



KALTEREIDEN TAKAA MUUTOSTEN POLULLE:

Rikostaustaisten henkilöiden kokemuksia

Tampereen kaupungin palvelujärjestelmästä

Virpi Raittinen

Marika Vuorenmaa

Opinnäytetyö

Marraskuu 2012

Sosiaalialan koulutusohjelma

Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

RAITTINEN, VIRPI & VUORENMAA, MARIKA:

Kaltareiden takaa muutosten polulle:

Rikostaustaisten henkilöiden kokemuksia Tampereen kaupungin palvelujärjestelmästä

Opinnäytetyö 56 s., liitteet 6 s.
Marraskuu 2012

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Tampereen kaupungin palvelujärjestelmää rikostaustaisille sekä rikostaustaisiin kohdistuvan asiakaspalvelua. Työelämätahona oli KRIS Tampere ry, jonka kautta haastateltavat löytyivät. Tutkimukseen osallistui 11 erilaisen rikostaustan omaavaa henkilöä.

Aineisto muodostui haastateltavien kokemuksista eri palveluntarjoajien piirissä ja aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta. Teoreettisena viitekehystenä toimi palvelujärjestelmä ja tiedonsaanti sekä asiakaskohtaamisen perusteet. Aineisto kerättiin teemahaastatteluina, jotka nauhoitettiin ja litteroitiin sanatarkasti. Tutkimus on kokemuspohjainen, laadullinen tutkimus.

Haastatteluissa ilmeni, että rikostaustaiset käyttivät eniten julkisten, isojen organisaatioiden palveluita. Järjestöistä KRIS Tampere ry oli käyttöasteeltaan yhtä suuri. Tiedot eri palveluista haastateltavat olivat saaneet kuulopuheiden kautta. Asiakaspalvelun taso vaihteli merkittävästi.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että ongelmat ovat isoissa organisaatioissa ja palveluiden pirstoutuneisuudessa sekä resurssipulassa. Tilannetta parantaisi kaupungin tarjoama asiantunteva, moniammatillinen sekä kyseiseen kohderyhmään perehtynyt tiimi. Lisäksi palveluiden tulisi olla keskitettyjä ja palveluohjauksen ammatillista.

Asiasanat: Vanki, kriminaalihuolto, palvelujärjestelmä, asiakaskohtaaminen, tiedottaminen, kokemus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in social services

RAITTINEN, VIRPI & VUORENMAA, MARIKA:
From Behind Bars to the Path of Change:
Service Users with Criminal Records

Bachelor's thesis 56 pages, appendices 6 pages
November 2012.

The objective of this study was to explore the social service system in Tampere as well as the quality of customer service for people with a criminal background. The cooperation partner was KRIS Tampere ry.

The data was collected by interviewing 11 persons with criminal records of their experiences of different service providers within the scope of the subject and the literature. The theoretical frame works were services and access to information as well as customer encounter criteria. The data were collected as theme interviews, which were recorded and transcribed verbatim. The study was an experience-based, qualitative study.

The interviews revealed that people with criminal records used public, large organizations' services the most. KRIS Tampere ry utilization rate was equal to that of the large organizations. Details of the various services the interviewees had received through hearsay. The quality of customer service varied significantly.

The results indicate that the problem areas are in larger organizations and in services, as well as in the lack of resources. This study suggests that there should be a multi-professional team of experts familiar with people with criminal records. In addition, services should be more centralized.

Keywords: Inmate, probation service, the service system, the customer encounters, information, experience

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUSKYSYMYS	6
3	KRIMINAALIHUOLTO JA KRIS RY	7
	3.1 Rikolliseen käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä	9
	3.2. KRIS-Tampere ry	10
4	TUTKIMUSPROSESSI	12
5	KESKEISET KÄSITTEET	14
	5.1 Palvelujärjestelmä ja tiedonsaanti	14
	5.2 Asiakaskohtaamisen perusteet	17
6	KESKEISET TULOKSET	21
7	TEOREETTISTA POHDINTAA TUTKIMUKSESTA	27
8	HAASTATTELUISSA ESILLE NOUSSEITA KEHITTÄMISIDEOITA	36
9	KEHITTÄMISIDEAT JA JOHTOPÄÄTÖKSET	38
10	EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS TUTKIMUKSESSA	43
	VERKKOLÄHTEET	46
	KIRJALLISUUSLÄHTEET	48
	LIITTEET	51
	LIITE 1 Vankeuslaki	51
	LIITE 2 Tutkittavan suostumusasiakirja	54
	LIITE 3 Haastattelukysymykset	55
	LIITE 4 Lista Tampereen kaupungin tarjoamista palveluista	56

1 JOHDANTO

Ihmisten valuminen yhteiskunnan palvelujärjestelmän ulkopuolelle lisää rikollisuutta hälyttävässä määrin. Syrjäytyminen on lisääntynyt voimakkaasti viime vuosina, mikä näkyy erityisesti koulupudokkaiden määrän kasvuna, väkivaltarikostilastoissa sekä päihdeongelmien lisääntymisenä. Syrjäytymisessä on nähtävissä yhä suurempaa yhteiskunnan kahtiajakautumista, jolloin osa kansasta voi yhä huonommin. (Karhuvaara, 2011.)

Vankiluvulla mitattuna Suomi kuuluu nykyään maltillisen kriminaalipolitiikan maihin. Vankien määrä onkin 1970-luvulta lähtien alentunut kolmannekseen aikaisemmasta. Vaikka luku on välillä noussut, Suomi on pysynyt 1990-luvulta lähtien muiden pohjoismaiden tasolla. Yhdyskuntapalvelun ja nuorisorangaistuksen käyttöönotto 1990-luvulla merkitsi muutosta rikosseuraamusalalle. Uuden vankeuslain myötä siirryttiin suunnitelmalliseen ja yhtenäiseen täytäntöönpanoon. (Blomster, Linderborg, Muiluvuori, Salo & Tyni 2010, 13.)

Vuonna 2011 vankien päivittäinen keskimäärä oli 3 262. Naisvankeja oli keskimäärin 234. Yhdyskuntaseuraamusasiakkaiden päivittäinen keskimäärä oli 3 859. Vuoden 2010 marraskuussa käyttöön tullutta uutta valvontarangaistusta ei ehtinyt aloittaa kukaan. Tällä hetkellä valvontarangaistuksia on pantu toimeen 16. (Suomen asianajajaliitto 2012.) Tampereelle vapautuu vuosittain noin 300–400 vankia. Heistä noin 70–100 on täysin asunnottomia. Lukua ilmeisesti pienentää tai väärentää, kun vapautuneet kertovat saavansa asunnon kaverinsa luota, jolloin häntä ei kirjata asunnottomaksi. (Ihalainen 2012.)

Rikosseuraamuslaitoksen täytäntöön panemat seuraamukset jaetaan vankeusrangaistuksiin ja vapaudessa suoritettaviin yhdyskuntaseuraamuksiin (liite 1). Vuoden 2010 alussa Suomeen syntyi uusi rikosseuraamusalan viranomaisen Rikosseuraamuslaitos, joka koostuu aiemmasta Rikosseuraamusvirastosta sekä sen alaisuudessa toimineista Kriminaalihuoltolaitoksesta ja Vankeinhoitolaitoksesta. (Blomster ym. 2010, 14.)

2 TUTKIMUSKYSYMYS

Tämän tutkimuksen tarkoituksena ja tutkimuskysymyksenä on tuoda esiin rikostaustaisten henkilöiden kokemuksia Tampereen kaupungin palveluista ja niissä tapahtuneista asiakaspalvelutilanteista. Yhtenä keskeisenä tavoitteena on mahdollisuuksien mukaan vähentää työntekijöiden ennakkoluuloja tätä asiakasryhmää kohtaan tai ainakin saada heidät pohtimaan omaa suhtautumistaan marginaaliryhmiä kohtaan. Tämän myötä työntekijöiden palveluasenne voi muuttua ja mahdollisesti marginaaliryhmät saisivat niin parempaa asiakaspalvelua kuin parempia palveluitakin .

Teorian viitekehyksenä ja keskeisinä käsitteinä toimivat Tampereen kaupungin palvelujärjestelmä ja asiakaskohtaaminen. Olemme lisäksi käsitelleet tiedonsaantia, mutta painopiste tässä tutkimuksessa on itse palvelujärjestelmässä sekä asiakaspalvelutilanteissa. Haastattelukysymyksissä (liite 3) keskityimme lähinnä marginaaliryhmän saamaan asiakaspalvelun laatuun Tampereella sekä itse palvelujärjestelmään ja sen kattavuuteen.

Tämä tutkimus on laadullinen ja empiirinen tutkimus. Empiirinen tutkimus on kokemusperäinen tutkimus, joka eroaa teoreettisesta tutkimuksesta siten, että kokemusperäinen tutkimus perustuu tutkimuskohteen havainnointiin ja teoreettisessa tutkimuksessa perehdytään ajatusrakennelmien tarkasteluun. Käytännön tutkimuksessa käytetään kumpaakin, sillä esimerkit sitovat teoreettisen tarkastelun todellisuuteen ja aiheen teoreettinen tarkastelu puolestaan vahvistaa empiirisen aineiston käyttökelpoisuutta.

3 KRIMINAALIHUOLTO JA KRIS RY

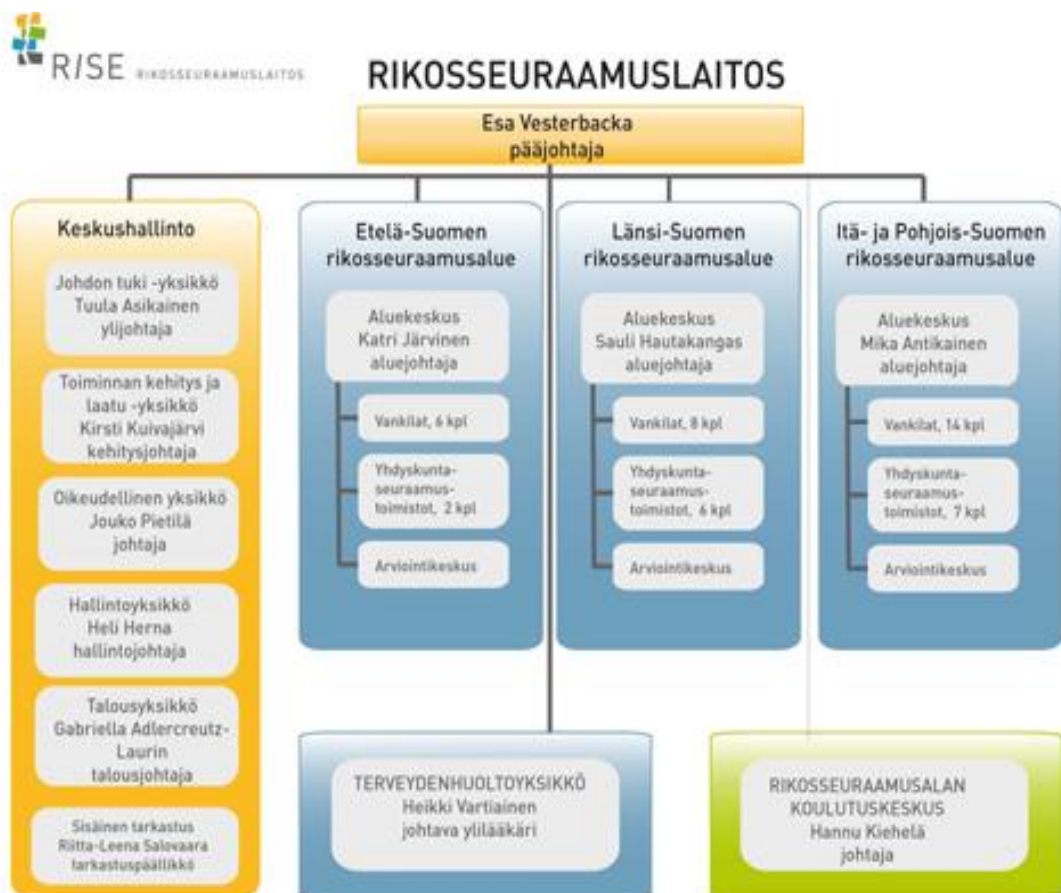
Vuoden 2010 alusta Rikosseuraamusvirasto ja sen alla toimineet Kriminaalihuoltolaitos ja Vankeinhoitolaitos yhdistettiin, ja uusi, yhdistynyt viranomaisyksikkö nimettiin Rikosseuraamuslaitokseksi. Rikosseuraamuslaitoksen perusyksiköitä ovat yhdyskuntaseuraamustoimistot sekä avovankilat ja suljetut vankilat. Laitos jakautuu kolmeen rikosseuraamusalueeseen (kuvio 1), joilla lausuntotyö, tuomittujen arviointi ja sen perusteella tehtävä rangaistusajan suunnittelu on keskitetty arviointikeskukseen sekä hallinnolliset tukitoiminnot aluekeskukseen. (Rikosseuraamuslaitos 2009.)

Rikosseuraamuslaitoksen myötä vapausrangaistusten ja yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta vastaa valtakunnassa yksi viranomaistaho. Aiemmin alalla itsellisinä virastoinaan toimineiden Vankeinhoitolaitoksen ja Kriminaalihuoltolaitoksen hallinnolliset organisaatiot lakkautettiin – vankeinhoidollinen ja kriminaalihuollon ammattiosaaminen sen sijaan siirtyi henkilöstön mukana uuteen organisaatioon. Rikosseuraamuslaitoksessa tutkintavangin, tuomitun ja asiakkaan rangaistusajan suunnittelu sekä seuraamuksen toimeenpano eli varsinainen rangaistuksen suorittaminen vapautumisvaiheineen muodostavat yhtenäisen kokonaisuuden. (Rikosseuraamuslaitos 2012.)

