seurauksena ajan myötä ja samanaikaisesti ilmiöistä muodostuu aina uusia puolia ja erilaisia tulkintoja. Laadullinen tutkimus jättääkin tilaa moniäänisyydelle ja antaa kaikille äänen. (Puusa & Juuti 2020, 3.luku.)

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena voi olla muun muassa ymmärryksen syventäminen, ilmiön kuvaaminen ja/tai tulkitseminen (Puusa & Juuti 2020, 4.luku). Laadullista tutkimusta käytetään muun muassa asiantuntijuuden kehittämiseen, osaamiseen sekä moniammatillisuuteen liittyvien kokemusten tutkimukseen (Vilkka 2021, Laadullinen tutkimus).

#### 4.3 Aineiston keruu

Haastattelu on aineiston keruumenetelmänä joustava ja siksi se soveltuukin käytettäväksi useisiin eri tilanteisiin ja palvelee monenlaisia tarkoituksia. Haastattelun metodinen etu on, että haastateltaviksi voidaan valikoida sellaisia henkilöitä, joilla tiedetään olevan kokemusta tutkittavasta aiheesta ja tietoa kyseisestä asiasta. (Puusa 2020, 6.luku).

Toteutin opinnäytetyöni haastattelut fokusryhmähaastatteluina. Ryhmähaastattelu on joustava ja monikäyttöinen menetelmä. Haastattelijan tehtävänä on luoda keskustelulle raamit mutta muilta osin haastateltavat voivat keskustella vapaasti ja kommentoida asioita suunnitelmattomasti. Ryhmähaastattelutilanteessa haastattelija voi kohdistaa huomion kaikkiin mutta tarvittaessa kohdentaa kysymyksen myös yhdelle henkilölle. Näin haastattelu tuottaa tutkittavasta ilmiöstä monipuolista tietoa ja rikkaan aineiston. Ryhmähaastattelu saa haastatteluun osallistujat puhumaan asioista, jotka saattaisivat muuten jäädä itsestäänselvyyksinä tai muista syistä kokonaan kahdenkeskisen haastattelun ulkopuolelle. (Puusa 2020, 6.luku).

Ryhmähaastattelun suurimpana tavoitteena on saada aikaan ryhmäkeskustelu tutkijan kertomasta aiheesta tai siihen liittyvistä teemoista. Ryhmähaastattelua voidaan toteuttaa monin tavoin, jolloin tavoitetaan sekä yksilön tulkintoja eri teemoista että ryhmän kollektiivisia

käsityksiä niistä. Puusa (2020, 6.luku) kannustaakin hyödyntämään ryhmähaastattelua silloin, kun tutkija on kiinnostunut tutkittavien yhteisestä kannasta tutkittavaan asiaan. Silloin on mahdollisuus tavoittaa kollektiivisesti tuotetut ja jaetut merkitysrakenteet.

Sekä Vilkka (2021, Tutkimushaastattelu) että Hirsjärvi ja Hurme (2014, 62) ovat yhtä mieltä siitä, että erityisesti kehittämiseen painottuvissa tutkimuksissa käytetään usein fokusryhmähaastattelua, sillä sen avulla saadaan hyvin tietoa esimerkiksi uusia palveluja kehitettäessä. Fokusryhmähaastattelu on hyvin teemahaastattelun tapainen keskustelu ryhmän kanssa, jossa apuna on teemoista strukturoitu kysymysrunko. Haastattelija johtaa keskustelua ja huolehtii, että kaikki teemat tulevat käsitellyksi ja kaikki saavat puheenvuoroja. Hirsjärvi ja Hurme (2014, 62) kertovat fokusryhmähaastattelun piirteistä muun muassa, että haastatteluryhmän jäsenet on tarkasti valittu, sillä he ovat usein henkilöitä, joiden mielipiteillä ja kokemuksilla on vaikutusta tarkasteltavana olevaan ilmiöön.

Ryhmähaastatteluita oli yhteensä kolme kappaletta. Toteutin ryhmähaastattelut etänä Microsoft Teamsissa, jotta haastateltavien sijainti ei nousisi esteeksi haastattelujen toteutuksessa ja ne olisivat aikataulullisesti helpompi järjestää. Hyödynsin Teamsin tallennusta ja transkriptiota, jossa puhe muutetaan automaattisesti tekstimuotoon. Kaikki kolme ryhmähaastattelua kestivät niille varatut noin 60 minuuttia. Teams-haastattelujen transkriptiot oli tarpeen tarkastaa manuaalisesti ja korjata virheistä. Lisäksi poistin samalla tunnistetiedot ja annoin analysointia helpottaakseni jokaiselle haastateltavalle juoksevat kirjain- ja numeroyhdistelmät. Palveluasiantuntijat saivat lyhenteen PA ja ratkaisuasiantuntijat lyhenteen RA.

Yhteen ryhmähaastatteluun kutsuin palveluasiantuntijoita, jotka ovat palvelleet rikosseuraamusasiakkaita Kelan etäpalvelussa. Etäpalvelu on valtakunnallinen palvelukanava, missä on käytössä videokuva, joten asiakas ja vankilan ohjaaja näkevät palvelutilanteessa Kelan palveluasiantuntijan ja päinvastoin. Etäpalvelua on hoidettu tiettyjen palveluasiantuntijoiden toimesta, mutta soitot etäpalveluun tulevat koko maan alueelta erilaisista vankiloista. Lähetin kutsun kymmenelle palveluasiantuntijalle ja haastatteluun osallistui yhteensä seitsemän palveluasiantuntijaa. Toiseen ryhmähaastatteluun kutsuin palveluasiantuntijoita, jotka ovat toteuttaneet niin sanottuja paikallisia rikosseuraamusasiakkaiden palveluita tehden yhteistyötä oman asiakaspalveluyksikkönsä alueella toimivan/toimivien nimettyjen vankiloiden kanssa. Palvelutilanteet ovat toteutuneet paikallisissa palveluissa joko Skype-yhteydellä tai paikan päällä vankilassa. Näissä palvelutilanteissa palveluasiantuntijat pysyvät pääsääntöisesti aina samoina. Tämän yhteistyön taustalla on useimmiten muutakin yhteistyötä, kuten paikallisen yhteistyön kautta sovittuja koulutuksia Kelan etuuksista ja yhteistyöpalavereja. Tähän haastatteluun osallistui yhteensä yhdeksän haastateltavaa eli kaikki haastatteluun kutsutut. Kolmanteen ryhmähaastatteluun kutsuin ratkaisuasiantuntijoita, jotka ovat ratkaisseet rikosseuraamusasiakkaiden etuushakemuksia. Tällaisia henkilöitä ei ole ollut montaa eikä rikosseuraamusasiakkaiden etuuskäsittelyä ole tehty valtakunnallisella tasolla vaan ainoastaan

linkitettyinä joihinkin paikallisia palveluita toteuttaneisiin alueisiin. Kutsuin heistä kaikki kuusi ratkaisuasiantuntijaa ja haastatteluun pääsi osallistumaan viisi ratkaisuasiantuntijaa.

#### 4.4 Aineiston analyysi

Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on luoda aineistosta ymmärrettävä kokonaisuus, jonka avulla on mahdollista tuottaa perusteltu tulkinta aineistosta ja tehdä johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysin prosessi on monivaiheinen ja se on keino jäsentää empiiristä aineistoa tulkintaa varten. Analyysissa on pyrittävä uskottavaan tulkintaan sekä perustelevaan tehtyjä ratkaisuja. (Puusa 2020, 9.luku.)

Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkimuksen kohteena olevaa aihetta. Analyysin tarkoitus on luoda aineistosta sanallinen ja looginen kuvaus. Sisällönanalyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Analyysin avulla aineistoon luodaan sellaista selkeyttä, että on mahdollista tehdä luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta aiheesta. Aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto hajotetaan palasiksi, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2014, 122.)

Olen analysoinut aineistoni aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa yhdistellään käsitteitä ja tällä tavoin saadaan vastaus tutkimustehtävään. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on vaiheittain etenevä prosessi, jossa litteroitu aineisto pelkistetään, ryhmitellään ja käsitteellistetään. Ensimmäisessä eli pelkistämisen vaiheessa aineistosta karsitaan kaikki epäolennainen pois ja aineistoa voidaan myös tiivistää tai pilkkoa osiin. Aineistosta etsitään tutkimustehtävää kuvaavia alkuperäisiä ilmaisuja, minkä jälkeen niitä pelkistetään. Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmitellään. Aineistosta poimitut ilmaukset käydään läpi ja niistä etsitään samankaltaisuuksia sekä eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään alaluokiksi. Alaluokat nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Alaluokkia yhdistelemällä voidaan muodostaa yläluokkia ja edelleen yläluokkia yhdistelemällä muodostetaan pääluokkia. Aineiston ryhmittelyn jälkeen aineisto käsitteellistetään eli erotetaan olennainen tieto ja tuon tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2014, 123-127.)

Opinnäytetyöni sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe oli pelkistäminen, jossa etsin haastatteluaineistosta tutkimuksen kannalta oleellisen tiedon ja kuvaavat ilmaisut. Käytännössä yliviväsin aineistosta mielestäni tutkimuksen kannalta oleelliset kohdat ja merkitsin aineistosta eri aihepiirien asioita erivärisillä kynillä. Kirjoitin merkityt kohdat uudelleen tiivistetyssä muodossa eli pelkistin aineiston. Seuraavaksi ryhmittelin pelkistetyistä ilmauksista alaluokkia. Muodostin alaluokista edelleen vielä yläluokkia ja yläluokista pääluokkia, joita tuli yhteensä kuusi: rikosseuraamusasiakkaan asioinnin haasteet, rikosseuraamusasiakkaan kohtaaminen, asiakasymmärrys rikosseuraamusasiakkaasta, rikosseuraamusasiakkaan osallisuuden

mahdollisuudet, Kelan työntekijän osaamistarpeet rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallissa sekä rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallin kehittämisen toiveet.

Taulukko 1: Aineistolähtöisen sisällönanalyysin esimerkki

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Yrittää luoda sellaisen viranomaiskontaktin siinä kohtaa, että niin tosiaan asioita voi hoitaa muullakin tavalla. Että jos se sellaisen kokemuksen antaisi, että ehkäpä tänne uskaltaa ja osaa olla yhteydessä sitten seuraavallakin kerralla.	Kontakti viranomaiseen  Asioiden hoitaminen eri tavoin  Positiivinen asiakaskokemus  Oma-aloitteisuus	Positiivinen kokemus viranomaiskontaktista  Asiakkaan oma-aloitteisuuden lisääminen	Positiivisia kokemuksia jatkoasiointia ajatellen	Rikosseuraamusasiakkaan kohtaaminen

## 5 Tulokset

Tuloksissa esittelen aineistosta nousseet löydökset. Tulokset esitellään sisällönanalyysissä muodostettujen pääluokkien mukaisesti. Nostan tuloksiin myös haastatteluista poimittuja aineisto-otteita mutta ilman haastateltavien numerotunnisteita anonymiteetin varmistamiseksi. Aineisto-otteissa käytän tunnisteita PA (palveluasiantuntija) ja RA (ratkaisuasiantuntija).

### 5.1 Rikosseuraamusasiakkaan asioinnin haasteet

Asioinnin haasteiden tarkasteluun sisältyy kolme yläluokkaa: käytännön haasteet, asiakkaan käyttäytymisen haasteet sekä yhteistyökumppaniin liittyvät haasteet. Rikosseuraamusasiakkaiden asioinnissa ilmenee haasteita ja ne haastavat sekä etuuksien haku- että ratkaisuvaiheita. Rikosseuraamusasiakkaiden sähköisen asioinnin mahdollisuudet koettiin heikkoina. Heillä ei välttämättä ole verkkopankkitunnuksia lainkaan tai rikosseuraamusasiakkaat ovat

sellaisessa vankilassa, jossa niitä ei ole mahdollista käyttää. Verkkopankkitunnusten saamisen voi estää myös se, ettei asiakkaalla ole henkilöllisyystodistusta, joka tarvitaan verkkopankkitunnusten saamiseksi, jolloin asian hoitaminen on jo pidempi prosessi. Tähän vaikuttavat osaltaan myös vankiloiden resurssit, sillä jos asiakkaan tarvitsee päästä poistumaan vankilasta edistääkseen henkilökorttiasiaa, se voi viedä paljon aikaa. Hakemuksia on mahdollista tehdä palvelutilanteissa suullisesti yhdessä Kelan työntekijän kanssa, mutta valtaosaan hakemuksista tarvitaan liitteitä, joiden hankkimiseen sähköisen asioinnin mahdollisuus on usein välttämätöntä.

Haasteita on tosiaan se, ettei heillä ole henkkareita eikä verkkopankkitunnuksia. Ja sitten vaikka verkkopankkitunnukset olisi niin niitähän ei sitten pystytä siellä vapaasti käyttämään. Että pitää olla joku vartija tai ohjaaja vieressä katsoomassa ja siinä on taas vähän resurssipulaa. (PA)

Heillä ei ole mitään oikeutta mennä sähköiseen asiointiin. Ei mitään oikeutta päästä puhelimeen. Kaikki hoidetaan ohjaajan kanssa. Sitten kun pitäisi lähteä hoitamaan asioita talon ulkopuolelle niin siellä on vartija matkassa mukana ja esimerkiksi henkilötodistuksen hakemista poliisilaitokselta niin ajat menee useamman kuukauden päähän. (PA)

Aina kaikki tarvittavat asiat eivät tule ilmi palvelutilanteessa ja ratkaisuasiantuntijalla voi syntyä tarve saada jostakin asiasta lisätietoa. Rikosseuraamusasiakasta on kuitenkin hyvin haasteellista tavoittaa, jos lisäselvityksiä tarvitaan. Joissain vankiloissa vangit voivat vastata puhelimeen mutta koottua tietoa eri vankiloiden toimintatavoista ei Kelassa ole käytössä. Lisäselvityspyynnöitä saatetaan näin ollen lähettää asiakkaan vanhoihin postiosoitteisiin tai OmaKelaan eli sähköiseen asiointiin eikä asiakas saa lisäselvityspyynnön tarvetta tietoonsa. Ilman hakemuksen käsittelyyn tarvittavia liitteitä asiakkaalle voidaan joutua tekemään hylätty päätös, joka tuo mukanaan useita käytännön haasteita ja etuusasian käsittely pitkittyy. Rikosseuraamusasiakkaiden keskitettyä etuuskäsittelyä on tehty Kelassa hyvin pienimuotoisesti, joten on myös mahdollista, että palvelutilanteessa tulee eteen virheellinen päätös koska asiakkaan tilanteesta ei ole hakemusta käsiteltäessä ollut riittävästi tietoa ja ymmärrystä.

Isoin haaste on, että kuinka sen vangin tavoittaa ja hahmottaa mistä vankilasta vangin voi tavoittaa. Toisissa vangeilla on puhelimet käytössään tietynä aikana vuorokautta ja pystyy tavoittelemaan. Joissakin ne on aina vangilla käytössä ja sitten on niitä missä ne ei ole koskaan käytössä. (RA)

On tullut paljon vastaan niitä, että on tarvittu tietenkin niitä tilioitteita sun muita, niin niitä lisäselvityspyyntökirjeitä on lähetetty milloin mihinkin poste restante -osoitteeseen tai jonnekin asiakkaan kotiosoitteeseen, joka ei välttämättä ole enää edes se kotiosoite niin sehän nyt on aivan päivänselvä asia, ettei me sitä kautta niitä liitteitä saada, että ei se mene vangille perille se tieto. Monesti on se tilanne, että niitä siviilitilioitteita ei ole saatavilla. Se selvitys saattaa olla, että niitä ei kerta kaikkiaan nyt saa niin silti päätös on hylätty. (RA)

Haastateltavat toivat esiin myös asiakkaan käyttäytymiseen liittyviä haasteita palvelutilanteissa. Monet rikosseuraamusasiakkaat suhtautuvat negatiivisesti viranomaisiin, mitä ilmenee

myös Kelan kanssa asioidessa. Asiakas saattaa myös yrittää ottaa palvelutilannetta itselleen haltuun ja antaa käytöksellään ymmärtää, ettei asioista neuvotella. Lisäksi epävarmuus viranomaisasioinneissa on yleistä ja tällaisissa tilanteissa rikosseuraamusasiakas on vähäsanainen ja siirtää puhumisen vastuuta enemmän palvelutilanteessa mukana olevalle Risen työntekijälle. Asiakkaiden elämäntilanteet voivat olla vaikeita jo pitkältä ajalta, minkä takia etuushakemuksiin tarvittavia tietoja kysyttäessä asiakas sulkeutuu. Palvelutilanteeseen on hyvä sisällyttää myös asiakkaan tilanteen ennakointia mutta joskus se on vaikeata, sillä asiakkaalta voi puuttua pitkäjänteisyyttä selvittää tilanteita ja käydä asioita eri etuuksien osalta läpi.