Rikosseuraamuslaitoksen toimijoilla on yhteinen perustehtävä, rikosoikeudellisten seuraamusten täytäntöönpano. Tässä tehtävässä rikosseuraamustyöntekijät ja laitoksen muut virkamiehet huolehtivat rangaistusten lainmukaisesta ja turvallisesta täytäntöönpanosta (liite1). Rikosseuraamusalan tavoitteena on huolehtia yhteiskunnan turvallisuudesta pitämällä yllä laillista ja turvallista seuraamusten täytäntöönpanojärjestelmää. Tavoitteena on myös vähentää rikoksien uusimista ja pyrkiä katkaisemaan rikollisuutta ylläpitävä syrjäytyminen. Rangaistusaika pyritäänkin suunnittelemaan niin, että tuomittu voi kehittää valmiuksiaan rikoksettomaan

elämään. Kun tuomittu saa rangaistusaikanaan harjaannusta elämänhallintaa tukevissa taidoissa, on hänellä paremmat mahdollisuudet rangaistuksen suoritettuaan sopeutua osaksi yhteiskuntaa sen täysivaltaisena jäsenenä. (Rikosseuraamuslaitos 2012.)

Rikosseuraamuslaitoksen tehtävänä on yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpano. Vapaudessa suoritettavat yhdyskuntaseuraamukset ovat merkittävä osa rangaistusten täytäntöönpanojärjestelmää. Yhdyskuntaseuraamukset suoritetaan normaalin arkielämän parissa ja ne toteutetaan yhteistyöverkostojen avulla. Täytäntöönpanossa otetaan huomioon tuomitun tilanne ja yksilölliset tarpeet. Täytäntöönpanoon sisältyvien toimenpiteiden on vahvistettava yksilön kykyä ottaa vastuu omasta elämästään ja vastata tekojensa seurauksista. (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2012.)



KUVIO 1. Rikosseuraamuslaitoksen organisaatio (<http://www.rikosseuraamus.fi>)

3.1 Rikolliseen käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä

Köyhyys on rikospaineen lähde. Nuorten osalta perheen talousongelmat selittävät voimakkaammin nuoren omaisuusrikollisuutta kuin väkivaltaa. Mitä epätasaisempi maan tulonjako on, sitä väkivaltaisempi on yhteiskunta ja sitä enemmän siellä tehdään myös henkirikoksia. Suomalainen henkirikollisuus on keskittynyt hyvin voimakkaasti yhteiskunnassa työelämän piiristä syrjäytyneisiin miehiin. Sosiaalisen aseman ja rikollisuuden välinen suhde on kiistakysymys, se nimittäin ennustaa, että mitä alempi sosiaalinen asema niin sitä korkeampi on rikosaktiivisuus. (Kivivuori 2008, 146–149.)

Myös lapsuus on yksi syrjäytymisprosessiin liittyvä riskikausi. Tutkimuksen mukaan epäsuotuisilla kasvuolosuhteilla on vaikutusta lapsen myöhempään selviytymiseen elämässä. Lapsuudella ja vanhemmuudella on siis erittäin tärkeä rooli syrjäytymisprosessin etenemisessä. Epäsuotuisa kasvatus vaikuttaa lapsen tunteiden, sosiaalisuuden ja älykkyyden tasoon, mikä johtaa usein ongelmiin myöhemmässä elämässä ja yhteiskuntaan integroitumisessa. (Forssén, Laine & Tähtinen 2002, 81–83.)

Media harvoin pureutuu tähän aiheeseen, lukuun ottamatta niitä kertoja, kun tapahtuu jotain traagista, kuten koulusurmat. Tutkitusti kouluampujilla on ollut yhteneväisiä piirteitä muiden rikoksiin ajautuvien henkilöiden piirteiden kanssa. Tällaisia ovat mm. masentuneisuus, emotionaalinen eristäytyneisyys, huono itsetunto sekä sosiaalinen kyvyttömyys. Viitaten Forssénin ym. näkemykseen, näiden piirteiden voidaan katsoa linkittyvän epäsuotuisiin kasvuolosuhteisiin. Äärimmäinen toivottomuus ajaa etenkin nuoria tekemään rikoksia. Heidän raivonsa on vastaus heidän sosiaaliseen ja henkilökohtaiseen turhautumiseen. (Langman 2009, 244–245.)

3.2. KRIS-Tampere ry

"Huolimatta siitä, mitä menneisyydessä on tapahtunut, omilla valinnoilla voi vaikuttaa elämänsä suuntaan." (Silta- Valmennus 2012)

KRIS- Tampere ry on yhdistys, joka tähtää vankilasta vapautuvien ihmisten auttamiseen päihde- ja vankilakierteestä takaisin yhteiskuntaan vertaistukiperiaatteella. KRIS- Tampere ry on itsenäinen paikallisjärjestö, joka perustettiin KRIS- Suomen ja asiaan uskovien henkilöiden sekä tukijoiden kannustuksella 1.7.2004. Yhdistys on poliittisista puolueista ja muista aatesuunnista riippumaton. (KRIS Tampere ry 2011.)

KRISin toiminta perustuu neljään periaatteeseen, joiden noudattamista edellytetään toimintaan osallistuvilta. Periaatteet ovat päihteettömyys, rehellisyys, toveruus ja yhteisvastuullisuus. Sitoutuminen täydelliseen päihteettömyyteen on lähtökohta rehellisyydelle ja sitä kautta myös rikoksettomalle elämälle. Rehellisyys luo uskottavuutta ja arvostusta, joka on edellytys raittiina pysymiselle. Lisäksi rehellisyys mahdollistaa yhteistyön yhteistyökumppaneiden kanssa. Toveruus KRISillä merkitsee sitä, että kaikki ovat samanarvoisia riippumatta mm. taustasta, teoista tai sosiaalisesta asemasta. Yhteisvastuullisuus näkyy KRISin toiminnassa sitoutumalla tuettaviin ja ajattelemalla mieluummin ”me” kuin ”minä”. (KRIS Tampere ry 2011.)

KRIS Tampereella toimii neljä eri tiimiä: toimintakeskus-, virkistys- ja vapaa-aika-, nuorisotyö- ja vankilatyötiimit. Toimintakeskustiimin tehtävänä on toiminnan ylläpitäminen ja kehittäminen. Toimintakeskuksen toimivuuden vuoksi kaikki osallistuvat riippumatta kuuluuko tiimiin vai ei. Virkistys- ja vapaa-aikatiimi järjestää nimensä mukaisesti virkistys- ja vapaa-aikatoimintaa. Näitä ovat mm. TYHY-päivät, jalka- ja lentopallo. Lisäksi tiimi ideoi uusia harrastusmahdollisuuksia ja sopii pelejä sekä kartoittaa pelaajia. Nuorisotyö panostaa ehkäisevään kriminaalityöhön kohderyhmään 15 – 25-vuotiaat nuoret. Tavoitteenaan on edistää nuoren sosiaalista selviytymistä ja ehkäistä rikos- ja päihdekierrettä sekä syrjäytymistä. Vankilatyö on koko KRISin työn

perusta. Työ koostuu seuraavista työmuodoista: infokäynnit ja henkilökohtaiset tukitapaamiset, tuetut asiointilomat, portilta haku vapautuessa, intensiivinen lomatuki, Vankilasta siirtymä työmarkkinoille – hanke (VST) sekä Vapauteen valmentava kurssi Kylmäkosken vankilassa. (KRIS Tampere ry 2011.)

Konkreettisen työn lisäksi tehtävää riittää yleisessä asenneilmapiirissä. Ajoittain keskustellaan mm. rangaistusten koventamisesta; kuvitellaan, että pitkät rangaistukset tekevät vangeista jälleen yhteiskuntakelpoisia. KRIS tuo esille sen, että täytyy panostaa enemmän vankilasta vapautuvien jälkihooltoon ja rikollisen käyttäytymisen ennaltaehkäisyyn. (Jaakkola 2012, 5.) Ennen vapautumistaan moni vanki miettii, miten estää rikoskierteeseen joutuminen, sillä eväät ja tuki puuttuvat. KRISin vertaistukihenkilö Keijo Turunen sanoi ”Kerran rosvo, aina rosvo-käsitys elää sitkeässä. Ihminen voi muuttua, muttei yksin, ilman tukea.” (Järvinen 2011, 83.) KRIS tarjoaa näitä eväitä tehokkaasti, sillä kaksi kolmesta vankilan portilla heidän vastaanottamastaan vapautujasta jää kaidalle polulle. (Järvinen 2011, 83).

4 TUTKIMUSPROSESSI

Haastattelimme 11 eripituisen tuomion suorittanutta rikostaustaista, joilla vapautumisesta tai rikoskierteen katkaisemisesta on kulunut 4 kuukautta – 11vuotta. Iältään tutkimukseen osallistuneet olivat 25–57 –vuotiaita miehiä ja naisia.

Tutkimukseen osallistuneet löytyivät helposti työelämätahomme eli KRIS Tampereen kautta. Otimme yhteyttä KRIS Tampereen toiminnanjohtaja Jari Ihalaiseen hyvissä ajoin ja yhdessä pohdimme, minkälaisella taustalla olevia henkilöitä tutkimukseen haemme. Toivoimme, että kaikilla tutkimukseen osallistuvilla oli rikostausta sekä kokemuksia eri palveluista Tampereella. Kriteerit täyttäviä vapaaehtoisia tutkimukseen osallistujia löytyi tarvittava määrä. Alun perin olimme sopineet 10 haastattelusta, mutta yhdestoista haastateltava halusi myös osallistua tutkimukseemme silkasta mielenkiinnosta.

Aineisto tähän tutkimukseen on kerätty kirjallisuuden ja verkossa olevien tietolähteiden kautta sekä haastattelemalla rikostaustaisia henkilöitä, joilla on omakohtaisia kokemuksia Tampereen kaupungin tarjoamista palveluista. Lisäksi olemme keskustelleet KRIS Tampere ry:n toiminnanjohtaja Ihalaisen kanssa mm. vankien päihdeongelmasta ja vapautuvien vankien määrästä Tampereelle.

Ennen kuin voi aloittaa analyysia, on arvioitava opinnäytetyön tavoite ja tutkimustehtävä yhä uudelleen ja uudelleen. Analyysin tehtävänä on järjestää, jäsentää ja tiivistää aineisto niin, että mitään olennaista ei jää pois. Tuloksia pääsee vasta analysoimaan aineiston luonnin ja tietojen tarkistuksen jälkeen. Tutkija tekee havaintoja sekä tutkittavasta materiaalista että konteksteista, joissa se esiintyy. Tutkimusaineiston analyysi on sidoksissa tutkittavaan asiaan ja tutkimustehtävään sekä aineiston keruutapaan. Tällöin aineiston informaatioarvo lisääntyy. Aineisto on järjestettävä sopivaan muotoon ennen tallentamista ja analysointia. Ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään tavallisesti päätelmien tekoa ja kvalitatiivista analyysitapaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2005, 208–214, Kajaanin ammattikorkeakoulu 2012.)

Teemoina tässä työssä on Tampereen kaupungin palvelujärjestelmä ja tiedonsaanti sekä asiakaspalvelukohtaaminen. Lisäksi yksi keskeinen teema on haastateltavien omat kokemukset asiakaspalvelutilanteissa. Tutkimusaineistosta on tarkoitus nostaa esiin aineiston ja teoreettisen viitekehyksen väliset samankaltaisuudet ja eroavaisuudet.

Haastattelun alussa pyysimme haastateltavaa tutustumaan laatimaamme suostumusasiakirjaan (liite 2), joita olimme tulostaneet jokaiseen haastatteluun kaksi kappaletta. Toinen kappale suostumusasiakirjasta jäi haastateltavalle yhteystietojemme kera ja kerroimme, että haastateltava voi vetäytyä tutkimuksesta missä vaiheessa tahansa niin halutessaan. Lisäksi kerroimme, että mikäli haastattelun jälkeen tulee vielä lisättävää tutkimukseen, voi meihin ottaa yhteyttä koska vain. Suostumusasiakirjassa selvitimme vielä tutkimuksen tarkoituksen sekä painotimme tunnistamattomuutta.

Nauhoitimme kaikki haastattelut ja sanatarkasti litteroituna tekstiä tuli 44 sivua. Lisäksi jokaisessa haastattelussa oli käytössä kokoamamme lista (liite 4) Tampereen kaupungin eri palveluista kyseiselle asiakasryhmälle, johon haastateltava merkitsi käyttämänsä palvelut vapautumisensa tai rikoskierteen katkaisemisensa jälkeen. Pyysimme lisäksi haastateltavaa merkitsemään samaan listaan oman kokemuksensa mukaisesti enintään kolme eniten häntä tukenutta palvelua vapautumisen tai rikoskierteen katkaisun jälkeen.

Haastatteluissa yksi haastateltavista mainitsi käyttäneensä Yhdyskuntaseuraamustoimiston palveluita. Hänen vapautumisaikanaan 2000-luvun alkupuolella Yhdyskuntaseuraamustoimisto toimi vielä Kriminaalihuoltolaitoksen alaisuudessa. Tästä johtuen käytämme tässä tutkimuksessa nimitystä Yhdyskuntaseuraamustoimisto.

5 KESKEISET KÄSITTEET

Tässä opinnäytetyössä teoriapohjana toimivat Tampereen kaupungin palvelujärjestelmä ja tiedonsaannin sekä asiakaskohtaamisen perusteet. Seuraavissa kappaleissa tarkastelemme näitä aiheita lähemmin.

5.1 Palvelujärjestelmä ja tiedonsaanti

Vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä on kunnilla. Lainsäädäntö velvoittaa kunnat järjestämään sosiaali- ja terveystalvcluja asukkailleen, mutta ei säätele yksityiskohtaisesti toiminnan laajuutta, sisältöä eikä järjestämistapaa. Kunnat voivat järjestää palvelut itsenäisesti omana toimintanaan, olemalla jäsenenä kuntayhtymässä tai ostamalla palvelut muilta kunnilta tai yksityisiltä palveluntuottajilta. Toiminnassa voi olla kuntakohtaisia eroja paikallisten olosuhteiden ja väestön tarpeiden mukaan. Tämä korostaa kunnallisten luottamushenkilöiden ja muiden päättäjien vastuuta siitä, että palvelujen taso ja laatu vastaavat kunnan asukkaiden tarpeita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012.)

Palvelujärjestelmä toisaalta korjaa ja tasoittaa hyvinvointieroja mutta myös ylläpitää sekä vahvistaa niitä, mikäli järjestelmä ei toimi. Palvelujen saanti ja palvelutarpeen tyydyttyminen eivät aina toteudu kuten pitäisi. Mikäli palvelujärjestelmän toimivuutta halutaan edistää, tulee sen vastata paremmin käyttäjien moninaiisiin ja kasvaviin tarpeisiin. (THL 2012.)

Palveluihin hakeutumista ja niiden saamista vaikeuttaa mm. se, että palvelut eivät ole kaikkien pienituloisten saavutettavissa ja nykyiset asiakasmaksut saattavat olla kynnyksenä palveluun hakeutumiselle. Kaukaiset tai vaikeat sijainnit palveluihin saattavat pitkittää palveluiden piiriin hakeutumista tai jopa estää sen. Ennakkoluulot ja niistä seuraavat negatiiviset asenteet työntekijöillä osaltaan vaikuttavat tiettyjen asiakasryhmien palveluihin hakeutumiseen. (THL 2012.)

Palvelukentän pirstoutuminen vaikuttaa etenkin moniongelmaisten asiakkaiden palvelujen saantiin heikentävästi. Syrjäytymiskierteen ehkäisemiseen tarvitaan mahdollisuutta kouluttautua uuteen ammattiin sekä moniammatillista tukiverkostoa. Yhteiskunnassa on tehty muutoksia, jotka pyrkivät sosiaalisen vastuun siirtämiseen suoraan kansalaisille. Näitä ovat mm. palveluiden ulkoistaminen ja asiakasmaksujen korotukset. Yksilölliset tarpeet huomioivia palveluja muutetaan massatuotannoiksi, jotka eivät vastaa parhaalla mahdollisella tavalla asiakasryhmien erilaisiin tarpeisiin. (THL 2012.) Sosiaalityön apu ei aina välity julkisen järjestelmän kautta. Vaikeassa asemassa olevat ryhmät, joiden käyttäytyminen tai elämäntapa ei vastaa valtaväestön normeja, ovat usein erilaisten järjestöjen tai vertaisavun kohteena. (Oikeusministeriö 2001, 66.)

Palvelutapahtumassa on aina kysymys asiakkaan auttamisesta ja hänen tarpeidensa täyttämisestä. Asiakas siis tarvitsee jotakin sellaista, jota yritys tarjoaa eli jotain sellaista, jota hän ei itse osaa tai johon ei ole muuten tilaisuutta. Asiakkaan tervehtiminen, hymyily, kiitos ja työsuoritukset palvelun aikana edustavat toimintaa. Hyvätkään selitykset eivät juuri auta, jos kaikki ei ole sujunut suotuisasti, sillä palvelua ei voi palauttaa eikä korjata. (Eräsalo 2011, 12–13.)

Sanalle informaatio on useita erilaisia määritelmiä ja selityksiä. Arjen puhekielessä sana informaatio merkitsee käsitettä tieto. Kun jotain kohdetta tai ihmistä informoidaan, liittyy toimintoon kyseisen tiedon eteenpäin kertominen. (Hämeen- Anttila 2003, 6.)

Viestintä on aivan oma alueensa. Viestintä voidaan jaotella usealla eri tavalla, joista yksi on jakaa viestintä suoraan viestintään ja välilliseen viestintään. Suoralla viestinnällä tarkoitetaan ihmisten välistä viestintää ja välillinen viestintä pitää sisällään jonkin teknisen apuvälineen käytön, esimerkiksi puhelimen. Perusviestintämuotoja on kolme eri ryhmää; joukko-, kohde- ja organisaatioviestintä. Joukkoviestintä on tarkoitettu suurelle ryhmälle ja on usein yksisuuntaista eikä sisällä vuorovaikutteisuutta, esimerkiksi radioasemat. Kohdeviestintä on kohdennetumpaa viestintää, kohteena voi olla vain yksi

määrätty vastaanottaja esimerkiksi puhelinsoitossa. Organisaatioviestintä on tietyn organisaation sisäistä viestintää. Se pitää sisällään ominaisuuksia sekä joukkoviestinnästä että kohdeviestinnästä, esimerkiksi organisaation oma sähköpostijärjestelmä. (Hämeen-Anttila 2003, 5-6.)

Verkostoituminen murtaa joukkoviestintäkulttuurin rakenteita siten, että se tekee paremmin mahdolliseksi perinteisen yleisön keskeisen viestinnän. Verkosto merkitsee uudenlaisten ja entistä monimuotoisempien kuvitteellisten yhteisöjen ja niihin liittyvien identiteettien syntyä. Aiemmin samasta aiheesta kiinnostuneita henkilöitä yhdisti lehti, mutta nykyään heitä yhdistää lehden lisäksi sähköinen keskustelufoorumi. (Kunelius 2009, 52.)

Verkko viestinnän välineenä tarkoittaa sitä, että viestejä välitetään verkon kautta. Tavallisimpia välineitä ovat sähköposti ja kotisivut. Kotisivut tai Internet-sivut ovat nykypäivänä välttämätön viestintäväylä kaikenlaisille yrityksille ja järjestöille. Mikään esite ei pysty samaan. (Matikainen 2008, 25.)

Korkeasti koulutetut omaavat paremmat tiedot palveluiden saatavuudesta ja vaihtoehtoista. Yhtenä vaikuttavana tekijänä on tietotekniikan käyttötaito, sillä moni palveluntarjoaja käyttää esimerkiksi vain sähköistä ajanvarausta. (THL 2012.) Ihalainen (2011, 229) kertoo, että hänen oman kokemuksensa mukaan vapautuvien vankien integroituminen takaisin yhteiskuntaan on enemmän huonontunut kuin parantunut. Hän pohtii, miten tällainen on mahdollista tänä tiedon ja teknologian aikakautena.

Sosiaalinen media on kasvattanut ihmisten tietoutta palveluista ja monet palveluntarjoajat tekevät tiivistä moniammatillista verkostotyötä, ja näin ollen osaavat ohjata asiakkaan tarvitsemansa palvelun piiriin.

Sosiaalihuollossa syntyy paljon asiakastietoa. Lainsäädäntö ohjaa niin asiakastiedon käsittelyä ja asiakkuuden määräytymistä kuin tiedonsaantia, tiedon käyttöä ja sen luovuttamistakin. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 16.)

Tietojen kirjaamista, hankintaa ja käyttöä säätelevät mm. henkilötieto- ja julkisuuslaki, sosiaalihuollon asiakaslaki sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. Vastuu henkilötietojen käsittelystä sosiaalihuollossa kuuluu kunnalle ja sen johdolle sekä sosiaalihuollon tehtäviä hoitaville henkilöille. Henkilötietolain mukaan sosiaalipalveluista vastaava viranomaisella saa käsitellä henkilötietoja vain jos käsittelystä säädetään laissa tai jos henkilötietojen käsittely johtuu laissa säädetyn tehtävän hoitamisesta. Työntekijän on aina tiedostettava, miksi hän pyytää ja dokumentoi asiakastietoja. Tietojen dokumentoinnista ja niiden käyttötarkoituksesta on aina kerrottava asiakkaalle. (Laaksonen ym. 2011, 16–17.)

5.2 Asiakaskohtaamisen perusteet

Palveluprosessilla tarkoitetaan asiakkaan tiettyyn palvelutarpeeseen liittyvien toimintojen sarjaa. Prosessit ovat kentällä tapahtuvaa asiakaslähtöistä toimintaa, joka ei ole sidottu toimintayksikkö- tai organisaatorajoihin. Prosessilähtöinen ajattelu lähtee asiakkaasta ja hänen tarpeistaan. Ensimmäiseksi mietitään, millaisilla palveluilla tai tuotteilla asiakkaan tarpeisiin pystytään vastaamaan. Sen jälkeen suunnitellaan toimenpiteet ja varataan resurssit, joilla palvelut saadaan aikaiseksi. Viimeiseksi selvitetään, mitä tietoja tarvitaan ja mistä ne voidaan hankkia, jotta prosessi pystyttäisiin viemään läpi. (Hyppönen, Turunen, Hämäläinen, Kärki & Palojoki 2008, 13–14.)

Palvelu on kaksipuolista kommunikaatiota ja palveluhenkilöt ovat näyttämöllä kaiken aikaa. Asiakkaat pääsääntöisesti muistavat ensimmäiset hetket eli sen, kun he astuvat palvelupaikan ovesta sisään. (Valvio 2010, 107, 143.) Palvelutapahtuma on palvelutuottajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutustilanne. Palvelutapahtuma on tilanne, jossa asiakas tai hänen ongelmansa on palvelutuottajan käsiteltävänä, josta tehdään dokumentti. Osaksi palveluketjua muodostuu palveluohjaus. Palveluohjaus on sosiaali- ja terveyspalvelujen menetelmä, jonka tarkoituksena on tunnistaa asiakkaan palvelutarpeet ja löytää tarpeeseen parhaiten sopiva palvelu.

Palveluohjaustoiminnan erottaa normaalista viranomaisten ohjaus- ja neuvontatyöstä se, että palveluohjaus sisältää sekä palveluohjauksen että palveluiden yhteensovittamisen. Palveluohjaaja ottaa järjestelmän näkökulmasta vastuun asiakkaan kokonaistilanteesta. (Hyppönen ym. 2008, 15.)

Palvelun keskipisteessä on toinen ihminen, ja jokainen heistä on erilainen, oma persoonansa. Palvelutyössä jokainen asiakas tulee kohdata yksilönä ja hänen tulee saada yksilöllistä palvelua. Käyttäytyminen on tekoja ja tekemistä tai tekemättä jättämistä. Käyttäytyminen on lähes aina ulospäin havaittavaa toimintaa: liikettä, eleitä, ilmeitä, puhetta ja äänensävyjä. (Eräsalo 2011, 44–45.) Palvelutilanteessa ilmeiden ja eleiden painoarvo kokonaisviestinnässä on 55 %, äänenpainojen 38 % ja sanojen vain 7 %. (Valvio 2010, 107 – 108).

Sanattomalla viestinnällä voidaan vaikuttaa suuresti palvelutapahtuman kulkuun. Palvelutilanteessa työntekijän tulisi kiinnittää huomiota kehonsa asentoon, etäisyyteen asiakkaasta, ilmeisiin, eleisiin, tuijotukseen ja katsekontaktiin, äänenpainoonsa, sanoihin sekä oman innostuksensa näyttämiseen. Lisäksi on tärkeää, että työntekijällä on rento ja avoin olemus koko asiakaskohtaamisen ajan. Asiakaspalvelutilanteessa näiden seikkojen merkitystä ei voi vähätellä, koska puhe ja käytetyt sanat kertovat paljon, mutta eleet paljastavat, onko työntekijä tilanteessa mukana koko persoonallaan. Kehonkieli kertoo selkeästi työntekijän uskottavuuden ja luotettavuuden. (Lishman 1994, 19–24,58-63;Valvio 2010, 108 – 115.)

Vangit sopeutuvat sosiaaliseen ympäristöönsä arvioimalla henkilöiden luonnetta. Usein vangit eivät luota toisiinsa ja ovat jatkuvasti valppaita, josta johtuen he myös tarkkailevat ympäristöään ja eri ihmisiä paljon. Tämä ei kohdistu ainoastaan muihin vankeihin vaan myös virkailijoihin ja muihin työntekijöihin. Tällainen käytös saattaa näkyä vapautuneessa levottomuutena ja saattaa vaikuttaa, että hän ei kuuntele työntekijää. Tämä on kuitenkin eräänlainen vankilassa opittu tapa, mutta samanaikaisesti yritys opetella toimimaan oikein uudenvälisessä ympäristössä tarkkailemalla muiden käytöstä ja käyttäytymistä. (Kivivuori 2011, 67.)

Kaikilla ihmisillä on asenteita, jotka ovat opittuja suhtautumistapoja ja näkyvät ihmisen toiminnassa. Aatteet heijastavat yksilön arvoja ja tulevat esiin mm. tapoina reagoida ihmisiin, asioihin, tekemisiin ja tapahtumiin. Toisaalta asenteet voivat hankaloittaa elämää, jos ne ovat kovin jyrkkiä, piintyneitä tai ilmenevät ennakkoluuloina vailla todellisuuspohjaa. (Eräsalo 2011, 38–40.)

Käsitys toisesta ihmisestä ilmaisee sen, millaisena yksilö ihmistä pitää eli onko ihminen pohjimmiltaan hyvä vai paha. Yksilön ihmiskuva ohjaa hänen toimintaansa tilanteissa, joissa ollaan tekemisissä toisten kanssa. Käsitukset toisista ihmisistä perustuvat omiin ajatuksiin kyseisistä ihmisistä. Ihmiskäsitys vaikuttaa mm. siihen, miten toisiin ihmisiin suhtaudutaan tai millaisina heitä pidetään. Käsitusten taustalla on siis aina käsitys itsestä eli toista ihmistä arvioidaan suhteessa omaan itseän. Ihmiskäsitys muovautuu koko eliniän ajan, pienikin lapsi imee mallin, jonka vanhemmat tai lähipiiri hänelle antavat omalla toiminnallaan. Tämä toimintamalli tulee näkyviin mm. siinä, miten vanhemmat suhtautuvat erilaisuuteen. (Eräsalo 2011, 79–82.)

Sosiaaliset taidot eli tunneäly tarkoittaa kykyä toimia tarkoituksenmukaisesti sekä rakentavasti vuorovaikutustilanteissa siten, että molemmat osapuolet kokevat tulevansa riittävän hyvin huomioon otetuksi. Sosiaalisia taitoja ovat mm. kuunteluun sekä keskusteluun liittyvät taidot sekä erilaisuuden sietoon ja hyväksymiseen liittyvät taidot. (Eräsalo 2011, 105–106.) Palveluhenkilöiden tulisi aina pyrkiä löytämään asioiden myönteiset puolet. Lisäksi on toivottavaa, että kaikilla palveluorganisaation työntekijöillä olisi motivaatiota asennoitua palveluun samalla tavalla ja nähdä myönteisyyttä palvelun eri tilanteissa. (Valvio 2010, 38 -39.)