ADHD näkyy vahvasti. Ei pysty pitkästi asioimaan ja joutuu palastelemaan. Näkee asiakkaasta, että nyt ei riitä enää kapasiteetti. Joutuu ohjaajan kanssa sopimaan, että mitenkä hoidetaan loput asiat. Että asiointia on siinä kerralla turha jatkaa. (PA)

Heillä puuttuu semmoinen pitkäjänteisyys siinä asiointissa. Että ei ole semmoista pitkäjänteisyyttä tutkia ja selvittää vaan kaikki täytyisi saada nyt ja heti ja vain yhdellä klikkauksella. (PA)

Siellä voi olla semmoisia tosi isoja kriisejä ollut takana niin sitten näkee, kun asiakas sulkeutuu, ettei pysty esimerkiksi hoitaa loppuun asiaa. Niitäkin on tulla aika paljonkin. (PA)

Myös Risen työntekijä on läsnä palvelutilanteissa ja siihen liittyviä haasteita nostettiin esiin erityisesti toteutetun etäpalvelun osalta. Haastateltavilla oli kokemuksia, joissa Risen työntekijä haastaa palveluasiantuntijaa Kelan käytännöistä ja etuushakemuksiin tarvittavista liitteistä. Risen työntekijän rooli palvelutilanteessa koettiin myös haasteelliseksi. Risen työntekijä saattaa olla niin aktiivinen, että asiakas jää tilanteessa sivuun tai rooli onkin niin passiivinen, että asiakas jää tilanteeseen yksin ja Risen työntekijä on konkreettisesti etäämmällä palvelutilanteen ajan.

Ohjaaja haastaa sinua todella useasti Kela-asioissa juuri näiden meidän erinäisten käytänteiden takia, eri tavalla hoidettujen asioiden takia. Sitten on toinen ääripää ohjaajissa, jotka jättää asiakkaan yksin eikä puutu koko palvelutilanteeseen. Että siellä Risen sisällä on myös hyvin erilaisia käytänteitä ohjaajilla asiakkaiden kanssa ja se pitää huomioida myös siinä palvelutilanteessa. (PA)

Edelleen mun mielestäni vankiloista saatavat liitteet vaihtelee. Mua ainakin mietityttää, että eikö sieltä saa ja miksei, kun se on sama järjestelmä ja että miksi ne välillä näyttää niin erilaisilta. Kun olisi siis kyllä kiva luottaa siihen, mitä kerrotaan mutta on ne edelleen musta tosi vaihtelevia ne eri vankiloista tulevat selvitykset. (RA)

Eri vankiloista saatavien liitteiden vaihtelu toi haasteita asiointiin. Mietittiin, miksi jostakin vankilasta saa pyydetyn liitteen helposti ja joissakin vankiloissa sitä ei ole mahdollista saada. Huomioitiin myös, että liitteistä johtuva ratkaisuasiantuntijalle heräävä epävarmuus ja vaihtelevuus liitteiden saamisessa oli yleisempää niistä vankiloista, joissa paikallista yhteistyötä ei ollut.

## 5.2 Rikosseuraamusasiakkaan kohtaaminen

Rikosseuraamusasiakkaan kohtaamiseen liittyen muodostui tarkasteluun kaksi yläluokkaa: hyväksi havaittuja palvelutilanteita helpottavia seikkoja sekä asiakkaille kohtaamisista syntyviä positiivisia kokemuksia jatkoasiointia ajatellen.

Jotenkin näiden vankiasiakkaiden kanssa, että ne on oma ryhmänsä ja silleen ehkä vähän herkemällä vielä olla itse, että tunnustelee sitä mielessään ja kuuntelee sitä asiakasta. Että pystyy ikään kuin auttamaan ja tukemaan sitä asiakasta mahdollisimman hyvällä tavalla. Jotenkin ymmärtämään sen tilanteen, että mikä hänellä on ja se tausta mikä heillä on, niin siellä voi olla vaikka mitä mitä tarvitsee tietää, mutta ne voi näkyä siellä heidän käytöksessään. Niin tavallista herkemällä korvalla olla liikkeellä. Heillä saattaa olla aika huonoja kokemuksia siitä viranomaisasioinnista, niin sitten siihen liittyen meillä on mahdollisuus ja vaikuttamisen paikka, että kuinka me asioidaan heidän kanssaan ja kuinka me sopivasti vastuutetaan sitä vankia ja sitten myös tuetaan ja ohjataan sinne eteenpäinkin. (PA)

Aineiston perusteella palvelutilanteen tarkoituksenmukaisen etenemisen mahdollistamiseksi kohtaamiseen liittyviä seikkoja huomioitiin aktiivisesti. Palvelutilannetta koettiin helpottavan sen, että asiakkaaseen on vähintäänkin kuvayhteys. Kasvojen näkeminen helpottaa asiakkaan havainnointia tilanteessa ja asiakasta koettiin helpottavan kasvojen saaminen Kelan palvelulle. Omalla persoonalla työskentelyn todettiin olevan tärkeää ja omaa käytöstä muokattiin palvelutilanteen asettamien tarpeiden mukaan. Palvelutilanteessa käytettävään kieleen kiinnitettiin huomiota, sillä etuusasiat ovat vaikeita ja monimutkaisia sekä usein myös monivaiheisia. Tämän vuoksi todettiin olevan tärkeää, että palvelutilanteessa edetään asia kerrallaan ja tärkeysjärjestyksessä. Tällöin jos tekee havainnon, että tilanteessa on tullut jo paljon asiaa ja asiakkaan keskittyminen herpaantuu, välttämättömimmät asiat on saatu hoidettua ja jatkosuunnitelmaa on helpompi tehdä, kun tilanteessa on edetty loogisesti.

Omalla persoonalla vähän niin kun antaa sen rauhan tulla siihen palvelutilanteeseen mukaan. Kyllä se siitä lähtee. Ja kyllä sitten asiakaskin rentoutuu niin jaksaa sitten myöskin kuunnella niitä ohjeita, mutta ei liikaa ensimmäisellä kerralla. (PA)

Ei saa olla liian sellainen ohjeiden takana tai liian virallinen ja semmoinen kankea, että kuulostele asiakasta ja saa sen luottamuksen siinä palvelutilanteen alussa muodostumaan. (PA)

Vaikka kuinka mekin osataan totta kai asiakaspalvelussa kääntää selkokielelle näitä Kela-termejä ja palvelusanastoa mutta silti ne voi olla haastavia joillekin Rise-asiakkaille. (PA)

Asioiden sanoittamisen ja puheeksi ottamisen todettiin olevan tärkeää, jotta saa selville asiakkaan oman tahtotilan ja suunnitelmat jatkoon. Myös kysymysten esittäminen asiakkaalle on olennaista. Kysymysten esittämisellä pyritään auttamaan asiakkaan oma-aloitteisuuden heräämistä ja saada tietoa siitä, mitä asioita on tarpeen vielä neuvoa uudelleen, mikä on jäänyt epäselväksi ja mitkä seikat auttavat asiakasta muistamaan annettuja ohjeita.

Rikosseuraamusasiakkaiden palvelu koettiin merkitykselliseksi, sillä sen nähtiin antavan rikosseuraamusasiakkaille positiivisia kokemuksia, joilla toivottiin olevan vaikutusta myös asiointiin jatkossa esimerkiksi siviilissä, kun asiakas ei ole enää vankilassa ja näin ollen Kelan palveluun tulisi hakeutua oma-aloitteisesti. Kohdennetun palvelun tiedostettiin antavan rikosseuraamusasiakkaille uusia, mahdollisesti jopa korjaavia kokemuksia viranomaiskontakteista. Lisäksi toimivan viranomaisten välisen yhteistyön todistaminen on rikosseuraamusasiakkaille hyödyllistä.

Yrittää luoda sellaisen viranomaiskontaktin siinä kohtaa, että niin tosiaan asioita voi hoitaa muullakin tavalla. Että jos se sellaisen kokemuksen antaisi, että ehkäpä tänne uskaltaa ja osaa olla yhteydessä sitten seuraavallakin kerralla. (PA)

Ihmisen kohtaaminen korostuu siinä, että ne saisi pikkuisen ahaa-elämyksen, että hei jollakin lailla se jatko voisi mennä eri lailla. (PA)

Siinä yhdessä aina pohditaan asiakkaan ja sen ohjaajan kanssa, että olisiko tämä hyvä. Että miltä kuulostaisi. Että asiakaskin on osallisena siinä mietinnässä, että otetaan hänenkin mielipiteet ja muut huomioon ja mietitään yhdessä niitä vaihtoehtoja ja ratkaisuja siinä sit. (PA)

Palvelun toivottiin antavan asiakkaille kokemuksia osallisuudesta, sillä usein palvelutilanteissa esimerkiksi asiakkaan tilanteeseen sopivaa aikataulua ja käytännön ratkaisuja mietitään asiakkaan kanssa yhdessä. Asiakas saa palvelun kautta apua ja tukea tilanteeseensa, jonka toivottiin edesauttavan myös siviilissä Kelan palveluihin palaamista. Jos asiakkaalla on useampi tapaaminen esimerkiksi koevapauden suunnittelun etenemisen tiimoilta, asiakasta itseään pystytään vastuuttamaan asioiden hoidossa niin, että hänelle tulee parhaimmillaan onnistumisen kokemuksia myös omasta toiminnastaan. Rikosseuraamusasiakkaiden osaavalla kohtaamisella ajateltiin olevan merkityksellinen vaikuttamisen mahdollisuus myös rikosseuraamusasiakkaiden etuuksien hakemiseen jatkossa.

### 5.3 Rikosseuraamusasiakkaista muodostunut asiakasymmärrys

Asiakasymmärryksen tarkastelu koostuu kolmesta eri yläluokasta: huono-osaisuus, yksilöllisyys sekä yhteistyökumppanilta tarvittava tieto asiakasymmärryksen parantamiseksi. Huono-osaisuuden todettiin olevan valtaosissa asiakastapauksista ilmeistä. On asunnottomuutta, päihdeongelmia sekä elämänhallinnan haasteita. On asiakkaita, joilla ei ole puhelinta eikä vaatteita. Asiakkaalta voi puuttua henkilöllisyystodistus, pankkitili tai verkkopankkitunnukset ja kaikki nämä erikseen tai yhdessä asettavat haasteita asiointiin. Pitkät vankilatuomiot tai toistuvat lyhytaikaiset vankeustuomiot saavat aikaan myös sen, että rikosseuraamusasiakkaalle ulkomaailman muutokset asettuvat asioiden hoitamisen esteeksi. Taidot omien asioiden hoitamiseen ovat puutteelliset.

Kyllähän siellä ne asiat on hyvin levällään, elikkä siellä on ongelma, että ne henkkarit puuttuu. Siellä on pankkitunnukset hukassa. Tarvitaan Prepaid-tiliä meiltä. Ei ole asuntoa. Elikkä siellä on hyvin sekaisin ne kaikki asiat. (RA)

Toisaalta tuotiin esille myös rikosseuraamusasiakkaiden hyvinkin yksilölliset tilanteet. Vankeusrangaistusten erilaiset pituudet vaikuttavat tarvittavan palvelun sisältöön ja keston. Sakkovangeilla voi olla siviilissä työpaikka, johon palata eikä siviiliin tarvita etuuksia lainkaan. Vapautumisen valmisteluun liittyen Kelan palveluita tarvitaan vuokravakuuden ja siviiliin toivottavien etuuksien vuoksi. Vankilassa olo voi pysäyttää ja herättää myös terveydentilaan tai opiskeluun liittyviä ajatuksia, joihin toivotaan etuusneuvontaa. Mikäli asioita on paljon, on hyvä paloitella neuvontaa useammalle tapaamiselle. Vangeilla voi olla siviilissä myös perhe, minkä takia etuustilanteet herättävät asiakkaisissa erityistä huolta.

Ne asiakastilanteet ja se elämäntilanne voi olla hyvin erilainen eri vangeilla niin tarvitsee ymmärtää, että nää vankien elämäntilanteet on hyvin erilaisia. Että niitä ei voi yhteen muottiin survoa. (PA)

Erilainen asiakasryhmä sillä tavalla, että siellä voi olla näitä henkilöitä, joilla on aina joku lyhkänen tuomio ja sitten esimerkiksi se on ihan toisenlainen tilanne kuin sellaisella, joka on ollut pidempään ja ollut useammassa vankilassa. (PA)

Jotta annettava palvelu voi olla hyvää, koettiin tarpeelliseksi ymmärtää erilaisten vankiloiden sekä erilaisten rangaistusten erot ja tähän koettiin tarvittavan lisää tietoutta yhteistyökumppanilta.

On tärkeä tuntee myös toisen puolen työkenttä, että mitkä on vankilan mahdolliset resurssit? Millä tavalla he pystyy meitä tukemaan tässä asiakkaan asian ratkaisemisessa? Musta olisi tärkeätä, että tunnettaisiin vankiloiden erilaisuudesta ja erityispiirteistä ja toimintamalleista. (RA)

Vankiloiden ja rangaistusten eroilla on iso merkitys sekä etuusneuvontaan että etuushakemusten käsittelyyn. Erilaiset vankilat ja vankeusrangaistukset vaikuttavat asiakkaan asioinnin mahdollisuuksiin sekä asioiden hoitoon ja myös etuuksiin, joita asiakkaan on mahdollista saada. Tätä tietoa ja koulutusta tarvittaisiin yhteistyökumppanilta eli Rikosseuraamuslaitokselta.

#### 5.4 Rikosseuraamusasiakkaan osallisuuden mahdollisuudet

Aineistosta nousi kolme osallisuuden mahdollisuuksiin liittyvää yläluokkaa: asiakkaan tahtotila, etuuksien ennakointi sekä muut kuin Kelan palvelut. Asiakkaan tahtotilan selvittäminen koettiin hyvin oleelliseksi, sillä ilman asiakkaan omaa motivaatiota eivät asiat etene. Kerrottiin palvelutilanteista, joissa käy ilmi yhteydenoton Kelaan toteutuvan vain siksi, että niin tulee tehdä esimerkiksi koevapauden valmistelutilanteessa.

Vapautuvan vangin kohdalla tärkeintä on asiakkaan oman tahtotilan selvittäminen. Mitä se halua, että tehdään. (PA)

Osa soittaa sen takia, että ohjaaja käski. Osa soittaa sen takia vankilasta, että nää on pakko hoitaa kuntoon, että mä pääsen vapaaksi. (PA)

Kun rikosseuraamusasiakas taas on motivoitunut ja palvelu osuu oikeaan aikaan, esimerkiksi mahdollisia kuntoutusasioita on hyvä ottaa puheeksi. Ylipäätään jatkon ja tulevaisuuden puheeksi ottaminen ennakoiden todettiin tärkeäksi. Rikosseuraamusasiakkaalle tulee selväksi, että käsiteltävä asia on hänen omansa, johon hän voi itse vaikuttaa. Hän saa tietoa vaihtoehtoista ja muistutuksen siitä, että moniin asioihin on mahdollisuus myös myöhemmin, jos ne eivät juuri sillä hetkellä ole oikea-aikaisia tai niihin ei ole voimavaroja. Se, että elämäntilanteesta ja tulevaisuudesta puhutaan yhdessä asiakkaan, Kelan edustajan sekä Rikosseuraamuslaitoksen edustajan kanssa koettiin hyvänä. Asiakas saa laaja-alaista neuvontaa ja kokemuksen siitä, että useimmat ammattilaiset ovat hänen tukenaan. Mitä enemmän saa tietoa mahdollisuuksistaan, sitä helpompaa niihin on palata myöhemmin jos tai kun tahtotila muutokselle on herännyt.