Palvelutyö on asiantuntijatehtävä ja palvelutyössä olevan henkilön tulee tämä ymmärtää. Asiakaspalvelija on oman palvelualansa asiantuntija. Yrityksen palveluiden tuntemus on itsestään selvää, mutta tämän lisäksi hänen tulee ymmärtää oma roolinsa palvelutapahtumassa. Toisin sanoen, asiakaspalvelijan tulee toimia ammattimaisesti. Työtä ei tehdä ainoastaan palkan vuoksi vaan työntekijällä on ammatti, jota hänen tulee arvostaa ja jossa hän haluaa kehittyä. (Eräsalo 2011, 14.)

Asiakaspalvelutilanteessa asiakkaalle tulee syntyä kokemus, että hän on tilanteessa tärkein. Jokainen työyhteisön jäsen vaikuttaa toiminnallaan koko organisaation ilmapiiriin ja palvelun laatuun. (Eräsalo 2011, 106, 126.)

Asiakkaat kokevat palvelutapahtuman eri tavoin. Tähän vaikuttavat odotukset, jotka heillä on palvelun suhteen sekä omat aikaisemmat kokemukset. Palvelutapahtuman odotetaan kuitenkin vastaavan asiakkaan erilaisiin tarpeisiin ja odotuksiin vaihtelevissa tilanteissa. Asiakaspalvelutilanne tapahtuu vuorovaikutuksessa asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Laadun mittaa aina toinen ihminen eli asiakas. Palvelun tuottajayritys voi luoda erilaisia toimintaansa ohjaavia laatumäärittäjiä ja ohjeistuksia palveluhenkilöstön noudatettavaksi. Vaikka palvelumuoto ei olisikaan täydellinen, niin jos asiakaspalvelija osaa siinä tilanteessa aistia asiakkaan tunnelmat ja vastata niihin, voi lopputuloksena olla hyvinkin tyytyväinen asiakas. Lisäksi asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa mielikuva palveluyrityksestä. Jos mielikuva on myönteinen, asiakas on valmiimpi antamaan anteeksi pienet virheet kuin jos mielikuva on jo valmiiksi kielteinen. Jokainen asiakaspalvelija vaikuttaa omalla toiminnallaan yrityksestä saatuun mielikuvaan. (Eräsalo 2011, 13–20.)

6 KESKEISET TULOKSET

Tutkimuksessa lähtökohtana oli selvittää, mistä rikostaustaiset saavat tiedon eri palveluista ja selvittää Tampereen kaupungin palvelutarjontaa sekä asiakaspalvelun laatua; toisin sanoen, miten rikos- ja päihdetaustaiset henkilöt, joilla on halu muuttaa elämäntyyliään, otetaan eri palveluissa vastaan sekä miten heidän integroitumistaan takaisin yhteiskuntaan tuetaan. Lisäksi halusimme selvittää, miten Tampereen kaupungissa eri palveluyksiköt osaavat ohjata kyseisen taustan omaavia henkilöitä oikeiden palveluiden piiriin ja miten palveluohjaus käytännön tasolla todella tapahtuu.

Nykyään lähes kaikki tieto on saatavilla Internetin välityksellä, mutta haastatteluissa suurin osa kertoi saaneensa tiedon eri palveluista kuulopuheen kautta ja itsenäisesti etsien. Murto-osa haastatelluista sanoi saaneensa tietoa omalta päihdetyöntekijältään vankilassa tai vapauduttuaan. KRIS Tampere ry vaikutti olevan yksi tärkeimmistä väylistä, joista vankilassa olleet tai juuri vapautuneet saivat paljon tietoa eri palveluista ja tukea asioiden eteenpäin viemiseen sekä päihdeettömyyteen.

Kysyimme (liite 3) haastateltavilta, mitä Tampereen kaupungin tarjoamista palveluista he ovat käyttäneet vapautumisensa jälkeen. Pyysimme heitä merkitsemään kokoamaamme listaan (liite 4) haluamallaan tavalla kaikki käyttämänsä palvelut. Tulokset käytetyistä palveluista on jaettu kolmeen eri kategoriaan, joista selviää, mitä palveluita haastateltavat ovat lukumäärällisesti käyttäneet eniten ja mitä vähiten (kuvio 2).

LUKUMÄÄRÄ	KÄYTETYT TAMPEREEN PALVELUT
yli 10	Kela, Sosiaalitoimi, Työ- ja elinkeinotoimisto, KRIS Tampere ry
6-10	Silta-valmennus, NA- ryhmä, Terveyspalvelut, A- Kilta, Talous- ja velkaneuvonta, Poliisi
alle 6	Setlementti Naapuri ry, Oma ovi – hanke, Nuorisoseura, A- Klinikka, Päiväperho, Psykiatrian poliklinikka, Matala, Perheneuvola, Sininauha, Yhdyskuntaseuraamustoimisto, Turvaverkko, Päiväkodit ja koulut, Perhetyö, Lastensuojelu, Ankkuri, Kankaanpään A-koti, AA-ryhmä, YAD ry, Musta lammas, Nervi, Myllyhoito

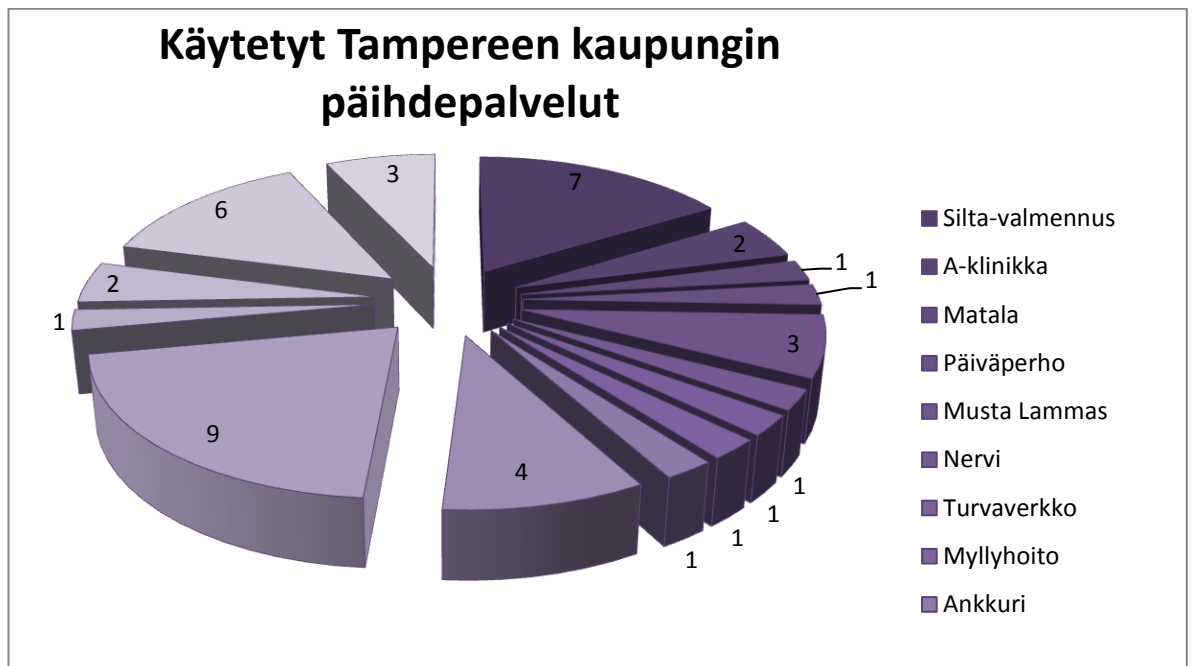
KUVIO 2. Tampereen kaupungin palvelut käytettävyyden mukaan.

Tampereen kaupunki tarjoaa muiden palveluidensa lisäksi lukuisia päihdepalveluita. KRIS Tampereen toiminnanjohtaja Ihalaisen (2012) mukaan noin 90 % rikostaustaisista kärsii päihdeongelmasta. Alkoholilla on etenkin Suomessa läheinen yhteys rikoskäyttäytymiseen; tämä ei kuitenkaan tarkoita vain syrjäytyneiden tekemiä, ryppyporukoissa tapahtuvia henkirikoksia vaan ylipäätään kaikenlaista väkivaltaa. Kaikista henkirikoksista noin 80 % tehdään päihteiden vaikutuksen alaisena. (Kivivuori 2008, 211.)

Aamulehden artikkelissa Koskinen ja Kunelius (2012) kirjoittavat, että Tampereen pitäisi säästää tänä vuonna 500 000 euroa kuntouttavasta laitoshoidosta. Kunnallisvaaliehdokkaiden Erkki Axénin ja Ilkka Porttikiven mukaan kuukausi on silkkää rahanhukkaa; hoidon pitäisi kestää vähintään puoli vuotta. Porttikivi kertoo myös kuinka hoitojaksojen pituudet näkyvät suoraan rikosten uusimisissa. Kun päihde- ja mielenterveyskuntoutuksesta halutaan säästää puoli miljoonaa, tulee yksi syrjäytynyt nuori maksamaan yhteiskunnalle yli miljoona euroa. Näin ollen nämä säästötoimenpiteet tulevat maksamaan todellisuudessa yhteiskunnalle moninkertaisesti. Liian lyhyt hoitojakso saa asiakkaan turhautumaan ja täten palaamaan takaisin päihteiden sekä rikollisuuden pariin. Korvaushoidon suosio johtuu osittain siitä, että sinne

pääsee helposti ja nopeasti, kun taas kuntouttavaan hoitoon joutuu odottamaan puolikin vuotta, jonka aikana ehtii jo repsahtamaan. Tänä vuonna Tampereella yksikään nuori ei ole saanut rahoitusta yli kolmen kuukauden kuntoutusjaksolle.

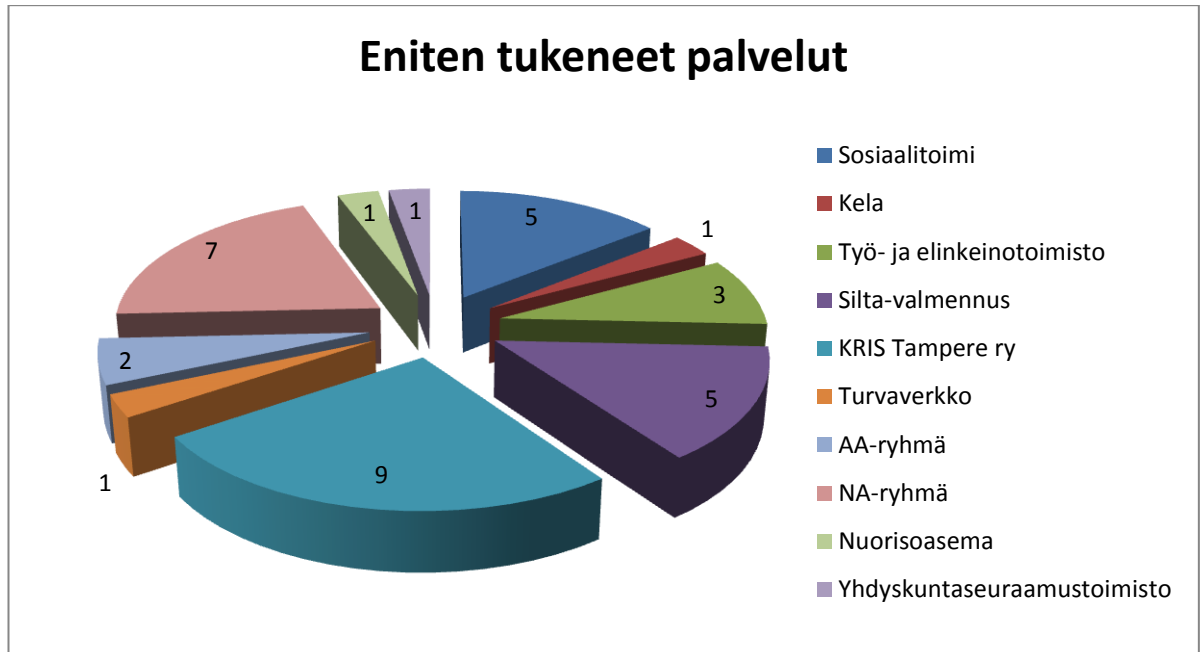
Olemme koonneet kuvion (kuvio 3) Tampereen kaupungin päihdepalveluista, joita haastateltavamme olivat käyttäneet vapautumisensa jälkeen. Kuviosta selviää myös niiden käyttöaste.



KUVIO 3. Tampereen kaupungin käytetyt päihdepalvelut.

Haastatteluissa päihdepalvelut nousivat erittäin tärkeiksi palveluiksi osana rikostaustaisten kuntoutumisprosessia. Esimerkiksi KRIS Tampere edellyttää niin asiakkailtaan kuin työntekijöiltään sitoutumista päihteettömyyteen, joka osaltaan tukee henkilön päihteetöntä elämää. Kysyttäessä haastateltavilta, mikä palvelu on tukenut heitä eniten, moni vastasi jonkun paikan, joka tukee heidän päihteettömyyttään. Kuten alla olevasta kuviosta 4 näkyy, eniten tukea antaneet palvelut olivat KRIS Tampere, Silta-valmennus ja NA-ryhmä. Vaikka nämä

palvelut tukevat päihteettömyyttä, niistä saadaan myös vertaistukea, joka nousi haastatteluissa yhdeksi tärkeimmistä tukimuodoista.



KUVIO 4. Haastateltavia eniten tukeneet palvelut.