Yksi mikä on mun mielestä tosi tärkeä kysyä, että mitä sä nyt vapauduttuasi oot suunnitellut ja ajatellut tehdä? Että just kun aikaisemmin puhuttiin kuntoutuksesta niin siinä saattaa sitten tulla näitä, että voi sitten ruveta suunnittelemaan ja miettimään. Se on tosi tärkeätä mun mielestä, että kysytään mitä suunnitelmia on ja onko aikeita muuttaa elämänsä suuntaa ja sitten siihen kannustaa. (PA)

Etuuksien ennakointi on ensiarvoista, sillä esimerkiksi vapautumisen vaiheen tiedetään olevan riskialtista aikaa. Jos rikosseuraamusasiakkaan etuudet saadaan ratkaistua vain siviiliin siirtymisen ensimmäiselle kuukaudelle ja jatkon hakeminen jää vangin vastuulle, voivat heikot osallisuuden kokemukset olla oma-aloitteisen jatkoasioinnin esteenä. Kohdennetussa palvelussa mietitään vaihtoehtoja sille, miten asiakkaan etuusasiat hoituisivat jatkossa: varataanko asiakkaalle aikaa Kelan palvelupisteelle tai olisiko hänellä tarve Kelan erityispalvelulle, jossa hänellä olisi määräjän Kelasta oma työntekijä auttamassa etuusasioissa. Paikallisia palveluita tehneet palveluasiantuntijat olivat sopineet myös seurantasoihjoja tarvittaessa vapautumisen jälkeiselle ajalle, jotta varmistetaan, että etuusasiat rullaavat. Ratkaisuasiantuntijoille ennakointi on useimmiten mahdotonta, sillä etuuspäätöksiä ei vapautumistilanteessa useinkaan pystytä etuusprosessien vuoksi tekemään pidemmälle ajalle vaan rikosseuraamusasiakkaan tulisi hakea etuuksia vapautumisen jälkeen uudelleen. Tämä aiheutti huolta haastateltaville koska taloudellisen tilanteen tiedetään vaikuttavan myös elämän muihin osa-alueisiin ja olevan riski rikosseuraamusasiakkaan palaamiseen vanhaan elämäntyyliin.

Mä oon saattanut kyllä varata itselle aikaa näiden yhteistyövankiloiden ohjaajien ja näiden vankiasiakkaiden kanssa, vaikka tietyn ajan päähän kun ollaan arvioitu, että joku asia on saattanut edetä. (PA)

Valitettavasti ne meidän ohjeet ja prosessit on sellaisia, että vaikka mä näen, että no OK tää on ihan kohta vapautumassa mutta kun siitä ei nyt ole tietoa niin tehdään vankilassa olevan päätös. Usein harmittaa se, että niitä ei pysty ennakoimaan enemmän koska sitten sen näkee siitä, että asiakas vapautuu rahoittomana ja päätös tarkistetaan, kun paperit on toimitettu. (RA)

Asiakkaita yritettiin kannustaa palaamaan siviilissä Kelan palvelupisteille, jos rikosseuraamusasiakkaiden kohdennetusta palvelusta olisi tullut positiivisia kokemuksia ja näin ollen asiointi olisi jatkossa helpompaa. Muistutettiin asiakkaita myös siitä, että vaikkei asia olisi Kelan asia niin Kelassa on osaamista myös ohjeistaa asiakasta asioimaan oikeiden viranomaisten luona.

Se voi kuitenkin turvata sitä asiakkaan jatkoasiointia Kelassa, jos saa niitä hyviä palvelukokemuksia ja sitä onnistumisen tunnetta. (PA)

Minä aina pyrin asiakkaille sanomaan sen, että jos kaikki hommat on solmussa etkä tiedä mitä tehdä niin kävele Kelan ovesta sisään. Että me tuupataan oikeaan suuntaan, jos ei ole Kela-asia. (PA)

Palvelutilanteissa neuvotaan tarvittaessa muista viranomaisverkoston toimijoista. Tällä pyritään parantamaan rikosseuraamusasiakkaiden osallisuutta, jotta heille mahdollistuisi tarvitsemiensa viranomaisten tuki. Hyvinvointialueet voivat olla rikosseuraamusasiakkaista monille vielä kokonaan uusi asia, minkä vuoksi neuvonta on tarpeen. Asiakkaan koevapauden suunnitteluvaiheessa ja erityisesti asumiseen liittyvissä asioissa tehdään sosiaalihuollon ilmoituksia tarvittaessa Kelan palvelu- tai ratkaisuasiantuntijan toimesta.

Hyvinvointialueet on hirveän semmoinen etäinen käsite vangeille ja varsinkin sitten, jos se paikkakunta pitkän ajan jälkeen vaihtuu niin hirveän paljon on saanut avata sitä, että mikä se hyvinvointialue ylipäättänsä on ja sitten ohjata, että mitä palveluita sieltä löytyy. (PA)

Tilanteet vaihtelevat sen mukaan, mitä sovitaan Risen edustajan tekevän asiakkaan tilanteessa. Aineistosta ilmeni, että paikoittain pitkän yhteistyön jälkeen yhteistyökumppaneiden roolit ovat selkiytyneet vuosien aikana. Monissa palvelutilanteissa kerrottiin silti puhuttavan yhdessä asiakkaan tilanteeseen tarvittavasta verkostosta ja jatkosuunnitelmista siksikin, että asiakkaalle välittyvä käsitys viranomaisten olevan samalla asialla ja samaa mieltä.

Useinhan se on vapautuvilla vangeilla se ohjaus nimenomaan sinne, että kun vapautuu niin ilmoittautuminen TE-toimistoon ja työttömyysturvan hakeminen. Se jää varmaan muuten näillä aika usein hoitamatta. (PA)

Myös työttömyysturva-asioiden neuvonta on yleistä ja siltä osin haasteellista, ettei työttömyysetuutta voi hakea etukäteen. Siksi erityisesti työttömyyteen liittyvissä asioissa tarvitaan neuvontaa ja ennakoitua. Huoli siitä, että siviiliin siirtyessä rikosseuraamusasiakkaiden kohdennetussa palvelussa neuvotut asiat unohtuvat, oli ilmeinen.

## 5.5 Kelan asiantuntijan osaamistarpeet rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallissa

Osaamistarpeet jakautuvat tarkastelussa kolmeen yläluokkaan: Substanssiosaamiseen, prosessiosaamiseen ja vuorovaikutusosaamiseen. Substanssiosaamisessa tärkeimmiksi nostettiin ylipäätään laaja-alainen etuusosaaminen koska rikosseuraamusasiakkaiden hyvin yksilöllisten tilanteiden takia tarvittava etuusosaaminen vaihtelee. Lisäksi toimeentulotuesta koettiin tarvittavan syvempää osaamista, sillä asiakkaiden tilanteet ovat vankeuteen tai koevapauden

valmisteluun liittyen niin sanottuihin perustilanteisiin nähden poikkeuksellisia. Myös kuntoutusosaaminen on arvokasta, sillä yhteistyökumppanilla voi olla siitä liian vähän tietoa aktioidakseen asiakasta aiheesta.

Kyllähän se kokonaisvaltaisuus ja laaja-alaisuus näkyy, että itselle on ollut vain hyötyä, että kun on tottunut neuvomaan kaikista etuuksista rinnakkain niin siitä on ollut hyötyä. (PA)

Toimeentulotuki aika usein korostuu. Siinä ehkä vaaditaan semmosta vielä syvempää substanssiosaamista, että pystyy miettimään, mikä on mahdollista ja millä tavalla. (PA)

Mun kokemuksen mukaan ne kuntoutusasiat on aika usein jäänyt, että siis vaikka jutellaan siitä terveydentilasta ja että mitä siellä on, niin kyllä sitä on saanut melkein itse lähteä markkinoimaan, ellei sitten ole ollut justinsa sellainen hyvä omaohjaaja siellä. (PA)

Prosessiosaaminen koettiin erityisen tärkeäksi tilanteessa, jossa valtaosa rikosseuraamusasiakkaiden hakemuksista on tähän asti käsitelty niin sanotuilta yleisiltä jonoilta eikä keskitettyjen ratkaisuasiantuntijoiden toimesta. Tällöin palveluasiantuntijat ovat kokeneet tärkeäksi kirjata asiakkaan tietoihin paljon myös sisäiseen prosessiin tarvittavaa tietoa. Sisäisen prosessin tuntemus rikosseuraamusasiakkaiden etuuskäsittelyn osalta on olennaista kuten myös kirjaamisen taidot. Tällaista tietoa ovat esimerkiksi asiakkaan mahdollisuudet vastata puhelimeen, asiakkaan osoitetietojen poikkeukset ja mahdollisuudet sähköiseen asiointiin sekä vankilaan ja vankirangaistukseen liittyvien tietojen vaikutuksia Kelan sisäiseen prosessiin. Koska vankien tilanteet ovat hyvin vaihtelevia ja yksilöllisiä, myös kokemuspohjan tärkeyttä korostettiin luovuuden lisäksi. Aineistossa nousi voimakkaasti esiin luovuuden tarve, jota esimerkiksi tarvittavien liitteiden toimittamiseen liittyvät haasteet aiheuttavat. Näitä mietitään usein yhdessä asiakkaan ja yhteistyökumppanin kanssa. Yksilölliset tilanteet tuovat tarpeen myös erityisen hyvillä tiedonhakutaidoille, sillä palvelutilanteissa kokenutkin työntekijä kohtaa tilanteita, joista ei ole aiempaa kokemusta. Osaamisen on siis oltava hyvinkin kokonaisvaltaista ja siinä on tehtävä havaintoja asiakkaan asiointikyvystä, suhteutettava yhdellä palvelukerralla annettavan neuvonnan määrä, tehtävä suunnitelmaa palvelun jatkumisesta, ennakoitava tulevaa sekä huolehdittava tarkoituksenmukaisten etuuksien vireyttämisestä. Palvelutilanteen laajuuteen vaikuttaa myös yhteistyökumppanin osaaminen ja yhteistyön laatu.

Joudut olemaan tosi luova siinä, että sä saat ne asiat etenemään ja hommat siihen, että hakemus voidaan ratkaista. (PA)

Pitää ymmärtää Kelan sisällä miten ne asiat etenee, mitä niiden ratkaisemiseen tarvitsee. Kaikki paperit, liitteet. Pitää ymmärtää Kelan sisäinen prosessi aika hyvin, että pystyt tekemään luoviakin ratkaisuja. (PA)

Vuorovaikutusosaamisesta keskusteltaessa yhteneväisyyksiä nousi rikosseuraamusasiakkaiden kohtaamista käsittelevän tulosluvun kanssa ja ne ovatkin hyvin lähellä toisiaan ja ajoittain vaikeasti erotettavissa toisistaan. Vuorovaikutusosaamisen osalta korostettiin rentoutta, sillä

etenkin palvelutilanteiden alussa varauksellisuutta on aistittavissa rikosseuraamusasiakkailla varmasti monestakin syystä. Palvelutilanteesta pyrittiin tekemään mahdollisimman helppo olemalla itse helposti lähestyttävä, koska sillä ajateltiin olevan merkitystä palvelutilanteen mahdollisimman vaivattomaan etenemiseen.

Ei nyt hätkähdä ja koittaa pysyä kärsivällisenä ja kuunnella ja koittaa rauhoitella ja muuta. Vuorovaikutuksessa pitää olla se, että on sitä pitkäjänteisyyttä eikä pelästy ihan pienestä. (PA)

Sitten on ihan se, kun se vapautuminen lähestyy niin asiakas saattaa hiukan epäillä sitä omaa osaamista ja muuta niin just se kannustaminen ja motivointi. (PA)

Asiakkaan kannustaminen koettiin tärkeäksi, sillä tiedostettiin sen merkitys asiointikykyyn liittyen. Onnistunut vuorovaikutustilanne voi olla asiakkaan asiointikykyyn paranemisen kannalta merkityksellinen ja se voi jatkossa edesauttaa oma-aloitteistakin asiointia Kelassa.

#### 5.6 Rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallin kehittämisen toiveet

Rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallin kehittämiseen aineistosta nousi yläluokiksi Kelan sisäinen kehittäminen, riittävän osaamisen varmistaminen ja riittävän tietopohjan kerääminen. Sisäisessä kehittämisessä tarkasteluun nousivat valtakunnalliset ohjeistukset ja käytännöt, etuusprosessien kehittäminen sekä ratkaisu- ja palveluasiantuntijoiden välinen yhteistyö. Riittävän osaamisen varmistamisen osalta tarkastelen tarvittavaa perehdytystä, paikallisten yhteistyöjärjestelyiden merkitystä sekä jo kyseistä työtä tehneiden mukaan ottamista uuden toimintamallin kehittämiseen. Riittävän tietopohjan kerääminen omana yläluokkana on tarkastelujärjestyksessä viimeisenä.

Sekä palvelu- että ratkaisuasiantuntijat toivoivat valtakunnallisesti yhteneviä ohjeistuksia ja käytäntöjä, jotta työn tekeminen helpottuisi ja näyttäytyisi myös yhteistyökumppanille johdonmukaisempana.

Ensisijaisen tärkeitä, että ne olisi valtakunnallisesti yhtenevät ne käytännöt. Tietäisi paremmin miten toimitaan, että se ei olisi semmoista vähän säätöä ja säveltämistä ja menee tuolla vankilassa näin ja tuolla noin. (PA)

Yhtenevät ohjeistukset ja myös se yhteistyö ratkaisijoiden ja asiakaspalvelijoiden kanssa. (PA)

Yhtenevät käytännöt ihan jo tuon Kelan ja Rise työntekijöidenkin yhteistyön kannalta. Koska aiheuttaaahan se ohjaajalle sitten hirveästi epäluottamusta Kelaan, kun hän näkee eri vankien erilaisia päätöksiä. Se helpottaisi sitä ennakointia siellä vankien kanssa ja ohjaajatkin pystyy jo vähän sitä tilannetta vangeille ehkä etukäteen avaamaan. (PA)

Lisäksi sellaisilla alueilla, joilla oli keskitetty rikosseuraamusasiakkaiden etuuskäsittelyä, oli sisäisestä yhteistyöstä palveluasiantuntijoiden ja ratkaisuasiantuntijoiden kesken hyviä

kokemuksia. Palveluasiantuntijat olivat oppineet ratkaisuasiantuntijoilta käsittelyprosessista sellaisia tärkeitä selvitystä vaativia yksityiskohtia, jotka palveluasiantuntijat tiesivät selvittää asiakkailta jo palvelutilanteissa ja näin vältyttiin lisäselvityspyynnöiltä, jotka ovat rikosseuraamusasiakkaiden osalta erityisen haasteellisia heikon tavoitettavuuden vuoksi. Sisäisen yhteistyön ansiosta myös palveluasiantuntijoiden kirjauksiin asiakkaan liitteiden toimittamisen haasteista luotettiin. Jo toteutetussa sisäisessä yhteistyössä oli työntekijöistä koottu Skype-ryhmät, joita toivottiin myös jatkoon. Näin toisen asiantuntijan konsultointi oli nopeaa ja sujuvaa, kun sille oli tarvetta. Ratkaisuasiantuntijat toivoivat etuuskäsittelyyn prosessien kehittämistä, sillä erityisesti koevapauden aikaiseen asumiseen tai vankeuden aikaisten asumismenojen huomioimiseen liittyen prosessi on tarpeettoman kankea ja vaikeuttaa asiakkaan tilannetta ja työllistää Kelaa. Rikosseuraamusasiakkaiden tilanteiden yksilöllisyys on arkipäivää, mutta prosessien kerrottiin ottavan huonosti huomioon erilaisia elämäntilanteita.

Mulla on enemmän mielessä nimenomaan prosessiin ja ohjeisiin liittyviä asioita, mitä toivoisin että uudistettaisiin. Sitten olisi ihanaa, että jos tää olisi valtakunnallista. (RA)

Minä koen, että keskustelut ratkaisuasiantuntijoiden kanssa ja ne ohjeet on auttanut minua ymmärtämään sen, että mitenkä he näkee sen prosessin omasta päästä ja mitä kaikkea he tarvitsee mitä pitää sanoittaa hakemuksille ja yhteydenottoihin. (PA)

Perehdytys rikosseuraamusasiakkaille suunnattuun toimintamalliin todettiin hyvin tärkeäksi. Perehdytyksen tärkeydessä painotettiin henkilökohtaista perehdytystä kirjoitetun materiaalin sijaan. Palvelu vaatii monenlaista osaamista ja kokemusta, minkä vuoksi valmistautuminen tehtävään on työntekijän kannalta olennaista. Myös työssäjaksamisesta toivottiin pidettävän huolta, sillä asiakkaiden tilanteet voidaan kokea raskaina. Toivottiin, että rikosseuraamusasiakkaiden palveluita jo tehneet otettaisiin mukaan toimintamallin kehittämiseen, sillä jo kerätyillä kokemuksilla on suurta arvoa.