Haastatteluissa nousi esiin myös suuresti vankilasta vapautumisen hetki ja se kuka on portilla vastassa. Osa haastateltavista ilmaisi, että olisi tärkeää saada luotettava sosiaalinen kontakti jo ennen vankilasta vapautumista, jotta vapautumisen hetkellä portilla olisi vastassa joku muu kuin entiset rikostoverit. On ensisijaisen tärkeää ymmärtää, että paluuta entiseen ei voi olla ja asuinympäristö täytyy olla erillään entisestä sosiaalisesta ympäristöstä, kun tavoitteena on rikokseton ja päihteetön elämä. Tähän myös Timonen (2009, 160–163) tutkimuksessaan viittaa.

”– – sosiaalitoimi tai joku muu vastaava niin kyllähän ne nyt aika paljon vaan, et se ei välttämättä auta ketään, et lätkitään sitä tietoo vaan eteen, että meepä nyt tonne. Oikeesti moni tarvii sen saattajan sinne.” (Haastateltava 9.)

Kuten jo aiemmin mainitsimme, KRISin toiminnan perustana on vankilatyö, johon kuuluu infokäynnit sekä henkilökohtaiset tukitapaamiset vankiloissa ympäri Suomen. Tämän myötä vangilla on mahdollisuus luoda jo vankilassaoloaikanaan luotettava ja rikoksetonta elämää tukeva kontakti. KRISin vankilatyöhön kuuluu myös portilta haku vangin vapautuessa, hänen niin halutessaan. Tämä on osoittautunut erittäin tehokkaaksi ja tärkeäksi tukimuodoksi, sillä kaksi kolmesta vankilan portilla vastaanottamasta vapautujasta jää kaidalle polulle, kuten olemme jo aiemmin viitanneet Järvisen (2011, 83) artikkeliin.

” – – KRISi tekee noita infoja ja näitä VST-kursseja, missä mä itteki olin vankeusaikana ja sitä kautta sai enemmän tietoo niinku työkkäristä ja näistä jutuista.” (Haastateltava 4.)

”– – En mä tiiä, mitä muuta sitä voi vaatia, ku et sut tullaan portilta hakee suoraan tota kuntoutukseen ja sieltä sitten ajetaan ryhmiin ja harrastustoimintaan. Siinähän on melkein kaikki. Sitte hoidetaan kämpät ja kaikki.” (Haastateltava 1.)

Kuten kuviosta 4 näkyy, Silta- Valmennuksen lisäksi sosiaalitoimen valitsi niin ikään viisi haastateltavaa. Haastateltavat kuitenkin kertoivat valintansa johtuneen lähinnä sieltä saadusta taloudellisesta tuesta, joka on perustana toimeentulolle sekä yhteiskuntaan takaisin integroitumiselle. Monet haastateltavat kertoivat, että toimeentulotuki on välttämätön taloudellisen toimeentulon ylläpitämiseksi. Kuitenkin he jollain asteella kokivat sen hakemisen kiusalliseksi, koska joutuivat olemaan tilivelvollisia jokaisesta liikkeestään. Timosen (2009, 160–163) tutkimuksessa nostettiin myös esiin, että vangit kokivat toimeentulotuen hakemisen nöyryyttävänä.

Yhteiskunnassamme vallitsee ajattelutapa, jonka mukaan palkkatyö on normi. Tämän mukaan kaikkien oletetaan ja jopa vaaditaan elävän. Täten toimeentulotukea saavat ihmiset, kuten suurin osa vankilasta vapautuneista, rikkovat näin ollen tätä sosiaalista järjestystä. (Bauman 1997, Timosen 2009, 229 mukaan.) Tämä tukee samaa näkemystä, kuten aiemmin viittaamaamme Oikeusministeriön (2011, 66) näkemykseen siitä, että vaikeassa asemassa olevat ryhmät, esimerkiksi rikostaustaiset, joiden elämäntapa ei vastaa valtaväestön normeja, ovat täten hyvin usein vertaisavun kohteena. Ewaldin (2003, 24–25) mukaan normi on mittapuu, joka yksilöllistää ja mahdollistaa jatkuvan yksilöinnin sekä samalla tekee yksilöistä keskenään vertailukelpoisia. Se myös yksilöllistää, sillä normi on näkyvyyden periaate, joka toimii itsereflektion avulla.

7 TEOREETTISTA POHDINTAA TUTKIMUKSESTA

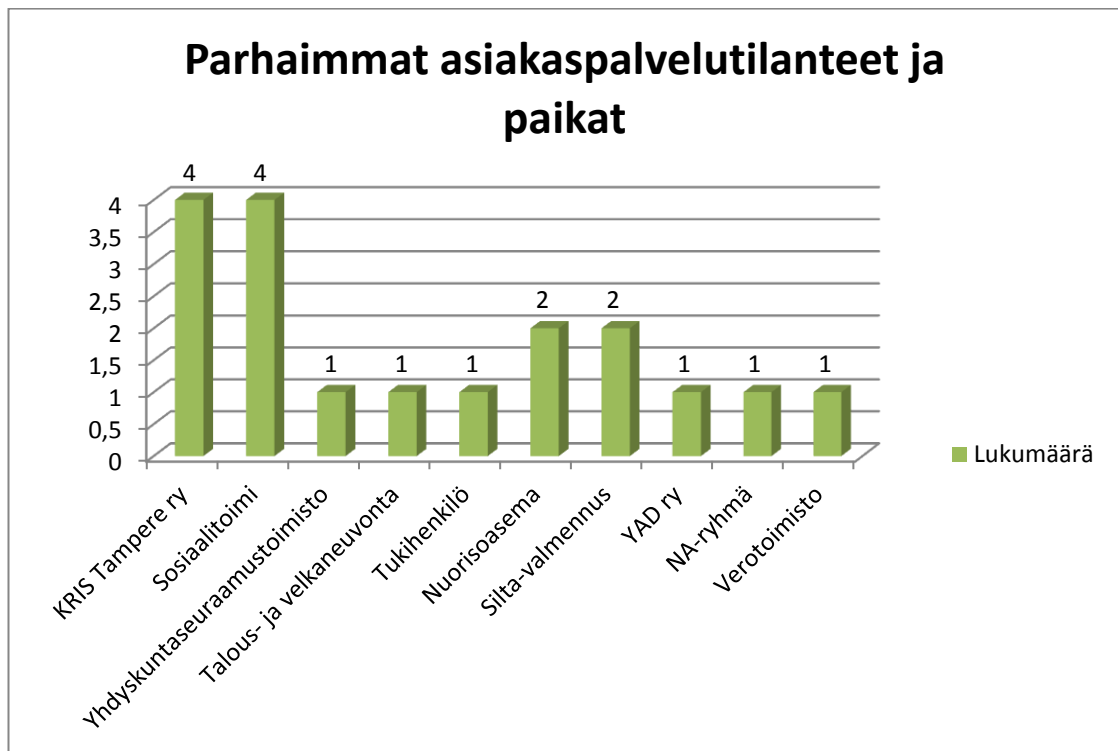
Hyvinvointivaltioiden eräs ominaisuus on, että ne pyrkivät luokittelemaan kansalaisiaan eri tavoin, määrittelemään heitä ja antamaan heille erilaisia rooleja. Yleensä sosiaalialan auttamisyhteisöjen tarkoituksena on auttaa ihmisiä takaisin yhteiskuntaan, mutta olisiko sen toimilla myös osittain leimaava ja syrjäyttävä vaikutus? Yhteiskunta itse määrittelee ihmisiä ulko- ja sisäpuolelle eli siis määrittelee ihmisten paikan järjestelmässä. Täten myös syrjäytyneiden sekä marginaalissa elävien on löydettävä heille osoitettu paikka. (Timonen 2009, 205–206, 254–256.)

Ihalaisen (2011, 229) mukaan jo lyhytkin aika vankilassa katkaisee tavanomaiset siteet yhteiskuntaan, joka näyttäytyy yksinäisyytenä ja tunteena siitä, että ei kuulu joukkoon. Jossain määrin ympäristö jopa hylkii ja pelkää rikos- ja päihdetaustaista, joka näin ollen siis ruokkii yksinäisyyttä ja syrjäytymistä. Kopran (1993, 82) mukaan toistuvasti vankilaan johtava syrjäytymisprosessi saattaa ajaa henkilön sellaiseen sosiaaliseen asemaan, että vaikka jokin elämän osa-alue saataisiin kuntoon, esimerkiksi asumiseen liittyvät asiat, se ei välttämättä takaa selviytymistä muista ongelmista. Tästä johtuen kokonaisvaltainen tuki on erittäin tärkeää yhteiskuntaan takaisin integroitumisessa.

Yhteiskunnassa on näkyvillä marginaaliryhmien unohdettuna ja näkymättömänä pitäminen. Kuitenkin tiedotusvälineet kiinnittävät näihin ihmisryhmiin hyvinkin paljon huomiota. On harmi, että harvoin marginaalissa elävät itse pääsevät kertomaan mielipiteitään asioista, sillä yleensä on niin, että marginaaliryhmistä puhuvat eivät itse sinne millään tavalla kuulu. Rikollisten, ex-vankien tai miksi kukakin heitä haluaa tässä yhteiskunnassa kutsua, on toisinaan erittäin haasteellista yrittää muuttaa vallitsevia käsityksiä, sillä monesti ajatellaan heidän itse valinneen osansa ja asemansa. Vankilasta vapautuessaan tai rikoskierteen katkaistessaan nämä henkilöt joutuvat etsimään paikkaansa yhteiskunnassa sekä aloittamaan oman identiteettinsä uudelleen rakentamisen vahvojen stereotyyppien ympäröimänä, jotka antavat heille valmiita

identiteettejä. Näiden häivyttäminen on kovan työn takana. (Timonen 2009, 239–245.)

Sosiaalitoimistossa mä oon tällaseen yllätykseen törmänny, et se on ollu jotenkin niinkun lähtökohta sille koko tilanteelle tai sille mun kohtalolle, et 'aha, sulla on tällasia'. Mä oon ite kertonu ne silloin aikoinaan henkilökohtasesti ja sanonu, et nää pitäs nyt olla semmosia, mitkä pitäs jäädä nyt pois, että koittaa muuttaa sitä suuntaa – – Tämmönen yks tilanne, et sosiaalityöntekijä on sanonu kyllä sit ihan suoraan, että sua ei tarvis kyllä niinkun auttaa millään tavalla – – Ja se sano ihan kylmästi silloin, että jos tällä historialla kaveri touhuu, niin ei kyllä tarvis yhteiskunnan auttaa millään tavalla – – Että oma menneisyys on vaikuttanu siihen, miten kohdellaan.” (Haastateltava 9.)



KUVIO 5. Haastateltavien parhaimmiksi kokemat asiakaspalvelutilanteet.

Yllä olevasta kuviosta 5 on nähtävillä, mistä paikoista haastateltavat olivat kokeneet saaneensa parhaan asiakaspalvelukokemuksen. Neljä haastatelluista nimesi KRIS Tampere ry:n ja sosiaalitoimen parhaimmaksi paikaksi. KRIS Tampereen valinnan perusteina oli heidän pyrkimyksensä luoda kontakti jo aikaisessa vaiheessa rikostaustaiseen henkilöön sekä tuoda asioita esille rehellisesti ja useaan kertaan. KRIS Tampere on haastateltujen omien sanojen

mukaan ”tuuppinut” heitä oikeaan suuntaan, ja toimintakeskuksella on ollut hyvä ja rento vastaanotto. Yhdeksi suurimmaksi perusteeksi haastateltavat nimesivät KRISiltä saadun vertaistuen sekä tukihenkilön, jolta on saanut kädestä pitäen apua ja tukea arkisten asioiden hoitoon sekä kaverin mukaan virastokäynneille.

Kuten aiemmassa kuviossa 4 yhdeksi eniten tukeneeksi palvelupaikaksi valittiin sosiaalityötoimeentulotuen vuoksi ja se valittiin samasta syystä myös parhaimmaksi asiakaspalvelupaikaksi. Ainoastaan yksi haastateltavista kertoi sosiaalityöntekijän tehneen päätöksiä ajatellen häntä ihmisenä. Muutama haastateltavista kertoi olleensa onnekas saadessaan hyvän ja ammattitaitoisen sosiaalityöntekijän hoitamaan asioitaan. Tästä huolimatta he eivät kuitenkaan valinneet sosiaalityötoimeita yhdeksi parhaimmista asiakaspalvelukokemuksistaan.

– – mulla on ollut ihan positiivinen juttu sosiaalityötoimessa, mikä (paikkakunnan nimi poistettu/MV & VR) sossussa o. – – Tuntuu hyvältä niinku henkilökohtaisesti, et ne on ajateltu mua ihmisenä kerrankin, ku yleensä siä asioidaan vaan lappujen kaa – – Et (paikkakunnan nimi poistettu/MV & VR) sosiaalityötoimessa ne suhtautui tosi hyvin, vaikka tiesivät mun menneisyydestä ja ongelmistakin, anto vähän niinku uuden sauman siihen. (Haastateltava 4.)

Toiseksi parhaimmat paikat kokemusten perusteella olivat nuorisoasema ja Silta- Valmennus. Haastateltavat kertoivat, että nuorisoasemalla heidät otettiin vastaan ihmisinä. Lisäksi mainittiin, että oli tärkeää kuntoutuksen kannalta päästä juttelemaan nuorisoaseman psykologin kanssa. Silta- Valmennus ja NA-ryhmät saivat kiitosta myös hyvästä vastaanotosta sekä monipuolisen että kokonaisvaltaisen toiminnan järjestämisestä. YAD ry mainittiin hyvän henkilökunnan vuoksi, jonka lisäksi haastateltava koki tärkeäksi, että on päässyt jakamaan siellä omaa kokemustaan eteenpäin.

Viitaten kokoamaamme teoriaosuuteen palvelujärjestelmästä ja asiakkaan kohtaamisen perusteista, haastateltavat toivat ilmi monia hyvän asiakaspalvelun piirteitä, jotka myös teoriassamme mainittiin. Yhteneviä piirteitä olivat mm. asiakkaan kohtaaminen ihmisenä, yhteistyö eri tahojen välillä, työntekijän

asiallisuus ja ammattitaito, kannustava ja tukeva työote sekä asiakaslähtöisyys ja orientoitunut työote asiakkaan asioihin.