Täytyy muistaa riittävä koulutus, sekä niihin prosesseihin, siihen vangin elämäntilanteeseen että siihen kumppanin työkenttään, mutta myös siihen omaan jaksamiseen ja niiden asioiden hoitamiseen. Tää on aika no ehkä raskas asiakasryhmä tietyllä tapaa. Mä toivoisin että otettaisiin huomioon myös sen työn johtaminen. (RA)

Tässäkin porukassa on niin valtava osaaminen ja kokemusosaaminen niin tämän yhdistäminen plus sitten nämä, jotka siellä ratkaisupuolellakin on tehnyt näitä niin olisi aivan äärimmäisen mahtava juttu kun siitä saisi semmoisen porukan kehittämään tätä työtä mitä me tehdään. Nykyäänkin kun tiettyjä haastattelukysymyksiä siinä palvelutilanteessa vangille esittää niin nekin on muotoutunut tämän pitkän linjan yhteistyön kautta. (PA)

Paikallisella yhteistyöllä Rikosseuraamuslaitoksen kanssa koettiin olevan monia hyviä puolia. Koska yhteistyö on paikallisella tasolla tiettyjen vankiloiden kanssa tiiviimpää ja Kelan työntekijät näissä useimmiten samoja, myös osaaminen puolin ja toisin kumppanin tekemisestä ja osaamisesta vahvistuu. Paikallinen yhteistyö täydentää etäpalvelua eivätkä ole toisiaan

poissulkevia palveluita. Paikallisessa yhteistyössä oli muun muassa vinkattu Kelan yhteistyökumppaneille järjestettävistä koulutuksista ja saatu vuosien saatossa rakennettua moniin asioihin rakenteita, jotka koettiin hyödyllisiksi: Kelan työntekijä menee vankilaan paikan päälle tapaamaan rikosseuraamusasiakkaita asioinnin helpottamiseksi, Skype-tapaamisia on aina kaksi rikosseuraamusasiakkaan asioinnin helpottamiseksi, yhteistyökumppanin kanssa on sovittu vastuut eri asioiden hoitamisesta rikosseuraamusasiakkaan asioiden edistämiseksi ja yhteistyökumppani on oppinut etuusasioista yhteistyön kautta jo niin paljon, että tapaamisilla kaikki tarvittavat liitteet on jo hankittu.

Meillä on ollut sellainen tapa, että jos on aikaa siihen vapautumiseen niin olen ohjeistanut vankilaa, että olkaa ajoissa yhteydessä. Meillä on ekaksi semmoinen pieni haastattelu siinä. Eli tavallaan asiakas saa tutut kasvot siihen, että tämän kanssa tulee seuraavankin kerran sitten hoitamaan asioita. Myöhemmin otetaan sitten uusi Skype ja siinä tehdään sitten nää asiat loppuun saakka. Eli meillä on tarvittaessa ollu tällöinen kahden tapaamisen systeemi tässä pitkän aikaa. (PA)

Koska kaikkien vankiloiden kanssa ei ole paikallista yhteistyötä otettiin esiin myös useita valtakunnallisella tasolla riittävän tiedon tarpeita. Tiedot eri vankiloista ja yhteystiedoista ja siitä ovatko vankilat suljettuja vai avovankiloita ovat hyödyllisiä tietoja sekä palvelu- että ratkaisuasiantuntijoille. Myös tiedot rangaistusten eroavaisuuksista koottuna yhteen paikkaan nousi toiveena aineistosta esiin.

Jos me tätä yhteistyötä halutaan oikeasti tehdä ja konkreettisesti tehdä sitä vankilayhteistyötä tai että jos tätä prosessia uudistetaan niin se vankilayhteistyö täytyy myös olla silloin kunnossa ja se täytyy olla kaikkien vankiloiden kanssa jollakin tavalla pohjustettuna niin, että heillä on ymmärrys siitä miksi me ollaan yhteydessä ja miten me voidaan yhdessä edistää ja helpottaa heidänkin työtänsä. (RA)

Yhteisiä palaverieja, että sehän on tavallaan musta ainut tapa, että kun ne ohjeet ja prosessit ei ikinä vastaa kuitenkaan sitten koko sitä kirjoa mitä tulee vastaan. Mut kuitenkin tavallaan se, että pysyy samankaltaisena se harkinnan käyttö. Ja jotenkin se, että miksi tehdään ja miten tehdään niin mun mielestä se on supertärkeää. Yhteiset palaverit käsittelijöille aspalaisten [palveluasiantuntijoiden] kanssa ja välillä Risen kanssa niin kannatetaan. (RA)

Yksittäinen eniten resursseja rikosseuraamusasiakkaiden palvelussa vievä asia on koevapauden suunnitteluun ja valmisteluun liittyvät vaiheet, joista tulisi olla selkeä tieto kaikilla palvelua tekevillä palvelu- ja ratkaisuasiantuntijoilla. Rikosseuraamusasiakkaalla tulee olla asuminen, toimeentulo sekä toiminta suunniteltuna, jotta koevapaudteen siirtyminen on mahdollista. Tämän vuoksi Kelan rooli vuokravakuuden ja asumistuen myöntäjänä on tärkeä, jotta koevapauden alkaminen suunnitellusti mahdollistuu.

## 6 Johtopäätökset

Tässä luvussa kuvaan tutkimuksen tuloksista johdetut johtopäätökset, joita peilaan myös teoriatietoon. Esittelen johtopäätökset tutkimuskysymyksiin perustuvan jaottelun mukaisesti. Lisäksi kokoan opinnäytetyön teon myötä syntyneitä ehdotuksia Kelan rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallin kehittämiseen.

### 6.1 Rikosseuraamusasiakkaiden asioinnin haasteet

Rikosseuraamusasiakkaiden yksi keskeisimmistä asioinnin haasteista liittyy sähköisen asioinnin mahdollisuuksiin. Vankilassa oleminen aiheuttaa haasteita sähköisen asioinnin mahdollisuuksiin, sillä vankilassa pääsy internetiin on joko rajoitettua tai kokonaan estettyä. Vankilan turvallisuustasolla on merkitystä sähköisen asioinnin laajuudelle. (Järveläinen 2022, 128-130; Pajuoja 2019, 43-48.) Tällaiset käytännön haasteet sähköisen asioinnin osalta haastavat asiakkaan lisäksi sekä Kelaa että yhteistyökumppani Riseä. Asiakkaalla ei esimerkiksi ole vankilaan tullessaan verkkopankkitunnuksia tai hän on sellaisessa vankilassa, jossa verkkopankkitunnuksia ei ole mahdollista käyttää. Etuushakemuksiin kuitenkin tarvitaan usein liitteeksi asiakirjoja, joista monien, kuten tiliotteiden, saaminen edellyttää sähköisen asioinnin mahdollisuutta.

Kelan etuusprosessi voi estää hakemuksen käsittelyn ilman tiettyjä siihen tarvittavia liitteitä ja huonoimmassa tapauksessa hakemus hylätään puuttuvien liitteiden vuoksi. Jos asiakkaalle joudutaan lähettämään lisäselvityspyyntöjä tarvittavista liitteistä, etuuskäsittelyyn käytettävä aika sekä asiakkaan odotusaika tarvittavan päätöksen saamiseksi pitenee. Lisäselvitysten saaminen on haasteellista, sillä myös rikosseuraamusasiakkaan tavoittamisen mahdollisuudet riippuvat vankilan turvallisuustasosta. Jos mahdollisuutta sähköiseen asiointiin tai puhelimen käyttöön asiakkaasta tai vankilan turvallisuustasosta johtuen ei ole, ei esimerkiksi soittoyritys tai Kelan sähköisen asioinnin eli OmaKelan kautta lähetetty viesti tavoita rikosseuraamusasiakasta. Rikosseuraamusasiakkaan postiosoitteet ovat usein ajalta ennen vankeutta, minkä vuoksi kirjeitsekin lähetetyt lisäselvityspyynnot eivät tavoita asiakasta. Oman haasteensa tilanteisiin tuo myös se, ettei Kelan etuusprosesseissa ole riittävästi tietoa ja ymmärrystä rikosseuraamusasiakkaiden tilanteista. Kaikkia etuusprosesseissa mainittavia liitteitä ei aina ole rikosseuraamusasiakkaiden kohdalla saatavissa. Tällaisissa tilanteissa lisäselvityspyynnot ovat jopa tarpeettomia ja aiheuttavat ylimääräistä huolta asiakkaalle.

Sähköisen asioinnin mahdollisuuksien edistäminen vankilassa ollessa vie paljon Risen resursseja, sillä rikosseuraamusasiakas tarvitsee henkilökunnan avun lisäksi usein myös konkreettisesti saattajaa, mikäli asian edistäminen vaatii käymistä vankilan ulkopuolella. Erityisesti vapautumisvaiheessa ja sen valmistelussa mahdollisuus sähköiseen asiointiin on yhteiskuntaan uudelleenkiinnittymisen kannalta kuitenkin hyvin tärkeää (Järveläinen 2022, 128-130; Pajuoja 2019, 43-48). Vapautumisvaiheessa rikosseuraamusasiakkaalla tulisi olla sekä

henkilöllisyystodistus että verkkopankkitunnukset hallussaan, jotta asiointimahdollisuudet olisivat siviiliin palatessa tarkoituksenmukaiset.

Rikosseuraamusasiakkaiden asioinnin haasteisiin lukeutuvat myös monenlaiset käytöksen mukanaan tuomat haasteet. Palvelutilanteissa voi esimerkiksi ilmetä negatiivinen suhtautuminen viranomaisiin, epävarmuus, sulkeutuneisuus tai keskittymisen haasteet asioiden hoitamiseen. Vankiterveydenhuollon selvityksen mukaan vankien alhainen koulutustaso, kommunikaatio-ongelmat, oppimisvaikeudet sekä taustalla olevat muut sairaustilat, kuten ADHD ja persoonallisuushäiriöt heikentävätkin rikosseuraamusasiakkaiden mahdollisuuksia tuoda esille omia toiveitaan terveytensä hoitamisessa ja ylläpitämisessä. Myös oman motivaation puuttuminen heikentää mahdollisuuksia elämäntapojen muuttamiseksi. (Suistomaa 2014, 17.) Tällaiset seikat tuovat haasteita rikosseuraamusasiakkaiden asiointiin ja edellyttävät Kelan työntekijöiltä hyvää asiakasymmärrystä rikosseuraamusasiakkaiden asiakasryhmästä. Neurokirjon piirteet voivat olla osatekijänä henkilön tekemissä rikoksissa mutta ne voivat myös hankaloittaa henkilön selviytymistä rikosoikeudellisen järjestelmän eri vaiheissa. (Mikkola & Rautanen 2023, 51-52.) Tämä tulee muistaa myös Kelan palveluiden osalta. Asiakkaalla ei välttämättä ole kaikkea tarpeellista tietoa Kelan etuuksiin tai palveluihin liittyen eikä hän osaa sellaisia oma-aloitteisesti myöskään kysyä.

Rikosseuraamusasiakkaiden asiointiin liittyviä haasteita aiheutuu myös yhteistyökumppanista johtuvista syistä erityisesti Kelan etäpalvelussa. Risen työntekijän toimesta tapahtuva haastaminen Kelan käytännöistä ja hakemuksiin tarvittavista liitteistä asettaa rikosseuraamusasiakkaan asioinnin vaikeaan tilanteeseen. Samoin Risen työntekijän liian aktiivinen osallistuminen palvelutilanteeseen saattaa jättää rikosseuraamusasiakkaan omassa asiassaan sivurooliin eikä mahdollista tarvittavaa vahvistusta tai oppia omien asioiden hoitoon ja etuusasioiden kasvaan ymmärrykseen. Yhteistyökumppanin liian passiivinen rooli, jossa asiakas jää hoitamaan palvelutilannettaan yksin on yhtä lailla haasteellinen. Asiakasta on kyettävä informoimaan riittävän selkeästi ja tarjota tukea kokonaisuuden ymmärtämiseen (Mönkkönen 2018, 2.luku). Mönkkösen (2018, 2.luku) mukaan ammattilaisten keskinäinen yhteistyö lisää asiakkaan turvallisuuden tunnetta ja luottamusta palvelujärjestelmään. Toimiva yhteistyö on siksi tärkeää ja se lisää puolin ja toisin tietoutta yhteistyökumppanin työstä ja arjen haasteista. Etäpalvelun kautta tulleiden yhteydenottojen osalta onkin enemmän haasteita oikeiden liitteiden saamisessa Kelaan. Tämä johtunee siitä, että paikallisten palveluiden osalta sekä Risen että Kelan nimetyt yhteyshenkilöt ovat keskenään pysyväisluonteisemmat yhteistyökumppanit. Yhteistyötä on ehditty tehdä jo pidempään ja tämä on mahdollistanut kumppanilta oppimisen toisen viranomaisen työkentästä.

## 6.2 Rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteiden huomioiminen uudessa keskitetyssä toimintamallissa

Vangit ovat yhtenäinen ryhmä ainoastaan siltä osin, että he ovat tietynä hetkenä vankilassa ja he ovat syyllistyneet rikokseen (Karsikas 2005, 20). Rikosseuraamusasiakkaat sekä heidän tilanteensa ovat yksilöllisiä. Kainulaisen ja Saaren (2021, 16) mukaan rangaistusaika ei kerro poikkeuksellisen kuormittavasta ajanjaksosta vankien elämänkaareissa, sillä se on monella vangilla yksi monista poikkeuksellisista jaksoista heidän elämänsä aikana. Heidän elämässään on ollut ongelmia ennen vankilaa ja heillä on niitä myös vankilan jälkeen. Tämä on oleellinen seikka muistaa Kelan rikosseuraamusasiakkaiden palvelussa. Rikosseuraamusasiakkaille on tarpeen olla kohdistettua palvelua heidän heikkojen asiointimahdollisuuksiensa vuoksi mutta palvelun sisältöä mietittäessä on tärkeää muistaa asiakasryhmän huono-osaisuus rikosseuraamusasiakkuudesta huolimatta. Rikosseuraamusasiakkailta on Karsikkaankin (2005, 18) mukaan sosiaalisessa taustassaan huomattavasti enemmän hyvinvoinnin puutteita ja muita ongelmia kuin koko muulla väestöllä ja tämä on tarpeen ottaa huomioon asiakkaan kohtaamisessa ja palvelussa. Kun ihmiselle kertyy useampia hyvinvoinnin vajeita, ne kaikki heikentävät osallisuuden kokemusta ja vähentävät henkilön mahdollisuuksia ehkäistä tai päästä irti huono-osaisuudesta. Palveluissa osallisuutta voidaan edistää kohtaamalla ja kuuntelemalla asiakasta. (Leemann 2022, 107-108.)

Kelan rikosseuraamusasiakkaiden palvelua toteuttaneet palveluasiantuntijat kiinnittivät kohtamiseen erityistä huomiota. Asiakkaan kohtaaminen on inhimillistä vuorovaikutusta eikä siihen vaikuta niinkään yksittäiset tekemiset tai sanomiset vaan asenne, jolla toinen ihminen kohdataan (Mönkkönen 2018, 2.luku). Omalla persoonalla työskentely kertoo vahvasta ammatillisuudesta ja osaamisesta. Arvostavan kohtaamisen, läsnäolon, asiakkaan kuulemisen sekä myötätunnon osoittaminen mahdollistavat vaikeidenkin asioiden käsittelyn (Hänninen & Poikela 2016, Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus). Hännisen ja Poikelan (2016, Toimintalähtöinen, dialoginen ja...) mukaan työntekijän vastuulla on vuorovaikutuksen myönteisen tunneilmaston luominen ja tämä tuli esiin myös haastateltavien puheista. Keskeisiä tavoitteita rikosseuraamusasiakkaiden palvelussa olivat rikosseuraamusasiakkaan osallisuuden vahvistaminen sekä uusien aiempaa positiivisempien kokemusten mahdollistaminen, jotta rikosseuraamusasiakkaan asioiminen Kelassa olisi vapautumisen jälkeen jatkossa helpompaa. Palvelussa koettiin tarpeelliseksi ottaa huomioon asiakkaan kanssa käytettävän kielen ymmärrettävyys ja kysymisen tärkeys, jotta asiakkaan oma motivaatio, toiveet ja suunnitelmat saadaan selville. Kivisen ym. (2020, 280) mukaan asiakkaan tahtotila vaikuttaa osallisuuteen. Osallisuus on myös tilannesidonnaista. Asiakas voi toisessa tilanteessa olla aktiivinen osallistuja ja toisessa vetäytyäkin syrjään. Asiakas voi myös kokea itsensä kykenemättömäksi osallisuuteen esimerkiksi osaamisensa vuoksi ja haluaa luottaa asiantuntijoihin luovuttaen puhevallan heille.

Leemannin (2022, 107-108) mukaan heikkoa osallisuutta kokevien erityistarpeet tulisi huomioida sosiaaliturvassa ja siinä tarvittaisiin vaikeuksien yli kannattelevaa ennakoitavuutta. Ennakoinnin tarpeellisuus tiedostettiin myös Kelan rikosseuraamusasiakkaiden palvelua tehneiden palvelu- ja ratkaisuasiantuntijoiden keskuudessa mutta ennakoinnin mahdollisuus koettiin etenkin rikosseuraamusasiakkaiden etuuksien osalta hyvin haasteelliseksi. Palvelun ja vankeusaikaisten etuuksien osalta ennakointi on helpompaa mutta vapautumisen nivelvaihetta varjostaa huoli asiakkaan etuusasioiden jatkumosta siviilissä. Etuuksien prosesseissa pystytään huonosti huomioimaan yksilöllisiä tilanteita ja monet etuudet voivat alkaa vasta siviiliin siirtymisen vaiheessa. Lisäksi Kelaan toimitettava vankilailmoitus, jossa voidaan ilmoittaa myös vapautumisen tai koevapauden alkamisen ajankohdasta, on etuuksien ennakoinnin kannalta ehdoton. Erityisesti koevapauksilanteissa päätökset koevapaudesta tulevat Riselle tietoon viime-tingassa eikä vankilailmoitusta voi toimittaa Kelaan ennen varmaa tietoa koevapauden alkamisesta. Etuuskäsittelyn kannalta tämä on haasteellista ja ilmenee riski sille, että rikosseuraamusasiakas siirtyy siviiliin ilman etuuspäätöksiä ja rahaa. Palvelutilanteissa ennakointi koettiin tärkeäksi ja asiakkaan kanssa oli yhdessä pohdittu etuusasioiden hoitamista jatkossa.

Ammatillista yhteistyötä tarvitaan, jotta tarvittavat tuet ja palvelut saadaan järjestettyä rikosseuraamusasiakkaille oikea-aikaisesti. Rikosseuraamusasiakkaiden tuen tarpeet ovat erityisiä ja yksilöllisiä. (Järveläinen, Lindström & Kumlander 2021, 39.) Näin ollen myös Kelan rikosseuraamusasiakkaiden palvelujen tarve on yksilöllinen ja oikea-aikaisuudella voi olla erityisesti annettavan neuvonnan kannalta merkityksellinen rooli. Palvelutilanteissa oli mietitty yhdessä rikosseuraamusasiakkaan ja yhteistyökumppanin kanssa asiakkaan suunnitelmia jatkoon, asumiseen liittyviä asioita sekä tarpeita viranomaisverkostolle. Vankeusajan vaikutus yksilön myöhempään elämäntilanteeseen riippuu vankien yksilöllisistä piirteistä ja elämäntilanteista. Vankeusaika voi parhaimmillaan tarjota mahdollisuuden tukea vapautuvan vangin työkykyä ja elämänhallintaa. (Suonpää ym. 2021, 203.) Kelan rikosseuraamusasiakkaiden palvelussa oli tullut tarpeelliseksi neuvoa asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioiden myös työttömyysetuuteen, kuntoutuksiin ja opiskeluun liittyviä asioita. Vangeilla on esimerkiksi kuntoutustarvetta muuta väestöä enemmän. Kuntoutustarpeet voivat olla terveydellisiä, koulutuksellisia ja muita sosiaalisia kuntoutustarpeita. Vaikka monilla vangeilla voi olla keskenään samantyyppisiä kuntoutustarpeita, he ovat yksilöitä, joiden yksilölliset tilanteet tulee ottaa huomioon. (Karsikas 2005, 20.)

Kelan rikosseuraamusasiakkaiden palvelun kautta rikosseuraamusasiakas saa apua ja tukea tilanteeseensa ja sen toivottiin edesauttavan myös siviilissä Kelan palveluihin palaamista. Rikosseuraamusasiakkailta on tarvetta monenlaiselle tuelle. Tukea tarvitaan usein rikollisuudesta irtautumiseen, taloudenhallinnan haasteisiin, viranomaisten kanssa asiointiin, oppimisvaikeuksiin, koulutuksen ja työllistymisen ongelmiin, ihmissuhteisiin sekä arjenhallinnan opetteluun. (Leppo 2018, 25-26.) Kelan rikosseuraamusasiakkaiden palvelulla on siis paikkansa rikosseuraamusasiakkaiden erilaisten palveluiden tarpeissa. Vangit kokevat oman terveytensä

paremmaksi silloin, kun tulevan vapautumisen aikaan on tiedossa, että hoidossa on ainakin osa elämän perusasioista, kuten asunto ja työ- tai opiskelupaikka. (Kauhanen 2021, 72-74.) Rikosseuraamusasiakkaat tarvitsevat erityisesti tukea vankilasta vapautumisen nivelvaiheessa ja sen jälkeen selviytyäkseen itsenäisessä arjessa ja asumisessa. Koulutuksen ja työllistymisen erilaiset mahdollisuudet ovat tärkeitä tietää, jotta osallisuuden edellytykset työelämässä paranevat. (Järveläinen ym. 2021, 39.) Kelan rikosseuraamusasiakkaiden palvelussa rikosseuraamusasiakas saa laaja-alaista neuvontaa ja kokemuksen siitä, että useimmat ammattilaiset ovat hänen tukenaan. Mitä enemmän saa tietoa mahdollisuuksistaan, sitä helpompaa niihin on palata myöhemmin, jos tai kun tahtotila muutokselle on herännyt.

Vankila-aikana sosiaaliset haitat monesti lisääntyvät. Vanki saattaa menettää asuntonsa siviilissä, vankilassa olo voi heikentää ihmissuhteita tai katkaista suhteet perheeseen kokonaan, minkä lisäksi vanki on saattanut myös velkaantua. (Karsikas 2005, 19.) Vankeuden aikana vankilan ulkopuolinen yhteiskunta kehittyy. Vankila taas on yhteiskunnasta eriyttävä ja säilyttävä laitos, jossa tapahtuva teknologinen ja institutionaalinen muutos on hidasta. (Kainulainen & Saari 2021, 12.) Tämä luo omia haasteitaan vapautumisen aikaan ja osallisuuden mahdollisuuksiin, sillä yhteiskunnasta eriytyminen voi syventää huono-osaisuutta (Leppo 2018, 25-26). Huono-osaisuus oli huomattu myös Kelan palvelu- ja ratkaisuasiantuntijoiden toimesta. Vapautumisen lähestyessä voi tulla ajankohtaiseksi esimerkiksi uuden asunnon etsiminen, verkopankkitunnusten tai henkilöllisyystodistuksen hankkiminen ja viranomaisverkoston luominen. Ulkomaailman muutokset tuntuvat rikosseuraamusasiakkaista usein esteiltä asioiden hoitamiseksi ja siksi Kelan rikosseuraamusasiakkaiden palvelussakin oli kiinnitetty huomiota kannustamisen tärkeyteen.

Vankeusajan eristäytyneisyys ei ole ainoa vapautumista vaikeuttava ongelma. Vapautumisen alkuvaihe on erityisen kriittistä aikaa. On vaikea alkaa itse huolehtia asioistaan ja menoitaa, kun on tottunut elämään tarkoin säädellyn päivärytmin mukaisesti. Yksi vaikeimmista asioista saattaa olla esimerkiksi se, ettei ole päivittäistä rutiinia. Laitoselämän jälkeen on vaativaa ottaa vastuuta omasta elämästä, kun on tottunut siihen, ettei ole ollut mahdollisuutta päättää elämässään juuri mistään. Rakenteen puuttuminen päivittäisestä elämästä johtaa yksinäisyyden, ikävyestyneisyyden ja tarkoituksettomuuden tunteisiin, jotka altistavat aiempaan elämäntyyliin palaamiseen. (Granfelt 2014, 263.) Kelan rikosseuraamusasiakkaiden palvelua tehneiden työntekijöiden huoli siitä, että siviiliin siirtyessä rikosseuraamusasiakkaiden kohdennetussa palvelussa neuvotut asiat unohtuvat eikä asiakas palaa asioimaan ja hae hänelle kuuluvia etuuksia, oli ilmeinen.

### 6.3 Kelan asiantuntijan osaamistarpeet Kelan rikosseuraamusasiakkaiden uudessa keskitetyssä toimintamallissa

Osaamistarpeita hahmotettiin kolmelle eri osa-alueelle, joita olivat substanssiosaaminen, prosessiosaaminen sekä vuorovaikutusosaaminen. Substanssiosaamisessa tärkeimmäksi nousi laaja-alainen etuusosaaminen koska rikosseuraamusasiakkaiden yksilöllisten tilanteiden vuoksi tarvittava etuusosaaminen vaihtelee. Yhtenä etuutena perustoimeentulotuki nousi syvemmän osaamisen tarpeisiin, sillä asiakkaiden tilanteet ovat vankeuteen tai koevapauden valmisteluun liittyen niin sanottuihin perustilanteisiin nähden poikkeuksellisia. Myös kuntoutusosaaminen on arvokasta asiakaskohderyhmän osallisuuden haasteita ajatellen. Prosessiosaamisessa oli useita osaamistarpeita. Keskitetyn etuuskäsittelyn puuttuminen sai palveluasiantuntijoissa aikaan sisäisen prosessin varmistelua. Asiakkaan tietoihin kirjattiin sisäiseen prosessiin liittyvää tietoa, jolla yritettiin lisätä ratkaisuasiantuntijan osaamista rikosseuraamusasiakkaiden etuushakemusten käsittelystä. Koska vankien tilanteet ovat hyvin vaihtelevia ja yksilöllisiä, laaja kokemustieto ja luovuus nousivat keskeisiksi osaamistarpeiksi. Luovuutta tarvittiin erityisesti hakemuksiin tarvittavien liitteiden toimittamiseen liittyvissä haasteissa.

Granfeltin (2014, 272) mukaan rikosseuraamusasiakkaiden kanssa työskenteleville ammatillinen kokemustieto antaa edellytykset ymmärtää asiakaskunnan erityispiirteitä ja hyvin monitasoisia vaikeuksia integroitua yhteiskuntaan. Tämä tulee ottaa huomioon Kelan rikosseuraamusasiakkaille annettavassa palvelussa. Osaamisen on oltava kokonaisvaltaista, sillä siinä on tehtävä havaintoja asiakkaan asiointikyvystä, mietittävä tarkasti neuvonnan sisältöä ja määrää, tehtävä suunnitelmaa jatkoasioinnista, ennakoitava tulevaa sekä huolehdittava tarvittavien etuuksien vireyttämisestä. Palvelutilanteen laajuuteen ja neuvonnan tarpeeseen vaikuttaa myös yhteistyökumppanin osaamisen taso ja yhteistyön laatu. Rikosseuraamusasiakkaalle annettava neuvonta on ensiarvoisessa asemassa ja neuvonnassa on otettava huomioon asiakasryhmän erityispiirteet. Työntekijän tehtävänä on antaa asiakkaille riittävästi tietoa hänen oman elämänsä valintojen pohjaksi. Kun asiakas on saanut riittävästi tietoa, hän tekee omat valintansa, joihin hänellä on myös oikeus. (Mattila 2010, 75-76.) Uuden ymmärryksen ja tiedon rakentaminen on vastavuoroinen prosessi, jossa sekä työntekijä että asiakas antavat oman ymmärryksensä ja asiantuntijuutensa yhteiseen käyttöön (Hänninen & Poikela 2016, Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus). Asiakkaan valintoihin vaikuttavat monet tekijät, kuten elämäkokemus, taloudelliset resurssit, tunteet ja mahdolliset riippuvuudet. Riippuvuuden toteuttaminen tuottaa yksilölle kokemusta jonkinlaisesta turvasta, vaikka se samalla hiljalleen heikentää yksilön hyvinvointia. Siksi tietoa ja tukea on velvoittavaakin antaa, jotta ihmisellä on mahdollisuus muutokseen niin halutessaan. (Mattila 2010, 75-76.)

Hyvä substanssiosaaminen ja laaja kokemustieto edesauttavat myös vuorovaikutusosaamista. Vuorovaikutusosaamisessa oleelliseksi koettiin rentous ja helppo lähestyttävyys, sillä monet

rikosseuraamusasiakkaat ovat palvelutilanteiden alussa varautuneita. Granfeltin (2014, 272) mukaan työ rikosseuraamusasiakkaiden kanssa edellyttää työntekijältä itseluottamusta ja optimismia. Asiakassuhteissa tarvitaan herkkyyttä ja järkeä. Avoin asenne on erityisen tärkeä: jokainen vanki on omanlaisensa ihminen. Ja vaikka tilanteet näyttäisivät samanlaisilta, ne ovat merkityksiltään erilaisia. Rikollisuudesta irrottautuminen ei ehkä onnistu ensimmäisellä eikä mahdollisesti toisellakaan kerralla, se on mahdollista myöhemminkin. (Granfelt 2014, 272.) Rikosseuraamusasiakkaiden ja työntekijöiden välisellä vuorovaikutuksella on kuitenkin olennainen osuus rikosten uusimisen ehkäisyssä. Kunnioittava kohtaaminen ja sosiaalisen tuen antaminen vuorovaikutuksessa voi edistää desistanssia, vaikka toiminta ei perustuisikaan tavoitteelliseen kuntoutukseen vaan jokapäiväiseen keskusteluun, kuuntelemiseen ja motivoimiseen. (Järveläinen & Rantanen 2019, Discussion).

Granfeltin (2014, 272) mukaan työskentely rikosseuraamusasiakkaiden kanssa edellyttää sekä rikosseuraamusorganisaation että yhteiskunnan palvelujärjestelmän tuntemusta. Tähän liit-  
tyen nousi myös osaamistarve, sillä tällä hetkellä rikosseuraamusorganisaation tuntemus koettiin Kelan rikosseuraamusasiakkaiden palvelun osalta liian sattumanvaraiseksi. Jotta annettava palvelu voi olla hyvää, koettiin tarpeelliseksi ymmärtää erilaisten vankiloiden sekä erilaisten rangaistusten erot. Vankiloiden ja rangaistusten eroilla on vaikutusta sekä etuusneuvontaan että etuushakemusten käsittelyyn. Erilaiset vankilat ja vankeusrangaistukset vaikuttavat asiakkaan asiointin mahdollisuuksiin sekä asioiden hoitoon ja myös etuuksiin, joita asiakkaan on mahdollista saada. Tätä tietoa ja koulutusta tarvittaisiin yhteistyökumppanilta.

Lisäksi aineiston perusteella nousi useita sellaisia tarpeita, joiden myötä osaaminen rikosseuraamusasiakkaiden tulevassa toimintamallissa paranisi. Toivottiin valtakunnallisesti yhteneviä ohjeistuksia ja käytäntöjä, jotta työn tekeminen helpottuisi ja näyttäytyisi myös yhteistyökumppanille johdonmukaisempana. Joillakin oli jo kokemusta sisäisestä yhteistyöstä palvelu- ja ratkaisuasiantuntijoiden kesken ja sen koettiin lisäävän osaamista. Käytössä oli ollut hyväksi havaittu yhteinen Skype-ryhmä, joka mahdollisti nopean yhteydenpidon sitä tarvittaessa. Palvelu- ja ratkaisuasiantuntijoiden välinen yhteistyö lisäsi osaamista tarvittavista liitteistä ja etuusprosesseista puolin ja toisin. Ratkaisuasiantuntijat toivoivat etuuskäsittelyyn prosessien kehittämistä, sillä prosessien koettiin ottavan huomioon erilaisia elämäntilanteita. Pehdytys rikosseuraamusasiakkaille suunnattuun toimintamalliin todettiin hyvin tärkeäksi ja osaamista edistäväksi. Palvelu vaatii monenlaista osaamista ja kokemusta, minkä vuoksi valmistautuminen tehtävään on työntekijän kannalta olennaista. Toivottiin myös, että rikosseuraamusasiakkaiden palveluita jo tehneet otettaisiin mukaan toimintamallin kehittämiseen, sillä jo kerätyillä kokemuksilla on suurta arvoa.

#### 6.4 Ehdotuksia Kelan rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallin kehittämiseen

Aiemmin Kelassa rikosseuraamusasiakkaiden asiantuntijat ovat toimineet erillään, joten kaikkea osaamista ei ole päästy hyödyntämään vaan se on jäänyt sattumanvaraiseksi. Lisäksi asiakkaaseen liittyvä tiedonkulku on ollut haasteellista Kelan sisällä, Riseltä Kelaan sekä asiakkaalle ja näitä ongelmia haastatteluissakin nousi esiin. Oli hyvin yleistä, että palveluasiantuntija kirjasi asiakkaan tietoihin paljon rikosseuraamusasiakkaan etuuskäsittelyyn liittyvää tietoa ikään kuin varmistaakseen etuuskäsittelyn sujuvuutta siltä varalta, että hakemuksen käsittelee ratkaisuasiantuntija, jolla ei ole riittävä osaamista vankeusajan vaikutuksista etuuksiin. Käytännön haasteet aiheuttivat päätöksissä virheitä ja vaihtelevuutta, joka oli haastattelujen mukaan vaikuttanut ajoittain myös yhteistyökumppanin asenteisiin. Kelan uuden rikosseuraamusasiakkaiden keskitetyn toimintamallin tarkoituksena onkin mahdollistaa sisäinen yhteistyö Kelassa, jotta toimintaa saadaan tehostettua ja laatua parannettua. Rikosseuraamusasiakkaiden keskitetyn etuuskäsittelyn myötä tilanne paranee jo varmasti paljon.