Lisäksi haastateltavat mainitsivat hyvän asiakaspalvelun piirteeksi sen, että työntekijällä on ollut aikaa hänelle sekä sen, että työntekijä on huomannut asiakkaansa kiinnostuksen elämäntapamuutokseen ja pyrkinyt toimimaan tukien asiakastaan muutoksessa. Muutamat haastateltavat totesivat, että on hyvä, kun on matalan kynnyksen paikkoja, joihin on helppo mennä. He kertoivat toivoneensa, että tällaisia paikkoja olisi ollut jo paljon aiemmin.

Lähes kaikki kertoivat Tampereen olevan hyvä kaupunki palveluiden monipuolisuuden vuoksi vankila-, rikos- ja päihdetaustaisille henkilöille, jotka todella haluavat muutosta elämänsä suuntaan. He kuitenkin toivoivat, että uusia palveluita ei enää lisättäisi vaan keskityttäisiin nykyisten palveluiden kehittämiseen ja keskittämiseen.

” No mulla oli niinkö pääasia, et ko olin melkein kaks vuotta kiinni ja linnassa raittiina, ni jotakin tekemistä. Työkkäristä löyty onneks kurssit ja pääs heti puoleks vuodeks sillai heti turvaan tekemään jotakin, ettei sekaannu päihteesiin.” (Haastateltava 10.)

Muutos on aina askel tuntemattomaan. Se tuo mukanaan epävarmuutta sekä vanhasta, tutusta ja turvallisesta irti päästämistä. (Lahikainen 2004, 253.) Vapautumisen lähestyessä jokaiselle tulee vapautumiseen liittyvä shokki, joka on hyvin voimakas ja voi ilmetä apatiana, jolloin henkilö ei kykene poistumaan edes huoneestaan. Tällöin työllistyminen on vaikeaa, sillä vapautunut kantaa ns. ”vapautuneen vangin” roolia yhteiskunnassa. Esimerkiksi puusepän ammatin vankilassa suorittanut henkilö saattaa vielä siviilissä olla pitkään linnakundi. Puusepän rooli on vakuuttava ainoastaan vankilassa. Ammatinvaihto on helpompaa siviilissä hankitun koulutuksen avulla, koska todistus tuntuu pätevämmältä. (Kuure 1996, 117–119.) Vapautuessaan vanki putoaa saman tien läpi kaikkien verkostojen, sillä jostain syystä vanki ei niitä tavoita tai ne eivät tavoita vankia. Yhteiskunnan rakenteiden muutosten

johdosta rikostaustaiselta puuttuvat sellaiset taidot, joilla työllistyminen olisi mahdollista. (Ihalainen 2011, 230–231.)

Yhteiskunnan normaalit palvelut eivät yksinkertaisesti riitä palvelemaan rikos- ja päihdetaustaisia. Tällöin käy usein niin, että rikos- ja päihdetaustainen tuskastuu ja palaa vanhaan maailmaansa, koska kokee haasteet liian kovina. (Ihalainen 2011, 229–230.) Työllistyminen ehkäisee tuskastumista integroitumisen suhteen. Näin ollen riski palata vanhaan elämäntyyliin, pienenee. Rikostaustainen henkilö saattaa jopa tuntea jonkinlaista lojaalisuutta työnantajaa kohtaan, etenkin jos työnantaja on palkannut hänet rikostaustan tietäen. Työn tekeminen vie aikaa, jota muuten olisi mahdollista käyttää rikosten tekemiseen tai viettämällä aikaa porukoissa, joissa rikosriski on suuri. (Kivivuori 2008, 197.)



KUVIO 6. Haastateltavien huonoimmiksi kokemat asiakaspalvelutilanteet.

Monet haastateltavista, kuten kuviosta 6 näkyy, valitsivat huonoimmaksi asiakaspalvelukokemuspaikakseen jonkun isoista, julkisista organisaatioista. Tämä vahvisti oman ennakko-olettamuksemme tuloksesta. Vaikka sosiaalityöntekijät valittiin yhdeksi parhaimmista, niin se valittiin myös huonoimmaksi kuuden haastateltavan kokemuksen mukaan. Perusteina tälle valinnalle oli mm. yleistäminen, vahvat ennakkoluulot ja tyly asenne rikos- ja päihdetaustaisia kohtaan sekä kouluttamaton ja osaamaton henkilökunta. Tämä mainittiin eritoten siksi, että useat sosiaalityöntekijät eivät osanneet ohjata asiakasta oikean palvelun piiriin.

- - Sosiaalityöissä voisi olla sellainen henkilö, ketä olisi enemmän perehtynyt sellaiseen kohderyhmään ja se olisi ehkä parempi tukea vankilasta vapautuvaa - - Sosiaalityöissä ei niinkään arvostettu yhtään sitä elämänmuutosta, et tuntu et kohdeltiin niinkään ihan samalla tavalla kuin silloin kun oli niinkään narkomaani ja rikollinen, niin se vastaanotto oli periaatteessa niinkään yhtä nihkeää ja semmosta, et kun mä niinkään aika järkevästikin yritin niinkään maalaisjärkeä käyttäen saada tukea sieltä niinkään, niin siel mennään sen kirjan kautta ja se ei aina niinkään sovi näihin tilanteisiin. Et se harkinnan käyttö tietyillä työntekijöillä on niinkään ihan helvetin hukassa ja niillä ei oikeesti oo sitä ammattitaitoa kohdata ihmisiä, koska ne on vaan sellaisia henkilöitä, jotka vaan sitä kirjaa niinkään toteuttaa eikä kerro kaikista mahdollisista palveluista.” (Haastateltava 5.)

Haastatteluissa kävi ilmi, että Tampereella on sosiaalityöntekijöitä, jotka eivät osaa ohjata rikos- ja päihdetaustaista asiakastaan edes KRIS Tampereelle, vaikka se on nykyään hyvinkin tunnettu palveluntuottaja kaupungin palvelujärjestelmässä. Viitaten teoriaosuudessa olevaan THL:n tutkimukseen, jossa todetaan korkeakoulutettujen omaavan paremmat tiedot palveluiden saatavuudesta ja eri vaihtoehdoista, on tuo tutkimustulos ristiriidassa haastateltujen kokemusten kanssa.

Kerran oli, et 'mitä sä tänne soittelet' sama sosiaalityöntekijä. – – Jokuhan ois niinku lähteny varmaan jo baariin tai jotain, mut et mä niinku kuiteski ainut, mitä mä oon niinku halunnu niin on se, et mä pysyn selvin päin ja et rupeen elää kunnolla, ni... Kyllähän se oli niinku vaan nieltävä, mut ihmeellistä niinku kohteluu kuitenkin, et kuiteski on niinku kouluja käynyt ihminen siellä niinku vastassa, et senhän pitäs olla asiakaslähtöst palveluu. (Haastateltava 11.)

Useat haastateltavat kertoivat, että ovat kokeneet sosiaalityöntekijän tehneen omia johtopäätöksiään heidän tilanteestaan. He kertoivat myös kokeneensa välinpitämätöntä asennetta, jolloin sosiaalityöntekijä ei ole kuunnellut mitä asiakkaalla on ollut sanottavanaan. Myös tuen osoittaminen asiakkaan kuntoutumisprosessissa on jäänyt usein kokonaan pois. Moni haastateltavista mainitsi ongelmaksi kielimuurin hänen ja julkisen sektorin työntekijän välillä. He mainitsivat, että vankilasta vapautuessaan ei välttämättä osaa puhua niin selkeästi ammattisanastoa käyttäen, että oma elämäntilanne tulisi heti ymmärretyksi. Osa totesi, että on outoa, että valtion laitokseen tarvitsee tukihenkilön, kun asiat ovat niin vaikeaselkoisia. Alla oleva lainaus eräästä haastattelusta, jossa tulee esiin melkein kaikki yllämainitut heikon asiakaspalvelun piirteet.

”Toi sossu sanoo, että mä oon ollu kamaa käyttämässä, kun mä en oo ollu enää NA-ryhmissä ja se vetelee omia johtopäätöksiään. Se ei tue millään tavalla mun oloa KRISissä. Niitten mielestä ois parempi, et mä oisin työttämänä. Sitä mä en ymmärrä kyllä yhtään.” (Haastateltava 6.)

– – Nykyäänhän se on sellasta toi asiointi ton sosiaalitoimiston kautta, että se on pelkästään sitä kirjeenvaihtoo mutta se on niin helppo siinä, kun asiakkaasta näät vaan, mitä on paperille kirjoitettu. Niin sillä perusteella sä päätät jonkun ihmisen rahoista tai tuesta tai muusta, sä päätät periaatteessa siinä siitä, että onkohan se kännissä jos sillä on vähän huono käsiala, ni se on varmaan juoppo. Sille ei voi antaa kauheesti rahaa. Sitten kun siellä on ihmisiä, jotain harjoittelijoita, jotka tekee näitä päätöksiä. (Haastateltava 3.)

Kuten aiemmin teoriaosuudessa on mainittu, palvelukentän pirstoutuminen vaikuttaa joidenkin asiakkaiden palveluiden saantiin heikentävästi. Tämä näkyy myös saamissamme tuloksissa. Moni mainitsi palveluiden rikkonaisuuden ja luukulta luukulle pompottelun olevan raskasta ja hermoja raastavaa.

Semmonen yks ongelma, minkä mä nään niin... on ehkä se, että on paljon palveluja mutta ne kaikki on eri paikassa ja kaikki toteuttaa jotain aika kapeeta kategorialla. Että tavallaan juoksutetaan sitä kaveria ovissa niinku jatkuvissa ja sit yks paikka ohjaa niinku yhteen paikkaan, mikä on nyt tän päivän trendi tää palveluohjaus semmonen. Tuntuu, että sen avulla niinku saatetaan piiloutua siltä omalta työltä niinku silleen, että tää ei kuulu meille, ei oo meidän sektorii, että mee tonne. Sit se menee taas toiseen paikkaa, sieltä ohjataa sitte ehkä johonki toiseen paikkaan – ei oo semmosta kokonaisvaltaista tukea. (Haastateltava 9.)

Terveyspalveluja kritisoitiin mm. siitä, että henkilökunta yleistää päihdetaustaisia, heillä on vahvat ennakkoluulot ja – käsitykset sekä osalla ammattitaidon puutetta. Päihdetaustan tullessa ilmi ei ole uskottu henkilön muutokseen elämässä vaan häntä kohdellaan ala-arvoisesti.

– Sit ne ambulanssimiehet tuli hakee minuu ja sit ensinäkin ne jo kyseli, et mitä sä oot vetäny, millon sä oot viimeks vetäny ja mä sanoin, et mä en oo vetäny vuosiin – Sit ku minut vietiin Acutaan, ni se oli ihan silkkaa paskaa, siä ne kohteli minnuu sellaisena, et siin niinku näki sen, että mitä se olis se kohtelu jos mä todella olisin edelleen käyttävä ihminen niin ne kohteli minnuu sil taval. (Haastateltava 8.)

Lisäksi haastateltavat kertoivat saaneensa huonoa palvelua johtuen arvista ja tatuoinneista, joista heidän vankilataustansa on tullut ilmi, ja täten puhetyyli sekä kohtelu heitä kohtaan ovat usein muuttuneet. Osa oli huomannut, että toisinaan heidän vankilataustansa on tuotu esiin erittäin negatiiviseen sävyyn. He kertoivat, että moni on edelleen poliisien silmätikkuna vanhan rekisterinsä

vuoksi, ja on ollut myös tilanteita, joissa kaupan vartijat ovat tehneet tarkastuksen ilman syytä.

Edellä mainittujen kokemusten lisäksi haastateltavat kertoivat, että he kokevat palveluiden menneen huonompaan suuntaan, sillä hoitoajat ovat vähintäänkin puolittuneet, hoitomuodot ovat supistuneet ja pääsy hoitoon on vaikeutunut pitkien jonojen vuoksi. He arvelivat näiden johtuvan raha- ja resurssipuutteen vuoksi, mikä osaltaan pitänee paikkansa viitaten aiemmin mainitsemaamme Aamulehden artikkeliin hoitoajoista.

Lyhyesti hyvään asiakaspalveluun yhdistettiin paljon samoja piirteitä, joita Eräsalo (2011) ja Valvio (2010) määrittelivät teoksissaan. Haastatteluissa esiin nousseita piirteitä olivat mm. asiakkaan ihmisenä kohtaaminen, työntekijän asiallisuus ja ammatillisuus, tukeva ja kannustava työote sekä kokonaisvaltainen tuki asiakkaalle. Järvelä (2011, 239) toteaa, että vankilasta vapautuvien henkilöiden sosiaalisen osallisuuden lisääminen edellyttää asiakastyöltä kokonaisvaltaista työtettä sekä luottamusta. Kokonaisvaltainen työote ei kuitenkaan voi toteutua, sillä nykyään kenelläkään ei ole kokonaisvastuuta asiakkaasta ja hänen tilanteestaan. Lisäksi luottamuksen sijaan suhtautuminen asiakkaita kohtaan on varautunutta. Luottamus työntekijän ja asiakkaan välillä ei voi kehittyä, jos ja kun työntekijät koko ajan vaihtuvat.

Haastatteluissa huonon asiakaspalvelun piirteiksi katsottiin työntekijän kireä olemus, ennakkoluulot, työntekijä ei kuuntele asiakasta ja näin ollen tekee omia johtopäätöksiään, ammattitaidon puute ko. asiakasryhmää kohtaan, negatiivinen elekieli sekä palveluiden pirstoutuneisuus.

8 HAASTATTELUISSA ESILLE NOUSSEITA KEHITTÄMISIDEOITA

Jokaisen haastattelun päätteeksi kysyimme haastateltavalta, onko hänellä vielä jotain lisättävää tai jotain muuta sanottavaa, mitä hänelle on haastattelun aikana mahdollisesti tullut mieleen. Monelle oli noussut haastattelun aikana kysymystemme kautta mieleen kehittämisiäideoita, miten eri organisaatiot voisivat tukea rikostaustaista vieläkin paremmin. Heillä oli myös antaa ideoita käytännön tasolla, kuten esimerkiksi, että kaupunki perustaisi erillisen tiimiin, joka olisi perehtynyt erityisesti rikos- ja päihdeasioihin. Lisäksi haastateltavat esittivät, että virkailijoita tapaisi kasvotusten nykyisen kirjeenvaihdon sijaan. Tuli myös ilmi, että haastateltavat kokivat, että palveluita kaupunkiin ei tarvitsisi enää lisätä vaan keskittyttäisiin nykyisten palvelumuotojen, erityisesti isojen julkisten organisaatioiden, kehittämiseen ja keskittämiseen. Kuten jo aiemmin olemme kertoneet, Tampereelle vapautuu vuosittain noin 70–100 täysin asunnottomia vankia. Tämän perusteella toivottiin, että näille asunnottomille vapautuville löytyisi kaupungista päihdeettömiä asumispalveluita, sillä oman asunnon saanti on erittäin vaikeaa johtuen mm. luottomerkinästä.

- - Tänä päivänä ymmärtää sen, kuinka täystyöllistettyjä kaikki joka paikassa on, et ei voi ehkä kaikilta olettaakaan kaikkea osaamista mut ehkä se ois hyvä olla olemassa joku sellainen tiimi, millä ois hallussa sit ne vankeus- ja päihdeasiat, että pystyis sitte jotenkin paremmin tarttuu siihen asiaan, ettei ne valmiiks ne ihmisraadot tulisi sit ryöpytetty tuolla palveluiden parissa sillai, et ne kokee ittensä vielä huonommiks ihmisiks. (Haastateltava 8.)
- - Koulutusta sosiaalityöntekijöille (vankilamaailmasta), koska kyllä mä väitän, että sitä tietoa sossuilla on hirveen huonosti näistä erityisjutuista.
 - - Tietenkin jos nyt ajattelis, joku asumismalli, puuttuhan tosta jonkilainen vaihe, sanotaan nyt vapauttamisyksikkö esimerkiksi niin se on nyt iso juttu. Edelleen se ongelma on se, et ne kaverit, jotka just pärähtää käyttää saman tien ku ne pääsee vapaaksi ja minne asutetaan, ni niille ei oo ku se yks paikka. Se on se (kaupunginosan nimi poistettu/MV & VR) – kuka helvetti siellä töitä tekee, jos saa niinku käyttää päihdeitä vapaasti? Eihän siitä mitään tuu. (Haastateltava 2.)

Monen haastateltavan kohdalla nousi esiin toive, että jo vankilassa oloaikana kerrotaisiin enemmän eri palvelupaikoista ja niihin hakeutumisesta siinä kaupungissa, johon vangin on tarkoitus vapautua. Tiedonsaantia toivottiin erityisesti heti vapauduttua, sillä, kuten aiemmin mainitsimmekin, nykyään vapautuneet saavat tiedon palveluista kavereiltaan tai itsenäisesti etsien. Eräs haastateltavamme esitti idean, että olisi hienoa, jos aika sosiaalityöntekijälle voitaisiin varata jo vankilasta käsin ennen vapautumista.

”Kyllähän sitä (tiedonsaantia) ehdottomasti niinku liian vähän on. Se on oikeastaan melkein niin esimerkiksi vankilassa, et täytyy osata kysyä. Mut miten voi osata kysyä, jos ei tiedä, mitä kotipaikkakunnalla on?” (Haastateltava 2.)

” – – En mä sitä tietoo mistään hakenu. Et tota noin, se nyt tuli sanotaan puskaradion kautta, että kavereilta ja silleen – –” (Haastateltava 3).

Lisäksi eräs haastateltava esitti kehittämisidean erityisesti työ- ja elinkeinotoimistolle. Vankilasta vapautuu paljon muuttuneita henkilöitä, joilla on todellinen halu tehdä työtä ja pysyä rikoksettomalla tiellä, joten olisi tärkeää vapautuneen työllistyä, jotta hänen arkeensa muodostuisi rutiineja. Tämä puolestaan auttaa vapautunutta tuntemaan itsensä osaksi yhteiskuntaa sekä edesauttaa hänen kuntoutumistaan. Tästä johtuen haastateltava toivoi, että työ- ja elinkeinotoimisto veisi tietoa työnantajille, että on muuttuneita ja työkykyisiä vapautuneita. Näin ollen työnantajat ehkä uskaltaisivat ottaa heitä rohkeasti palvelukseensa eivätkä aina tuijottaisi vain vanhaa rekisteriä.

– – työ- ja elinkeinotoimistot perehtyis enemmän niinkö siihen työn saantiin niinku vankilasta vapautuneelle niinku sitä kautta sit niinku esimerkiks viemällä tietoo työnantajille vankilasta vapautuneista, et on muuttuneitakin miehiä ettei se niinkö se rekisteri siä niinkö merkkais hirveesti. (Haastateltava 7.)

9 KEHITTÄMISIDEAT JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Yhteenvetona tutkimuksemme tulokset ovat, että ongelmakohtia on niin itse palveluissa kuin alan ammattilaisissakin. Haastattelemamme henkilöt kokivat, että tiedon saaminen eri palveluista on heikkoa ja perustuu lähinnä kuulopuheeseen. Alan ammattilaisilla tuntuu olevan aukkoja Tampereella palvelupaikoista rikos- ja päihdetaustaisille. Ongelmakohdat ovat lähinnä isoissa, julkisissa organisaatioissa, jotka useimmiten juoksuttavat asiakasta pisteestä toiseen, varsinaisesti mitään aikaansaamatta. Saamiemme tulosten mukaan suurimmat ennakkoluulot rikos- ja päihdetaustaisia kohtaan on isojen palveluntarjoajien työntekijöillä. Palvelupaikkoja koettiin olevan riittävä määrä, mutta kuitenkin toivottiin, että näitä jo olemassa olevia paikkoja kehitettäisiin ja niiden palvelun laatua pyrittäisiin parantamaan.

Tutkimusta aloittaessamme ennako-olettamuksena meillä oli, että ongelmakohdat palvelujärjestelmässä ovat isoissa organisaatioissa resurssipulan sekä ajanpuutteen vuoksi. Käytännön tasolla se näkyy siinä, että sosiaalialan työntekijät ovat usein kireitä, väsyneitä ja ylityöllistettyjä. Työntekijät tekevät työnsä pienellä henkilöstöllä, joka vaikuttaa heikentävästi työn laatuun. Asiakaskohtaamiseen ei ehditä paneutua ja näin ollen asiakastilanteet hoidetaan hätäisesti pois alta.

Meidän mielestämme olisi hienoa, mikäli pystyttäisiin, eri organisaatioihin saamaan asiakkaille ns. oma työntekijä, joka olisi aina sama ja hän olisi perehtynyt asiakkaidensa asioihin. Täten kehittyisi parempi luottamussuhde asiakkaan ja työntekijän välille. Kun työntekijä vaihtuu useasti, se saattaa aiheuttaa asiakkaalle jännitystä ja turhautumista, koska hän joutuu aina kertomaan elämäntilanteensa alusta. Vaikka sosiaalialalla tehdään asiakaskirjauksia, on työntekijöillä todellisuudessa harvoin aikaa lukea muiden työntekijöiden kirjauksia.

Pohdimme myös millainen vaikutus on sillä, ettei ihmistä kohdata enää juurikaan kasvokkain ja toisaalta, miten se vaikuttaa palveluiden saatavuuteen ja tehtyihin päätöksiin. Usein nykyään asiointi virastoissa tapahtuu kirjeitse, joka saattaa olla esteenä palveluiden tai tukien saatavuuteen, sillä kaikki asiakkaat eivät välttämättä osaa selkeästi tuoda asioita kirjallisesti esille eivätkä välttämättä jaksaa kirjoittaa pitkiä kertomuksia, joita tilanteet usein vaatisivat. Lisäksi monet hakemukset ovat täynnä virastokieltä, jonka ymmärtäminen on haasteellista jopa ammattilaisillekin.

Toisaalta kirjallisista hakemuksista työntekijä näkee asiasta vain yhden puolen ja kieltäviä päätöksiä on helpompi tehdä, kun asiakasta ei tarvitse koskaan kasvotusten tavata. Asiakaslähtöinen suunnittelu ei tällä työtavalla myöskään toteudu, sillä ei päästä keskustelemaan asiakkaan taustoista, tulevaisuuden suunnitelmista tai erilaisista mahdollisuuksista, joita asiakkaalla voisi olla. Tästä jää ainoaksi vaihtoehdoksi se, että asiakkaille lyödään nippu esitteitä eri palveluista ja pyydetään häntä valitsemaan sekä menemään häntä eniten kiinnostavaan. Missään vaiheessa ei asiakkaalle kerrota tarkempaa palvelukuvausta tai yksityiskohtia esimerkiksi paikan sijainnista ja sinne hakeutumisesta. Eritoten tällaisella marginaaliryhmällä on kynnys hakeutua erilaisiin paikkoihin, jotka ovat heille vieraita ja täten usein saattavat jättäytyä tästä syystä pois palveluiden piireistä. Oli hauska huomata, että samoja kehittämisideoita nousi esiin haastatteluissa, joita aiemmin olimme itse jo ajatelleet.

Kuten jo aiemmin mainitsimme, vuonna 2010 Rikosseuraamusvirasto sekä sen alla toimineet Kriminaalihuoltolaitos ja Vankeinhoitolaitos että näiden alla toimineet pienemmät yksiköt yhdistettiin Rikosseuraamuslaitokseksi. Tähän yksikköön on keskitetty tämän alan erityisosaamista, mutta sen rooli palvelujärjestelmässä haastattelujen perusteella on ollut erittäin pieni. Jäimme pohtimaan, onko laitoksen palvelut niin itsestään selviä, että niitä ei kukaan haastatelluista, yhtä lukuun ottamatta, huomannut mainita käyttäneensä vai ovatko ne vain sanahelinää paperilla. Mietimme myös, että onko organisaatiosta tehty liian iso, jonka vuoksi asiakastyö on jäänyt paperityön alle.

Rikosseuraamuslaitoksen tavoitteina ovat syrjäytymisen ja rikosten uusimisen ehkäiseminen. Pohdimme, miten näitä tavoitteita käytännön tasolla toteutetaan. Lisäksi Rikosseuraamuslaitoksen tarkoituksena on kehittää elämänhallintaa tukevia toimia rangaistuaikana, jolloin integroituminen takaisin yhteiskuntaan rangaistuksen päätyttyä olisi helpompaa. Jäimme pohtimaan, miten nämä tukitoimet toteutetaan, sillä moni haastateltavista kertoi saaneensa näitä tukitoimia KRIS Tampereen kautta vertaistukena. Kehittämisideana tästä johtuen voisi olla, että jatkotutkittaisiin Rikosseuraamuslaitoksen toimintaa ja mietittäisiin, miten tällainen tärkeä moniammatillinen erityisosaaminen saataisiin käyttöön kenttätöissä.

Olimme jo miettineet teoriaa kirjoittaessamme, että olisi tärkeää olla olemassa asiantuntijatiimejä, jotka olisivat kokonaisvaltaisesti perehtyneet kyseiseen asiakasryhmään. Perehdyttämällä ja tutustumalla kyseiseen asiakasryhmään, työntekijöiden ennakkoluulot vähentyisivät ja he olisivat aidosti läsnä asiakkaille käyttäen kannustavaa työtettä. Tämä tiimi-idea nousi esiin haastatteluissa myös muutamalta henkilöltä. Mietimme myös, että nämä asiantuntijatiimit olisivat verkostoituneet moniammatillisesti erityisesti niiden palveluntarjoajien kanssa, joita kyseinen asiakasryhmä pääosin käyttää. Nykyään vaikuttaa siltä, että palveluohjaus on eräänlainen trendi, mutta käytännössä se toteutuu äärimmäisen vähäisesti. Herää kysymys eikö työntekijöillä ole oikeasti halua ohjata vai eivätkö he vain osaa ammatillisesti ohjata marginaaliryhmiä oikeiden palveluiden pariin.

Pohdimme myös sitä, millaisia normeja yhteiskunta asettaa yksilölle ja sitä kuinka ne ovat ristiriidassa keskenään yksilön oman arvomaailman kanssa. Useiden tutkimusten mukaan, kuten Kivivuori (2008), näyttää siltä, että suomalaisten arvomaailmaan kuuluu vahvasti perusarvot, kuten perhe. Kuitenkin yhteiskunnan vaatimukset asettavat odotuksia ja paineita yksilölle toimia yhteiskunnan normien ja oman arvomaailmansa välissä. Tällöin perhe jää usein liian vähälle huomiolle, koska suomalaisessa yhteiskunnassa vahva, pitkäkestoinen ura määrittää hyvän ihmisyyden merkit. Marginaaliryhmät joutuvat kamppailemaan vielä kovemmin tässä kuilussa, koska työelämän edustajat eivät uskalla palkata rikosrekisterin omaavaa henkilöä ja toisaalta taas

muiden kansalaisten negatiiviset ja ennakkoluuloisetkin asenteet työttömiä kohtaan aiheuttavat turhautumista ja leimautumista huonoksi myös muusta syystä kuin entisen rikostaustan vuoksi.

Pätkätöiden arvostusta tulisi siis yhteiskunnallisella tasolla nostaa, koska se tuntuu nykyään olevan arkipäivää työmarkkinoilla. Esimerkiksi pätkätyöläiselle ei kerry lomapäiviä eikä hän voi suunnitella pidemmälle ajalle elämäänsä eteenpäin. Näin ollen voi todeta, että pätkätyöt eivät muodosta riittävän vahvaa sidettä yhteiskuntaan verrattuna vakituisessa työsuhteessa olevaan henkilöön. Mielestämme olisi tärkeää, että kehitettäisiin pätkätyöläisten työetuksia mm. niin, että heilläkin olisi oikeus käyttää työterveyshuollon palveluja ja lomapäivien kertyminen, jotta heilläkin olisi mahdollisuus viettää aikaa perheensä parissa. Näiden työetuuksien eteenpäin vieminen ja kehittäminen saattaisi houkutella vapaille työmarkkinoille lisää uusia työntekijöitä sekä kannustaa pitkäaikaistyöttömiä ottamaan vastaan myös lyhyitä työjaksoja. Suurin osa marginaaliryhmiin kuuluvista on halukkaita tekemään myös lyhyempiä työjaksoja, jottei yhteiskuntaan takaisin integroituminen olisi liian suuri shokki.