Sisäisen yhteistyön kehittämisen lisäksi on tarkoituksenmukaista kehittää myös yhteistyökumppanien toisilleen antamaa tietoa. Tarvittaisiin konkreettisia materiaaleja kuten listausvankiloista ja vankiloiden Kelan yhteyshenkilöistä ja yhteystiedoista. Sellaisen avulla kaikilla rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallia toteuttavilla palvelu- ja ratkaisuasiantuntijoilla olisi yhtäläinen mahdollisuus tarvittavan tiedon äärelle. Listan avulla ratkaisuasiantuntijan olisi helpompi etuushakemusta käsitellessään ottaa yhteyttä oikeaan vankilaan, jos tulisi tarve saada rikosseuraamusasiakkaalta lisäselvitystä. Tilanteet ovat haasteellisia etenkin sellaisten vankiloiden osalta, jossa yhteydenotot Kelaan tehdään vain etäpalvelun kautta eli vankilaan ei ole paikallista yhteistyötä. Paikallisessa yhteistyössä samanlaisia haasteita ei haastattelujen mukaan ilmennyt yhtä paljon, sillä yhteistyön rakenteet ja yhteistyökumppanilta vastavuoroisesti opitut käytännön asiat aiheuttavat vähemmän lisäselvityspyyntöjen tarvetta. Kelaan tarvittaisiin myös materiaali, josta selviäisi vankiloiden ja rangaistusten erot. Tällä tiedolla on iso rooli sekä etuusneuvonnassa että etuuskäsittelyssä. Esimerkiksi etäpalveluun soitetaan Suomen kaikista vankiloista, joten vankiloiden eroja ei voida olettaa kenenkään muistavan ulkoa.

Lisäksi koulutusten tai infojen olisi tarpeen olla systemaattisemmin järjestettyjä ja infoja tulisi järjestää kaikkiin vankiloihin. Infojen materiaalit esimerkiksi etuuksista ja tarvittavista liitteistä olisi hyvä tehdä kaikkien yhteiseen käyttöön. Tarvittavia infoja olisi hyvä saada myös Risen toteuttamana kelalaisille. Mitä parempi tieto yhteistyökumppaneilla on toistensa työkentistä, sitä helpompaa yhteistyön tekeminen on.

Asiakkaan asian etenemisen Kelassa toivotaan paranevan uuden rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallin myötä. Aiemmin asiakkaan kokonaistilanteen tarkastelu on jäänyt sattumanvaraiseksi, minkä lisäksi kyseisen asiakasryhmän erityisyyden tunnistaminen on ollut

haasteellista. Mitä parempi substanssiosaaminen ja asiakasymmärrys on, sitä helpompaa on toteuttaa kokonaisvaltaista työtettä sekä palvelu- että ratkaisuasiantuntijoiden osalta. Kokonaisvaltaisuuteen sisältyy myös ennakointi. Haastatellut ratkaisuasiantuntijat kokivat etuuksien ennakkoinnin hyvin vaikeaksi vankien etuusprosessien vuoksi koska prosessit eivät mahdollista sujuvuutta asiakkaan, yhteistyökumppanin eikä Kelan kannalta. Vankien etuusprosesseja olisi siis syytä kehittää asiakasymmärrys huomioiden. Myös jatkon varmistamista mietittiin erityisesti palveluasiantuntijoiden ryhmähaastatteluissa. Vain paikallisten palveluiden osalta oli haasteellisimmissa tilanteissa sovittu seurantasoiittoja tai muuta vastaavaa, jos haluttiin varmistaa etuuksien hakeminen myös siviiliin siirtymisen jälkeen. Olisiko uudessa toimintamallissa mahdollista tehdä jonkinlaista seuranta vapautumisen kriittisimmän vaiheen yli? Rikosseuraamusasiakkaille annettava palvelu on tärkeää, sillä sen toivotaan edesauttavan rikosseuraamusasiakkaiden asiointia Kelassa myös vapautumisen jälkeen. Kun koko elämä muuttuu kerralla vapautumisen tai koevapauteen siirtymisen myötä, onko etuuksien hakeminen itsenäisesti samalla muutoksen hetkellä joillekin kuitenkin liikaa vaadittu? Rikosseuraamusasiakkaat ovat vaikeassa elämäntilanteessa ja Kelassa voimme osaltamme vaikuttaa siihen, ettei vapautuva vanki palaisi takaisin vanhaan elämäntyyliinsä.

## 7 Pohdinta

Tässä luvussa käyn läpi henkilökohtaista ja opinnäytetyöni prosessia, arvioin opinnäytetyöni kehittämisasetelmaa, eettisyyttä ja luotettavuutta sekä tulosten siirrettävyyttä, yhteiskunnallista merkitystä sekä jatkokehittämisasihteita.

### 7.1 Opinnäytetyön prosessi ja kehittämisasetelman arviointi

Ilmiön valikoituminen tutkimuskohteeksi perustuu usein tutkijan omaan motivaatioon ja henkilökohtaisiin käsityksiin. Tutkimuksen laatuun vaikuttaa tutkijan kyky rakentaa toimiva tutkimusasetelma ja valita tutkimuksen kohdejoukko, joka vastaa tutkimuksen kysymyksenasettelua. Yhteys tutkimuskontekstiin voi toimia tutkimuksen eduksi, jos konteksti ja käytetyt ilmaisut ovat tutkijalle jo tuttuja, sillä se voi edesauttaa haastattelujen suunnittelua ja toteutusta. (Aaltio & Puusa 2020, 11.luku.) Toivoin löytäväni opinnäytetyölleni aiheen, joka olisi itseäni kiinnostava ja joka olisi myös työnantajalleni hyödyksi. Koska olen itse ollut aloittamassa Kelan ja Risen välistä yhteistyötä omassa asiakaspalveluyksikössäni ja saanut kokea vastavuoroisen oppimisen yhteistyökumppanin kanssa sekä kumppanuuden antaman hyödyn rikosseuraamusasiakkaille, kiinnostuin heti mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyö kyseisen aihepiirin tiimoilta. Minulla on työkokemusta myös vankilassa työskentelystä, joten asiakasryhmä kaikessa heterogeenisuudessaan on se seikka, joka itseäni aihepiirissä kiinnostaa. Lisäksi työn

kokee erityisen merkitykselliseksi, kun omalla neuvonnalla, kannustuksella ja kumppaniyhteistyöllä saadaan ajoittain asiakkaan tilanteita aidosti edistettyä.

Kelassa on meneillään rikosseuraamusasiakkaiden asiointiin keskittyvän toimintamallin muodostaminen. Kelassa kootun Rise-työryhmän selvitystyö palvelukokonaisuuden kehittämiseen liittyen valmistui loppuvuodesta 2023. Aihepiiri oli kokonaisuudessaan laaja, minkä vuoksi minun oli mietittävä opinnäytetyölle sopivaa osa-aluetta. Kela on iso organisaatio ja vuodenvaihteessa 2023-2024 oli tiedossa myös organisaatiomuutos, jonka vuoksi tiedettiin, että Rise-työryhmän tekemän esityksen mukainen Kelan rikosseuraamusasiakkaiden palvelukokonaisuuden muodostaminen alkaa vasta myöhemmin keväällä 2024. Kun toimintamallin rakenne saadaan muodostettua, alkaa tehtävien ja osaamisen siirto. Näin ollen opinnäytetyön tekemiselle mahdollistui sopiva aikaikkuna ja aiheeksi rajautui osuus osaamisen siirrosta. Kelan etäpalvelu siirtyy hoidettavaksi toiseen asiakaspalveluyksikköön kuin missä sitä on aiemmin hoidettu, minkä lisäksi uutena asiana organisoidaan keskitetty etuuskäsittely Kelan rikosseuraamusasiakkaiden etuushakemuksia varten. Näin ollen etäpalveluun osallistuvat palveluasiantuntijat sekä rikosseuraamusasiakkaiden etuuskäsittelyä jatkossa tekevät ratkaisuasiantuntijat tullaan perehdyttämään tehtävään.

Rikosseuraamusasiakkaita on palveltu Kelassa jo aiemmin etäpalvelussa sekä paikallisissa palveluissa, minkä lisäksi joidenkin paikallisten palveluiden yhteistyöjärjestelyiden myötä myös pieni joukko ratkaisuasiantuntijoita on ollut tekemässä rikosseuraamusasiakkaiden etuuskäsittelyä. Nyt tarkoituksena on kuitenkin kehittää keskitetty toimintamalli, jossa rikosseuraamusasiakkaita pystyttäisiin palvelemaan kokonaisvaltaisemmin ja Kelan eri toimijoiden välinen yhteistyö mahdollistuisi aiempaa paremmin. Näin sekä asiakas että Kela hyötyy tehokkaammasta toimintamallista.

Mielestäni on tärkeää, että se hyödyllinen tieto, joka on kertynyt jo aiemmin työtä tehneille, siirtyy myös uusille asiantuntijoille. Itselläni on omakohtaista kokemusta siitä, kuinka paljon osaamiseni kasvoi rikosseuraamusasiakkaiden palvelujen myötä ja siksi toivoin, että jokaisella palvelua tekevällä olisi mahdollisuus saada tarvittavaa tietoa jo ennen toimintamalliin siirtymistä. Näin mahdollistetaan paras mahdollinen palvelu asiakkaalle. Myös työnantajan on tärkeää tiedostaa palvelun hoitamiseksi tarvittavan perehdytyksen tärkeys, sillä osaamistarpeita on paljon. Lisäksi rikosseuraamusasiakkaiden palvelussa kerätty osaaminen ei mene Kelan asiantuntijoilla missään muussakaan palvelukanavassa hukkaan, monipuolisesta osaamisesta on kaikkien asiakkaiden osalta hyötyä.

Aineiston keruun menetelmänä käytin fokusryhmähaastattelua ja valinta oli itselleni selkeä melko varhaisessa vaiheessa. Päätin järjestää omat erilliset ryhmähaastattelut Kelan etäpalvelussa mukana olleille, paikallisia palveluita asiakaspalveluyksiköiden alueella olevien vankiloiden kanssa toteuttaneille sekä ratkaisuasiantuntijoille, jotka ovat tehneet keskitettyä

etuuskäsittelyä. Ratkaisuasiantuntijat olivat itse olleet rikosseuraamusasiakkaiden kanssa hyvin vähän tekemisissä mutta heillä oli paljon kerrottavaa etuusprosessien vaikutuksista heidän työhönsä ja edelleen rikosseuraamusasiakkaiden etuuksien sujuvuuteen.

Olen erittäin tyytyväinen haastateltavien rekrytointiprosessiin. Sain työnantajalta luvan, että haastateltavat saivat osallistua haastatteluihin työajallaan. Näin ollen lähestulkoon kaikki, joille lähetin haastattelukutsun, myös osallistuivat haastatteluun. Osasin etukäteen aavistaa, että rikosseuraamusasiakkaiden palveluun ja tilanteisiin perehtyneillä asiantuntijoilla on myös tahtotila olla mukana vaikuttamassa toimintamallin kehittämiseen, jos vain työnantaja tulee vastaan työajan käyttämisessä haastatteluihin. Haastattelut etenivät mielestäni vaivattomasti ja niiden toteuttaminen oli itselleni mieluisaa. Tunnelma oli kaikissa haastatteluissa hyvä ja avoin. Itselleni uutta oli Teams-sovelluksen automaattinen litterointi, joka tuntui suurelta helpotukselta aiempien opinnäytetöideni litterointiurakkaan verrattuna. Etenkin ryhmähaastatteluissa siitä on iso apu, että sovellus osaa automaattisesti eritellä kunkin haastateltavan puheenvuorot. Haastatteluista saatu aineisto oli kattava ja analyysi- ja tulosten kirjoittamisvaihe muodostuivat koko prosessissa omiksi suosikeikseni. Olin onnistunut yhdistämään tutkimuskysymykseni ja haastattelurunkoni toisiinsa niin, että analyysin tekeminen tuntui loogiselta.

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen kokoaminen oli erittäin mielenkiintoista omankin oppimisen kannalta ja toivon sen erityisesti hyödyttävän perehdytysmateriaalin kokoamisessa. Rikosseuraamusasiakkaat ovat yksi kaikkein huono-osaisimmista asiakasryhmistä, joka tulee ottaa huomioon palvelua toteutettaessa. Itse vankilassaolo ei ole varsinaisen palvelun kannalta keskeisintä mutta etuuksiin, etuusprosesseihin sekä asiakkaan tavoitettavuuteen sillä on suuri vaikutus. Tämän vuoksi asiantuntijoiden substanssiosaaminen nousee tärkeään asemaan. Toivonkin opinnäytetyöstäni nousevan erityisesti esiin sen, kuinka rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallissa on kaiken substanssiosaamisen tarpeen rinnalla muistettava tämän asiakasryhmän erityispiirteet.

## 7.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Vilkkä (2021, Eettisyyden arviointi) muistuttaa, että eettisyyden arvioinnin kannalta olennaista on pohtia sitä, millaisia valintoja on tehnyt ennen aineiston kokoamista ja mihin valinnoilla on pyrkinyt. Valitsin ryhmähaastattelun juuri siksi, että rikosseuraamusasiakkaat ovat niin heterogeeninen joukko, että ajattelin ryhmähaastattelussa haastateltavien hyötyvän toistensa ajatuksista. Jonkun toisen kommentista tulee mieleen mahdollisesti jotain täydennettävää, minkä itse haluaa nostaa esiin eivätkä asiat jää niin sanotusti kiertämään kehää. Näin aineistosta oli mahdollista saada monipuolinen melko lyhyessäkin ajassa.

Eettiseltä kannalta tulee pohtia sitä, kuinka lähellä tai etäällä tutkittavaa on aineistoa kerätessään ja vaikuttaako tutkijana aineiston muodostumiseen ja laatuun (Vilkkä 2021,

Eettisyyden arviointi). Haastateltavat olivat puheliaita, heillä oli paljon sanottavaa ja toisten kommentteihin lisättävää. Tämä auttoi itseäni siinä, että vaikka aihe oli itselleni tuttu, minun oli helpompaa säilyttää haastattelijan roolini ja huolehtia teemoissa pysymisestä ja kaikkien mahdollisuuksista käyttää puheenvuoroja. Aaltio ja Puusa (2020, 11.luku) mainitsevat, että luotettavuutta lisää tutkijan kuvaus omasta osallisuudestaan tutkimustilanteessa. Haastattelurungon suunnittelemisessa koin hyödylliseksi sen, että itselläni oli aiheesta kokemusta ja huolehdin haastattelurunkoa tehdessäni tietoisesti siitä, että kysyn aiheesta kuin minulla ei olisi aiempaa kokemusta. Ennen haastatteluita muistan hieman huolehtineeni, jos haastateltavat eivät nostaisikaan esille niitä ajatuksia, joita itse olisin halunnut aiheesta sanoa, jos minua olisi haastateltu. Haastatteluiden toteuduttua aineistoa oli kuitenkin monipuolisesti ja se vei minut tutkijana mukanaan. Aineistossa oli itselleni uusiakin näkökulmia, joka edesauttoi unohtamaan omat henkilökohtaiset näkemykseni ja keskittymään tutkimusnäkökulmaan.

Vilka (2021, Eettisyyden arviointi) neuvoo pohtimaan luottamusta aineiston kokoamisessa erityisesti silloin, mitä lähempänä tutkimuskohdettaan on. Luottamuksen puute vaikuttaa aineiston laatuun heikentävästi. Ennen haastatteluita mietin, onko omalla läheisyydelläni aiheeseen merkitystä haastateltavien nostamiin asioihin. Jättävätkö he haastatteluissa jotain sanomatta siksi, että he tietävät minullakin olevan kokemusta aiheesta. Oman arvioni mukaan tämä oli turha huoli, sillä haastatteluissa kaikki tiesivät myös muilla haastatteluihin osallistuneilla olevan tietoa ja kokemusta teemoista eikä se estänyt nostamasta esiin tärkeitä koettuja seikkoja. Toisaalta koin luottamuksen minuun tutkijana olevan hyvä juurikin siksi, että minulla on rikosseuraamusasiakkaiden palvelusta itsellenikin kokemusta. Sisäpiiriläisen on tarpeen arvioida myös sitä, millaisen suhteen itse kohteeseen ja sen ihmisiin luo (Vilka 2021, Eettisyyden arviointi). En ole haastateltavien työkaveri ja vain muutaman henkilön kanssa olin ollut joskus yhteydessä rikosseuraamusasiakkaiden palveluun liittyen. Olemme ison organisaation palveluksessa eri puolilla Suomea. Eli vaikka olin ikään kuin sisäpiiriläinen suhteessa tutkimukseni aiheeseen, en kuitenkaan tuntenut haastateltavien kanssa toisiamme ennestään.

Vilkan (2021, Kokonaisluotettavuus) mukaan opinnäytetyöprosessin tulee olla kokonaisuutena luotettava. Tutkimuksessa käyttämäni käsitteet ovat yhteydessä tutkimusaineistoon, tuloksiin sekä johtopäätöksiin. Tutkimukseni tulokset eivät ole sattumanvaraisia ja aineistoon perustuen mahdollisia. Lisäksi olen pyrkinyt muodostamaan opinnäytetyöni luotettavaksi tekstiksi niin, että aineiston, tulosten ja johtopäätösten väliset yhteydet tulevat kuvatuksi.

### 7.3 Tulosten yleistettävyys ja niiden yhteiskunnallinen merkitys

Aaltion ja Puusan (2023, 11.luku) mukaan laadullinen tutkimus ei päädy yleistettävään tietoon. Se tuottaa hyödyllistä tietoa tutkittavasta ilmiöstä, sen rakenteista ja lisää ymmärrystä aiheesta. Tämä olikin opinnäytetyön tarkoituksena eivätkä tämän opinnäytetyön tulokset ole yleistettävissä. Kelassa ollaan kuitenkin etenemässä palvelujen suunnittelussa kaikkien

asiakasryhmien osalta tehdyn asiakasymmärrästyön jälkeen siihen, että palveluissa otettaisiin entistä paremmin huomioon elämäntilanelähtöisyyden näkökulma: palvelu olisi yksilöllistä, oikea-aikaista ja kokonaisvaltaista ja sitä annettaisiin yhteistyössä tarvittavien toimijoiden kanssa. Tältä osin tämän opinnäytetyön tuloksissa voi olla myös osa-alueita, joita voidaan jatkossa hyödyntää Kelassa muidenkin asiakasryhmien palvelujen kehittämisessä. Opinnäytetyö tarjoaa näkemystä siitä, kuinka monenlaisia asioita yhden asiakasryhmän toimintamallin kehittämisessä tarvitsee ottaa huomioon ja kuinka monenlaista osaamista sen toteuttamiseen tarvitaan.

Kelan rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallin toteuttaminen on yhteiskunnallisesti vaikuttavaa palvelua. Toimintamallilla pyritään varmistamaan kyseiselle asiakasryhmälle heidän tarvitsemaansa yksilöllistä neuvontaa, tukea tulevaisuuden suunnitteluun sekä yhdenvertainen mahdollisuus palveluun vankeusrangaistuksesta huolimatta.

#### 7.4 Jatkotutkimus- ja kehittämisaiheet

Yksi opinnäytetyö ei riitä kaiken tutkimiseen mutta erittäin mielenkiintoista olisi myös selvittää yhteistyökumppanin eli Rikosseuraamuslaitoksen kokemuksia yhteistyöstä ja heidän ajatuksiaan myös yhteistyön kehittämisestä. Rikosseuraamusasiakkaiden kokemuksia yhteistyössä annetun palvelun merkityksistä olisi myös kiinnostavaa tutkia. Aidosti toimivan yhteistyökumppanuuden muodostuminen ja sen edelleen kehittäminen ei tapahdu hetkessä vaan vie aikaa. Siihen tarvitaan myös molemminpuolista motivaatiota.

Viranomaisten keskinäisen yhteistyön kehittämistä myös edellytetään yhteiskunnassa enenevissä määrin. Toimivan yhteistyön ja tarpeellisen tiedon vaihtumisen nähdään olevan asiakkaiden etu. Asiakslähtöisyys on kaiken kaikkiaan ajankohtaista ja sen kehittämisessä on työtä, sillä monia julkisen sektorin palveluita ilmentävät monimutkaiset palveluprosessit, jotka pitävät yllä organisaatiolähtöisiä työskentelytapoja. Vaikka yhteistyö koetaan helposti hieman ennakkoluuloisesti jo valmiiksi vähäisiä resursseja kuluttavina, toimiva keskinäinen yhteistyö voikin säästää aikaa, päällekkäistä työtä ja antaa asiakkaille aiempaa enemmän. Siksi tutkimukset isojen organisaatioiden välisestä yhteistyöstä olisivat varmasti omiaan motivoimaan yhteistyön kehittämistä ja tekisivät myös aiempaa näkyvämmäksi sen resursseja säästävää näkökulmaa.

## Lähteet

- Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki:Gaudeamus.
- ADHD (aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö). Käypä hoito -suositus. 2019. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin, Suomen Lastenneurologisen yhdistys ry:n, Suomen Lastenpsykiatriyhdistyksen ja Suomen Nuorisopsykiatrisen yhdistyksen asettama työryhmä. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. Viitattu 11.2.2024. [www.kaypahoito.fi](http://www.kaypahoito.fi)
- Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009. Viitattu 26.5.2024. [https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta\\_palveluliiketoimintaan.pdf](https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf)
- Autismikirjon häiriö. Käypä hoito -suositus. 2023. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen Lastenpsykiatriyhdistyksen, Suomen Nuorisopsykiatrisen Yhdistyksen, Suomen Kehitysvammalääkäreiden, Suomen Lastenneurologisen Yhdistyksen ja Suomen Psykiatriyhdistyksen asettama työryhmä. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. Viitattu 11.2.2024. [www.kaypahoito.fi](http://www.kaypahoito.fi)
- Autismisäätiö. 2020. Neurokirjon henkilöiden vankeusaikainen kuntoutus. Opas ja kuntoutusmalli vankien kanssa työskenteleville. Viitattu 10.2.2024. [https://www.autismisaatio.fi/media/kuntoutusmallin\\_opas\\_2020.pdf](https://www.autismisaatio.fi/media/kuntoutusmallin_opas_2020.pdf)
- Benson, M. 2013. Crime and the life course: an introduction. E-kirja. New York: Routledge.
- Granfelt, R. 2014. Asunto vai rikoksettomuus ensin? Asumissosiaalisen työn tuella irti asunnottomuudesta ja rikollisuudesta. Teoksessa Linderborg, H., Suonio, M. & Lassila, T. (toim.) Sosiaalinen työ ja sosiaalinen tuki rikosseuraamusalalla. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2014, 255-274. Viitattu 15.4.2024. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/NdFcArAZr/RISE\\_1\\_2014\\_Sosiaalityo\\_ja\\_sosiaalinen\\_tuki\\_280214web\\_versio1.3.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/NdFcArAZr/RISE_1_2014_Sosiaalityo_ja_sosiaalinen_tuki_280214web_versio1.3.pdf)
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Howe, D. 2017. Empathy, social intelligence and relationship-based social work. Zeszyty Pracy Socjalnej, 22(1), 1-12. Viitattu 6.6.2024. <https://doi.org/10.4467/24496138ZPS.17.001.6536>
- Hänninen, K. & Poikela, R. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalinen työ. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.
- Isola, A.-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpöytä 33/2017. Viitattu 11.2.2024. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Isosävi, S. 2023. Ihmissuhdetyöntekijän omien turvattomien ja traumaattisten kiintymyskokeusten huomioiminen osana ammattitaitoa. Teoksessa Linner Matikka, J. & Hipp, T. Traumainformoitu työote. Jyväskylä: PS-kustannus, 242-262.
- Joukamaa, M. ja työryhmä. 2010. Rikosseuraamusasiakkaisen terveys, työkyky ja hoidontarve. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2010. Viitattu 27.1.2024. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/6AqMACEr8/RISE\\_1\\_2010\\_Rikosseuraamusasiakkaiden\\_terveys\\_tyokyky\\_ja\\_hoidontarve.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/6AqMACEr8/RISE_1_2010_Rikosseuraamusasiakkaiden_terveys_tyokyky_ja_hoidontarve.pdf)

Juhila, K. (2004). Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 12(2), 155-183. Viitattu 6.6.2024. <https://journal.fi/janus/article/view/50263>

Järveläinen, E. 2022. The multiple meanings of social interaction. Rhetoric analysis on the significance of social interaction between social work professionals and people with a history of crime. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta 273. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 20.4.2024. [https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/27443/urn\\_isbn\\_978-952-61-4527-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/27443/urn_isbn_978-952-61-4527-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Järveläinen, E., Lindström, J. & Kumlander, K. 2021. Vuoropuhelua kuntouttavan sosiaalityön ja rikosseuraamustyön kysymyksistä. Teoksessa Lindström, J. & Kumlander, K. Asiakkaan osallisuutta edistäen - Näkökulmia kuntouttavan sosiaalityön ja rikosseuraamustyön kysymyksiin. *Laurea-julkaisut* 175, 36-40. Viitattu 28.1.2024. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/506443/Laurea%20julkaisut%20175.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Järveläinen, E. & Rantanen, T. 2019. Social interaction between employee and offender in supervised probationary freedom in Finland. *Nordic Journal of Criminology*, Vol.20, Iss.2. 157-175. Viitattu 6.6.2024. <https://doi.org/10.1080/2578983X.2019.1637093>

Karsikas, V. 2005. Selvinpäin olosta tulee hyvä fiilis. Päihdeongelmaisten vankien voimaantuminen. *Rikosseuraamusviraston julkaisuja* 3/2005. Viitattu 19.4.2024. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/o4dby1udD/3-2005\\_Selvinpain\\_olosta..net.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/o4dby1udD/3-2005_Selvinpain_olosta..net.pdf)

Kauhanen, J. 2021. Vankien koettu terveys. Teoksessa Kainulainen, S. & Saari, J. *Suomalainen vanki. Arjen rakenteet ja elämänlaatu vankilassa*. Tampere: Vastapaino, 57-75.

Kela. 2024. Asiakasymmärrys ja palvelujen kehittäminen. Viitattu 5.2.2024. <https://www.kela.fi/asiakasymmarrys>

Kela. 2023a. Asiakasymmärrys rakentuu tiedolle. Viitattu 5.2.2024. <https://www.kela.fi/documents/20124/410405/Asiakasymmarrysesite.pdf/4f0bd2c1-362e-fdf0-93bf-0e38d3373b10?t=1685094570669>

KELA. 2023b. Hallintolain soveltaminen ja asiointi toisen puolesta Kelassa. Viitattu 9.4.2024. <https://www.kela.fi/etti/HallintolainsoveltaminenjaasiointitoisenpuolestaKelassa.pdf>

Kela. 2024. Tietoa Kelasta. Viitattu 28.2.2024. <https://www.kela.fi/toiminta>

Kivinen, T., Vanjusov, H. & Vornanen, R. 2020. Asiakkaan ääni: osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. Tampere: Tampere University Press, 267-293.

Kohvakka, S., Andersson, P., Knuuti, U., Lempiäinen, E., Puolakka, P., Rahkila, S., Sunimento, K. & Vogt-Airaksinen, T. 2022. Vankien kuntoutuminen. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A.-L., Rajavaara, M. & Melkas, S. (toim.) *Kuntoutuminen*. E-kirja. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Koivuniemi, K. & Simonen, K. 2011. *Kohti asiakkuutta. Ihmistä arvostava terveydenhuolto*. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus Oy, 138-177.

Laitila, M. 2010. *Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa*. Väitöskirja. Terveystieteiden tiedekunta. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu

18.5.2024. [https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/9894/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/9894/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Leemann, L., Isola, A.-M. & Rautanen, M. 2023. Osallisuuden kokemus. Teoksessa Rautanen, M., Harald, K. & Tyni, S. (toim.) Vankien terveys ja hyvinvointi 2023. Wattu IV-vankiväestötutkimus. Raportti 007/2023. THL, 195-206. Viitattu 16.4.2024. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147958/URN\\_ISBN\\_978-952-408-148-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147958/URN_ISBN_978-952-408-148-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Leemann, L., Nousiainen, M., Keto-Tokoi, A. & Isola, A.-M. 2022. Osallisuuden kokemus aikuisväestössä. Teoksessa Karvonen, S., Kestilä, L. & Saikkonen, P. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi. 94-113. Viitattu 12.2.2024. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145692/Suomalaisten%20hyvinvointi%202022%20verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Leppo, A. 2018. Vapautuvien asumisen tuki. Käsikirja asumissosiaaliseen työhön rikostaustaisten kanssa. Viitattu 28.1.2024. [https://www.krit.fi/wp-content/uploads/2018/05/1509-VAT\\_kaskirja\\_verkko\\_250118.pdf](https://www.krit.fi/wp-content/uploads/2018/05/1509-VAT_kaskirja_verkko_250118.pdf)

Linner Matikka, J. 2020. Seuraa punaista lankaa. Tunnista toimintamallisi ihmistyössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mattila, K.-P. 2010. Asiakkaana ihminen. Työnä huolenpito ja auttaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.

McNeill, F. & Weaver, B. 2010. Changing Lives? Desistance Research and Offender Management. Tutkimusraportti 3/2010. Scottish Centre for Crime and Justice. Viitattu 26.5.2024. [https://www.sccjr.ac.uk/wp-content/uploads/2012/11/Report\\_2010\\_03\\_-\\_Changing\\_Lives.pdf](https://www.sccjr.ac.uk/wp-content/uploads/2012/11/Report_2010_03_-_Changing_Lives.pdf)

Mikkola, K. & Rautanen, M. 2023. ADHD ja neurokirjon piirteet. Teoksessa Rautanen, M., Harald, K. & Tyni, S. (toim.) Vankien terveys ja hyvinvointi 2023. Wattu IV-vankiväestötutkimus. Raportti 007/2023. THL, 45-54. Viitattu 16.4.2024. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147958/URN\\_ISBN\\_978-952-408-148-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147958/URN_ISBN_978-952-408-148-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Niemelä, S., Kuussaari, K., Matilainen, T., Raitasalo, K., Levola, J., Mishina, K. & Rautanen, M. 2023. Päihteiden käyttö ja käyttöhäiriöt. Teoksessa Rautanen, M., Harald, K. & Tyni, S. (toim.) Vankien terveys ja hyvinvointi 2023. Wattu IV-vankiväestötutkimus. Raportti 007/2023. THL, 113-133. Viitattu 16.4.2024. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147958/URN\\_ISBN\\_978-952-408-148-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147958/URN_ISBN_978-952-408-148-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pajuoja, J. 2019. Rikosseuraamuslaitoksen toiminta- ja asiakasprosessien tulevaisuus. Oikeusministeriön julkaisuja. Selvityksiä ja ohjeita 2019:15. Viitattu 20.4.2024. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161539/OMSO\\_2019\\_15\\_RISE\\_toiminta\\_ja\\_asiakasprosessien\\_tulevaisuus.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161539/OMSO_2019_15_RISE_toiminta_ja_asiakasprosessien_tulevaisuus.pdf)

Piispa, M. & Lind, H. 2021. Taustalla rikos, edessä muutos. Suositukset viranomaisten saumatolle yhteistyölle rikostaustaisten yhteiskuntaan kiinnittymisessä. Viitattu 21.1.2024. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162849/OM\\_2021\\_3\\_ML.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162849/OM_2021_3_ML.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Oy, 19-74.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Organisaationäkökulma esimerkkinä laadullisen tutkimuksen yleistymisestä. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki:Gaudeamus.

Puusa, A. 2020. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki:Gaudeamus.

Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki:Gaudeamus.

Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Rautanen, M., Harald, K. & Tyni, S. 2023. Taustatietoa lukijan avuksi. Teoksessa Rautanen, M., Harald, K. & Tyni, S. (toim.) Vankien terveys ja hyvinvointi 2023. Wattu IV-vankiväestötutkimus. Raportti 007/2023. THL, 19-22. Viitattu 19.4.2024. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147958/URN\\_ISBN\\_978-952-408-148-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147958/URN_ISBN_978-952-408-148-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rautanen, M., Vaara, M. & Mikkola, M. 2023. Työkyky ja työllistymisen esteet. Teoksessa Rautanen, M., Harald, K. & Tyni, S. (toim.) Vankien terveys ja hyvinvointi 2023. Wattu IV-vankiväestötutkimus. Raportti 007/2023. THL, 227-233. Viitattu 19.5.2024. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147958/URN\\_ISBN\\_978-952-408-148-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147958/URN_ISBN_978-952-408-148-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rikosseuraamuslaitos. 2023. Tietoa meistä. Viitattu 28.2.2024. <https://rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos.html>

Rikosseuraamuslaitos. 2023. Sosiaalinen kuntoutus vankiloissa. Viitattu 28.1.2024. <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/kuntoutus/arkielamantaidot.html#>

Ristolainen, H., Roivas, P., Mustonen, E. & Hujala, A. 2020. Asiakslähtöinen palveluohjaus. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 241-266.

Saari, J. 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Saari, J. & Grönlund, H. 2021. Vankien osallisuus ja sosiaalinen tuki. Teoksessa Kainulainen, S. & Saari, J. Suomalainen vanki. Arjen rakenteet ja elämänlaatu vankilassa. Tampere: Vastapaino, 177-196.

Suistomaa, M. 2014. Selvitys vankiterveydenhuollosta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:12. Viitattu 23.4.2024. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70290/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3510-5.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70290/URN_ISBN_978-952-00-3510-5.pdf)

Suonio, M., Linderborg, H. & Lassila, T. 2014. Johdanto. Teoksessa Linderborg, H., Suonio, M. & Lassila, T. (toim.) Sosiaalityö ja sosiaalinen tuki rikosseuraamusalalla. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2014, 9-16. Viitattu 15.4.2024. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/NdFcArAZr/RISE\\_1\\_2014\\_Sosiaalityo\\_ja\\_sosiaalinen\\_tuki\\_280214web\\_versio1.3.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/NdFcArAZr/RISE_1_2014_Sosiaalityo_ja_sosiaalinen_tuki_280214web_versio1.3.pdf)

Suonpää, K., Ellonen, N., Aaltonen, M. & Tyni, S. 2021. Vankien sosiaalinen integraatio. Teoksessa Kainulainen, S. & Saari, J. Suomalainen vanki. Arjen rakenteet ja elämänlaatu vankilassa. Tampere: Vastapaino, 199-218.

Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistaminen. Teoksessa Jämsen, A. & Pyykkönen, A. Osallisuuden jäljillä, 34-50. Viitattu 11.2.2024. <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>

THL. 2023. Yhdenvertaisuuden käsitteet. Viitattu 23.2.2024. <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/yhdenvertaiset-palvelut/yhdenvertaisuuden-kasitteet#yhdenvertaisuus>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. E-kirja. Tampere: Juvenes Print.

Tyni, S. 2015. Vankeinhoidon vaikuttavuus. Onko kuntoutukselle tilastollisia perusteita? Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2015. Viitattu 19.5.2024. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/l1CTvAnMd/RISE\\_1\\_2015\\_Vankeinhoidon\\_vaikuttavuus\\_-\\_Onko\\_kuntoutukselle\\_tilastollisia\\_perusteita\\_Sasu\\_Tyni\\_vaitoskirja\\_net.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/l1CTvAnMd/RISE_1_2015_Vankeinhoidon_vaikuttavuus_-_Onko_kuntoutukselle_tilastollisia_perusteita_Sasu_Tyni_vaitoskirja_net.pdf)

Vankeuslaki. 2005. Viitattu 27.1.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050767>

Vilkkä, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes. Viitattu 23.2.2024. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Weiste, E., Rydman, V. & Kurki, A-L. 2022. Osallisuutta vai eriarvoisuutta? Sote-toimijoiden käsityksiä asiakasosallisuudesta digitalisoituissa sosiaali- ja terveystalveluissa. Työterveyslaitos. Viitattu 11.2.2024. <https://journal.fi/finjehew/article/view/112893>

#### Julkaisemattomat lähteet

Kyllönen, A. 2023. Rise-työryhmän ehdotukset rikosseuraamusasiakkaan kokonaisuuden toimintamalliksi. Selvitys. Kela.

## Taulukot

Taulukko 1: Aineistolähtöisen sisällönanalyysin esimerkki .....	32
---	----

## Liitteet

Liite 1: Tutkittavan informointilomake.....	64
Liite 2: Tutkittavan suostumuslomake.....	66
Liite 3: Tietosuojailmoitus .....	68
Liite 4: Aineistohallintasuunnitelma.....	70
Liite 5: Haastattelurungot.....	72

Liite 1: Tutkittavan informointilomake

## **TIEDOTE TUTKIMUKSESTA**

### **Kelan rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteet ja palvelutarpeet**

#### **Pyyntö osallistua tutkimukseen**

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan Kelan rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteitä ja palvelutarvetta sekä Kelan asiantuntijoiden palvelun toteuttamiseen tarvittavaa osaamista. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska teillä on kokemusta rikosseuraamusasiakkaiden palvelusta Kelassa. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Pehdytänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

#### **Vapaaehtoisuus**

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruuttatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

#### **Tutkimuksen tarkoitus**

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on keskittyä sen tiedon ja kokemuksen keräämiseen, jota on kertynyt niiden Kelan asiantuntijoiden toimesta, jotka ovat jo hoitaneet rikosseuraamusasiakkaiden asioita ja palveluita Kelassa. Näin varmistetaan, että huomioidaan asiantuntijoiden osaamistarpeista ja asiakasryhmän erityispiirteistä saadaan koottua ja niitä voidaan hyödyntää uuden keskitetyn toimintamallin kehittämisessä.

#### **Tutkimuksen toteuttajat**

Tutkimuksesta vastaa Laurea-ammattikorkeakoulun YAMK-opiskelija Silja Granlund. Tutkimus on osa uutta Kelan rikosseuraamusasiakkaille keskitettävää palvelua, minkä kehittäminen alkaa keväällä 2024. Tämä tutkimus keskittyy osaamisen siirron vaiheeseen.

#### **Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet**

Tutkittavalta vaaditaan osallistuminen ryhmähaastatteluun sovittuna ajankohdaksi. Haastattelut järjestetään Teams-kokouksena. Haastattelun kesto on enintään 1 tuntia.

#### **Kustannukset ja niiden korvaaminen**

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

#### **Tutkimustuloksista tiedottaminen**

Tutkimus on opinnäytetyö. Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä kirjallinen materiaali, jotta kerättyä tietoa voidaan hyödyntää jatkossa asiakasryhmän uuden

keskitetyn palvelukokonaisuuden alkaessa ja uusia asiantuntijoita perehdytettäessä. Materiaali tulee Kelan työntekijöiden koulutusosalustalle.

**Tutkimuksen päätyminen**

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen erityisen painavasta syystä.

**Lisätiedot**

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

**Tutkijoiden yhteystiedot**

Tutkija / opinnäytetyöntekijä

Nimi: Silja Granlund

[REDACTED]

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Yliopettaja

Nimi: Tarja Juvonen

Laurea-ammattikorkeakoulu

[REDACTED]

Liite 2: Tutkittavan suostumuslomake

**Tutkimuksen nimi:** Kelan Rise-asiakasryhmän erityispiirteet ja palvelutarpeet

**Tutkimuksen toteuttaja:** Laurea-ammattikorkeakoulu, Silja Granlund, [REDACTED]  
[REDACTED]

Opinnäytetyön ohjaaja: Yliopettaja Tarja Juvonen, [REDACTED]

Minua \_\_\_\_\_ on pyydetty osallistumaan yllämainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on keskittyä sen tiedon ja kokemuksen keräämiseen, jota on kertynyt niiden Kelan asiantuntijoiden toimesta, jotka ovat jo hoitaneet Rise-asiakkaiden asioita ja palveluita Kelassa. Näin varmistetaan, että huomioidaan asiantuntijoiden osaamistarpeista ja asiakasryhmän erityispiirteistä saadaan koottua ja niitä voidaan hyödyntää uuden keskitetyn toimintamallin kehittämisessä.

Olen saanut tiedotteen tutkimuksesta ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimuksen tietosuojaselosteeseen.

Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän (voin jatkaa sitä myöhemmin) tutkimuksen, keskeyttämiseen asti kerättyjä tietoja voidaan käyttää tutkimuksessa.

**Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.**

**Vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.**

\_\_\_\_\_

Allekirjoitus: \_\_\_\_\_

Nimenselvennys: \_\_\_\_\_

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteinen

jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

Liite 3: Tietosuojailmoitus

## **LAUREAN OPINNÄYTETYÖSSÄ KERÄTTÄVIEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY**

Tässä ilmoituksessa kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään Laurean opinnäytetyössä Kelan Rise-asiakasryhmän erityispiirteet ja palveluntarpeet

### **Tutkimuksen rekisterinpitäjä**

Rekisterinpitäjä päättää ja vastaa tämän opinnäytetyön henkilötietojen käsittelystä.

Silja Granlund

### **Yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa:**

Silja Granlund, [REDACTED]

### **Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:**

Henkilötietoja kerätään tieteellisen tutkimuksen toteuttamista varten. Vain tutkimuksen tekijällä on oikeus käsitellä henkilötietoja.

Henkilötietojen osalta ei toteuteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

### **Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste:**

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella

- Tutkittavan suostumus

### **Tutkimuksessa kerättävät henkilötiedot:**

Opinnäytetyötä varten haastateltavilta henkilöiltä kerättävät henkilötiedot ovat nimi ja yhteystieto.

### **Kerättävien henkilötietojen tietolähteet:**

Haastateltavien henkilöiden nimet pyydetään heidän esihenkilöiltään.

### **Henkilötietojen luovutukset:**

Tietoja ei luovuteta tutkimuksen ulkopuolelle.

### **Tietojen siirtäminen EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle:**

Henkilötietoja ei siirretä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

### **Henkilötietojen käsittely opinnäytetyön aikana ja sen jälkeen:**

Henkilötietoja sisältävä aineisto hävitetään, kun opinnäytetyö on arvioitu.

### **Henkilötietojen suojauksen periaatteet:**

Rekisterin hallinnassa noudatetaan rekisterinpitäjän tietoturva- ja tietosuojaohjeita.

Manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa tilassa ja sinne on pääsy vain asianosaisilla.

Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot suojataan käyttäjätunnuksin, salasanoin ja käytön rekisteröinnillä

### **Rekisteröidyn oikeudet:**

Rekisteröidyn oikeudet määräytyvät EU:n yleisen tietosuojasetuksen artiklojen 15-22 mukaan seuraavasti:

Voit perua suostumuksesi ja pyytää poistamaan suostumukseen perustuvat tietosi ottamalla yhteyttä yllä mainittuun yhteyshenkilöön.

Voit tarkastaa itseäsi koskevat tiedot ja oikaista ne tarvittaessa.

Voit rajoittaa tietosi käsittelyä silloin, kun kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

Voit tehdä valituksen tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsot, että henkilötietojasi on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisteröityä pystytä tunnistamaan aineistosta, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon ja käsittelyn rajoittamiseen ei sovelleta.

Mikäli oikeudet estävät tutkimustarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti, saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa näistä oikeuksista poiketa tietosuojasetuksessa ja tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tietosuojavastaava. Laurea-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavana toimii Marjo Valjakka, marjo.valjakka@laurea.fi

Liite 4: Aineistonhallintasuunnitelma

# **AINEISTONHALLINTASUUNNITELMA**

Suunnitelman tekijä: Silja Granlund

Opinnäytetyön nimi: Kelan rikosseuraamusasiakkaiden erityispiirteet ja palvelutarpeet

Suunnitelma laadittu: 28.2.2024

## **1. Aineiston yleiskuvaus**

### **1.1. Aineiston kuvaus: Kerättävä tai olemassa oleva aineisto ja sen ominaisuudet**

Toteutan tutkimuksen ryhmähaastattelut Teams-sovelluksessa. Tallennan Teams-kokoukset ja saan haastatteluista näin myös transkription.

### **1.2. Aineiston laadun varmistaminen**

Tietosisällön säilymisen varmistamiseksi aineisto tallennetaan alkuperäisenä ennen analysointia ja muokkaamisen aloittamista.

## **2. Eettiset periaatteet, lainsäädäntö ja henkilötietojen käsittely**

### **2.1. Henkilötiedot ja tietosuojan huomioiminen**

Aineistossa suoria henkilötietoja ovat haastateltavien nimet ja sähköpostiosoitteet. Epäsuoria henkilötietoja ovat tallennetut haastattelut.

Aineistossa ei ole arkaluonteisia henkilötietoja.

### **2.2. Päävastuu henkilötietojen käsittelystä eli rekisterinpitäjäys**

Opinnäytetyön aineiston rekisterinpitäjä: Silja Granlund.

### **2.3. Tietosuojan edellyttämät ilmoitukset**

Olen laatinut tietosuojailmoituksen koskien tutkimustani.

Olen laatinut tiedotteen tutkimuksesta sekä suostumuslomakkeen haastateltaville. Tutkimustiedotteessa tiedotetaan haastateltavaa tutkimuksen kulusta ja toteutuksesta sekä henkilötietojen käsittelystä.

### **2.4. Eettistä ennakoarviointia edellyttävät tutkimusasetelmat opinnäytetyössä**

Tutkimuksessa ei tarvita eettistä ennakoarviointia. Haastattelut perustuvat suostumukseen, haastateltavat ovat täysi-ikäisiä, haastateltaville ei esitetä ärsykejä eikä tutkimuksessa ole riskiä aiheuttaa haastateltaville normaalin arkielämän rajoja ylittävää haittaa tai turvallisuusuhkaa.

## **2.5. Miten hallinnoit käyttämäsi, tuottamasi ja jakamasi aineiston oikeuksia?**

Tutkimusaineisto on ainoastaan tutkimuksen tekijän käytettävissä. Aineistoa ei luovuteta muiden käyttöön.

## **3. Aineiston dokumentointi**

Aineiston dokumentointiin käytettävät työkalut päivitetään suunnitelmaan prosessin edetessä.

## **4. Tallentaminen ja tietoturva opinnäytetyöprosessin aikana**

Tutkimusaineisto tallennetaan tutkijan henkilökohtaiselle tietokoneelle, joka on suojattu salasanalla.

## **5. Aineisto opinnäytetyön valmistuttua: tuhoaminen, säilyttäminen tai mahdollinen jatkokäyttö ja avaaminen**

Opinnäytetyön valmistuttua, opinnäytetyön tekemisen aikana kerätty aineisto tuhoetaan asianmukaisesti.

## **6. Tehtävät ja vastuut**

Aineiston hallinnasta vastaa opinnäytetyön tekijä Silja Granlund.

## Liite 5: Haastattelurungot

### HAASTATTELURUNKO - palveluasiantuntijat

#### KELAN RIKOSSEURAAMUSASIAKKAIEN ERITYISPIIRTEET JA PALVELUNTARPEET

##### Asioiden haasteet

- Millaisia asioiden haasteita olette kohdanneet rikosseuraamusasiakkaita palvellessa?
- Miten asiointikyvyn haasteet ovat ilmenneet?
- Miten asiointikyvyn haasteet ovat vaikuttaneet omiin ratkaisuihinne palvelun ja neuvonnan osalta?

##### Osallisuuden haasteet

- Onko asiakasta ollut tarpeen auttaa viranomaisverkoston luomisessa/yhteydenpidossa?
- Millaisia ratkaisuja olette tehneet asiakkaan jatkoasioiden ennakoinnin osalta?

##### Asiakasymmärrys

- Millaista muuta tietoa sinulle on kertynyt rikosseuraamusasiakkaista ja heidän elämäntilanteistaan?

##### Asiakkaan kohtaaminen

- Millaista osaamista Kelan asiantuntijalta tarvitaan rikosseuraamusasiakkaiden palvelun osalta?
  - substanssiosaamisessa, prosessiosaamisessa, vuorovaikutusosaamisessa

##### Rikosseuraamusasiakkaiden palvelun kehittäminen Kelassa

- Mitä mielestänne oleellisia seikkoja tulisi ottaa huomioon Kelan rikosseuraamusasiakkaiden palvelumallin kehittämisessä?

## HAASTATTELURUNKO - ratkaisuasiantuntijat

### KELAN RIKOSSEURAAMUSASIAKKAIDEN ERITYISPIIRTEET JA PALVELUTARPEET

#### Asioiden haasteet

- Millaisia asioiden haasteita olette havainneet rikosseuraamusasiakkailta olevan?
- Miten asiointikyvyn haasteet ovat ilmenneet?
- Miten rikosseuraamusasiakkaiden asiointikyvyn haasteet ovat vaikuttaneet oman työnne tekemiseen?

#### Osallisuuden haasteet

- Onko asiakasta ollut tarpeen auttaa viranomaisverkoston luomisessa/yhteydenpidossa?
- Millaisia ratkaisuja olette tehneet asiakkaan jatkoasioiden ennakoinnin osalta?

#### Asiakasymmärrys

- Millaista muuta tietoa teille on kertynyt rikosseuraamusasiakkaista ja heidän elämäntilanteistaan?

#### Asiakkaan kohtaaminen

- Millaista osaamista Kelan asiantuntijalta tarvitaan rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallin osalta?
  - substanssiosaamisessa, prosessiosaamisessa, vuorovaikutusosaamisessa

#### Rikosseuraamusasiakkaiden palvelun kehittäminen Kelassa

- Mitä mielestänne oleellisia seikkoja tulisi ottaa huomioon Kelan rikosseuraamusasiakkaiden toimintamallin kehittämisessä?