Pohdimme myös, kuinka tärkeää olisi saada lääkkeetön sosiaalinen kuntoutusmuoto suurempaan rooliin osaksi kuntoutusprosessia. Nykyisin sosiaalialan työkentillä toimii paljon terveydenhuollon ammattilaisia, joilla enimmäkseen on lääkinnällinen työote ja tällöin sosiaalinen työote jää toissijaiseksi. Olisi tärkeää, että asiakkaat oppisivat käsittelemään kaikenlaisia tunteitaan ja tunnetilojaan sekä puhumaan avoimesti ongelmistaan. Tämä ei toteudu lääkinnällisessä työotteessa, jossa toimitaan niin, että pieneenkin ahdistukseen aina annetaan tabletti, jolla saadaan hetkellisesti asiakas ”pois jaloista” ja saadaan turrutettua hänen paha olonsa.

Tämän lisäksi ajattelimme, että unohdettaisiin hetkeksi nämä ns. säästötoimenpiteet ja tutkittaisiin realistisesti tuleeko oikeasti säästöjä, jos päihderiippuvaiset pääsisivät pitkiin kuntoutusjaksoihin laitoksiin. Aikaisemmin mainitsemassamme Aamulehden artikkelissa Siuro kertoo yhden vierotuspäivän maksavan 50–200 euroa. Voi vain miettiä paljonko on yhden vuorokauden hinta teho-osastolla. Mikäli päihderiippuvaiset pääsisivät pitkille kuntoutus- ja

hoitajaksoille, voi olla, että jopa yksi hoitokerta riittäisi päihteettömään elämäntapaan. Nykyisistä lyhyistä hoitajaksoista saattaa monelle tulla katkeamaton oravanpyörä, jossa ollaan kuukausi hoidossa, jonka jälkeen repsahdetaan ja tästä syystä tehdään jälleen rikoksia jotta saadaan päihteitä ja taas ajaudutaan kuukauden hoitajaksoille.

Usein yhteiskunnassamme syrjäytyneet ja muut marginaaliryhmissä elävät halutaan ns. tehdä näkymättömiksi ja olemattomiksi. Kuitenkin kuten jo aiemmin olemme maininneet, media käsittelee marginaaliryhmiä paljon, mutta usein vain negatiivisessa valossa ja vain silloin, kun jotain tapahtuu, kuten esimerkiksi koulusurmien tai ampumavälikohtauksien yhteydessä. Tällöin media informoi tapahtumista yleistäen. Yleistäminen aiheuttaa paineita sekä marginaaliryhmässä eläville että luo valtaväestölle ennakkoluuloja heitä kohtaan. Kehittämisideanamme on, että media toisi enemmän myös positiivisessa valossa asioita marginaaliryhmistä esiin. Mielestämme esimerkiksi jokaisen haastateltavamme tarina on sellainen, jonka media voisi esittää positiivisessa valossa, ja näin ollen mahdollisesti vaikuttaa valtaväestön stereotypioihin.

Lisäksi kehittämisideana voisi olla, että pieniä palveluntuottajia, kuten KRIS ja Silta-valmennus, tehtäisiin tunnetummaksi ”leimapassi – tyylillä”. Tampereen kaupunki voisi järjestää esimerkiksi koulutuspäivän sosiaali- ja terveysalan työntekijöilleen siten, että työntekijöiden tulee vieraila näissä pienissä organisaatioissa, joita rikos- ja päihdetaustaiset voivat käyttää. Näissä pisteissä työntekijän tulisi keskustella esimerkiksi asiakkaiden tai työntekijän kanssa, jonka jälkeen hän saisi passiinsa leiman ja voisi jatkaa seuraavaan pisteeseen. Ehdotamme juuri koulutuspäivää siksi, että työnantaja voi siihen velvoittaa. Jos tällainen tapahtuma järjestettäisiin vain halukkaille työntekijöille, se todennäköisesti ei tavoittaisi juuri niitä työntekijöitä, jotka eniten perehdyttämistä tähän asiaan tarvitsisivat.. Vastaavanlaisen tapahtuman voisi järjestää myös tamperelaisille, esimerkiksi Tampere-päivän tai Tapahtumien yön yhteyteen, jolloin tieto näistä palveluista saadaan paikoista kiinnostuneille. Tämä olisi matalan kynnyksen tapahtuma, jolloin osallistujat eivät tarvitsisi erityistä syytä vierailukseen kyseisissä paikoissa.

10 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS TUTKIMUKSESSA

Sosiaalialalla on tai pitäisi olla moraalisia ja eettisiä periaatteita, jotka jokaisen sosiaalialan työntekijän tulisi tiedostaa. Tällaisia periaatteita ovat mm. asiakkaan kunnioittaminen, hyväksyä asiakas omana itsenään, työntekijän ei tulisi tuomita asiakasta, ylläpitää asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kunnioittaa asiakkaan luottamuksellisuutta ja uskoutumista. Sosiaalialan työntekijän yksi tarkoitus on saada asiakkaalle parempaa järjestystä itsensä ja ympäristönsä välillä. (Banks 2006, 31–35; Horne 2001, 1-9.)

Tutkimusetiikka käsitteenä voidaan rajata koskemaan vain tieteen sisäisiä asioita. Tällöin esimerkiksi tutkittavien kohtelu, tieteen ja yhteiskunnan väliset suhteet määritetään tutkimusetiikan sijasta tieteen etiikkaan kuuluviksi. Tutkimusetiikka voidaan myös määritellä tutkijoiden ammattietiikaksi, johon kuuluvat eettiset periaatteet, normit, arvot ja hyveet, joita tutkijan tulisi noudattaa. Tutkimusaineiston keruu, käsittely ja asianmukainen arkistointi liittyvät tiedon luotettavuuteen ja tarkistettavuuteen. (Kuula 2011, 22–25.)

Aihevalintamme perustui mm. siihen, että mielestämme on eettisesti perusteltua antaa ääni yhdelle eniten ennakkoluuloja kohtaavalle ihmisryhmälle. Yhtenä tutkimuksemme tavoitteena oli saada vähennettyä ennakkoluuloja marginaaliryhmiä kohtaan, työntekijöiden tasolla. Kuten olemme jo aiemmin maininneet, osalla ihmisistä on vahvoja ennakkoluuloja, jotka usein ovat ns. lapsuudessa opittuja arvoja, joita yksilö ei ole välttämättä koskaan uskaltanut kyseenalaistaa. Tiedostimme jo tutkimusta aloittaessamme, että emme pysty valtakunnallisesti vähentämään ennakkoluuloja rikostaustaisia kohtaan, mutta toivomme, että tämä tutkimus saisi etenkin rikos- ja päihdetaustaisien kanssa työskentelevät pohtimaan omia asenteitaan ja ennakkoluuloja kyseistä asiakasryhmää kohtaan.

Aineiston pohjalta saimme tietoa palveluiden nykyisestä tasosta. Lisäksi saimme kehittämideoita, joiden avulla tarjota tukea rikostaustaisille sekä ennaltaehkäistä paremmin rikosten uusimista. Tutkimuksen peruseriaate oli,

että tutkimus ei aiheuta kenellekään vahinkoa henkilötasolla eikä sen tarkoituksena ollut leimata mitään kaupungin palvelupaikkaa huonoksi. Tavoitteena oli tuoda kehittämisideoita palveluihin haastateltavien kokemusten kautta, jotta ne pystyisivät paremmin vastaamaan käyttäjiensä tarpeisiin.

Mielestämme oli kohtuullista ja eettisesti perusteltua antaa haastateltaville mahdollisuus ottaa meihin yhteyttä haastattelun jälkeen, mikäli he halusivat täydentää kertomaansa. Lisäksi haastateltavat pystyivät halutessaan, missä työvaiheessa tahansa jättäytymään pois, koska tutkimukseen osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen.

Odotuksiemme mukaisesti kaikki haastattelut olivat mielenkiintoisia ja antoisia ja haastateltavat tuottivat aineistoon riittävästi tarvitsemaamme materiaalia. Koimme, että kaikissa haastatteluissa oli avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, ja haastateltavat vastasivat kysymyksiimme kiertelemättä ja avoimesti omien kokemuksiansa kautta. Huomasimme, että haastattelun lopussa oli tärkeää kysyä oliko haastateltavalla jotain lisättävää, koska usein tuolloin haastateltava kertoi vapaammin kokemuksistaan.

Tutkimusraportistamme ei tulla tunnistamaan tutkittavia, sillä kaikki saatu materiaali on käsitelty anonymisti. Yksittäisiä, haastateltavia koskevia tietoja, ei ole luovutettu ulkopuolisille ja haastatteluaineisto on säilytetty siten, että se ei ole joutunut ulkopuolisten käsiin. Tietojen tultua tarpeettomaksi, ne on tuhottu asianmukaisesti. Haastatteluihin osallistuneilta pyysimme suostumuksen heidän antamien tietojensa käyttämiseen anonymisti tässä tutkimuksessa suostumisasiakirjan (liite 2) pohjalta.

Tutkimusluvan saatuaamme aloitimme haastattelujen tekemisen teemahaastatteluna. Saimme kaikki haastattelut tehtyä kesän aikana, suunnitelmamme mukaisesti. Ajallisesti haastattelut vaihtelivat, mutta asettuivat 20-75minuutin välille, riippuen esimerkiksi käytettyjen palveluiden määrästä. Nauhoitimme kaikki haastattelut ja sanatarkasti litteroituna tekstiä tuli 44 sivua.

Tutkimuksen laadullinen luotettavuus kasvoi, koska osallistuimme molemmat kaikkiin haastatteluihin. Tällöin toinen pystyi keskittymään havainnointiin ja toinen keskittyi viemään haastattelua eteenpäin. Haastattelun jälkeen

pystyimme keskustelemaan keskenämme haastattelun kulusta, esille tulleista asioista ja kokemuksista. Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös se, että olemme pyrkineet säilyttämään neutraalin otteen tutkimustuloksia kohtaan; emme ole esittäneet omia johtopäätöksiä ja haastattelujen purku nauhalta tekstiksi on tapahtunut sanatarkasti. Tutkimuksen totuudellisuus vahvistuu, koska olemme tutkineet ihmisten omia kokemuksia, jotka eivät ole vääriä.

Jatkotutkimusideana voisi esimerkiksi olla se, että tutkittaisiin KRIS Tampereen toiminnan kehittymistä ja vaikuttavuutta. Voisi tutkia myös KRISin uusien toimipisteiden toimivuutta ja sitä, osaavatko näillä uusilla paikkakunnilla työntekijät ohjata asiakkaita KRISin toimintaan ja miten KRIS palveluntuottajana on otettu vastaan. Toisaalta voisi tarkastella yksityiskohtaisemmin isojen organisaatioiden mahdollista kehittymistä vastaamaan paremmin rikos- ja päihdetaustaisten henkilöiden tarpeisiin.

Tampereella voisi tutkia työntekijöiden näkökulmaa ja kokemusmaailmaa palvelutarjonnasta, omasta työstään palvelupisteessä sekä sitä, miten työntekijät itse kokevat palvelevansa kyseistä asiakasryhmää. Yhdeksi jatkotutkimuksen ideaksi nousi myös, että voisi tutkia rikos- ja päihdetaustattomien kokemuksia Tampereen kaupungin palvelujärjestelmästä, etenkin isoista, julkisista organisaatioista. Saatuja tuloksia voisi näin ollen verrata tämän tutkimuksen tuloksiin. Lisäksi voisi vertailla eri paikkakuntien välillä palvelutarjontaa ja asiakaskohtaamista.

VERKKOLÄHTEET

Huomenta Suomi tv-lähetys 24.1.2011. Poliisiylijohtaja Paateron haastattelu, haastattelijana Lauri Karhuvaara. Luettu 6.9.2012.

<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/poliisiylijohtaja-syrjaytyminen-vakavin-turvallisuusuhka/2011/01/1260913>

Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2012. Opinnäytetyöpakki. Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta. Luettu 14.11.2012.

<http://193.167.122.14/Opari/ontTukiLaadAnalyysi.aspx>

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. 2012. Kriminaalihuolto. Luettu 16.9.2012. <http://www.sosiaalikallega.fi/toiminta/alueellinen-tieto/alueellista%20tietoa/kriminaalihuolto>

Rikosseuraamuslaitos.2009. Vankeinhoitolaitos ja Kriminaalihuoltolaitos historiaan - Rikosseuraamuslaitos on rikosseuraamusalan uusi viranomainen. Luettu 10.10.2012. <http://www.rikosseuraamus.fi/49249.htm>

Rikosseuraamuslaitos. 2010. Rikosseuraamuslaitoksen tilastoja 2010. Luettu 10.6.2012. <http://www.rikosseuraamus.fi/49146.htm>.

<http://www.rikosseuraamus.fi/49249.htm>

Rikosseuraamuslaitos. 2011. Organisaatio. Tulostettu 10.6.2012.

<http://www.rikosseuraamus.fi/49205.htm>

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2012. Mitä on eriarvoisuus palvelujärjestelmässä? Tulostettu 2.8.2012.

http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventaja-fi/eriarvoisuus/palvelujarjestelma

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2012. Sosiaalipalvelut. Luettu 13.6.2012.

http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventaja-fi/eriarvoisuus/palvelujarjestelma/sosiaalipalvelut

Silta-valmennus. 2012. Kuntoutus- Silta. Luettu 9.10.2012.

<http://www.siltavalmennus.fi/index.php/palvelumme/paihdekuntoutujien-valmennuspalvelut/kuntoutus-silta>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2003. Sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteiset palvelut. Luettu 13.6.2012.

<http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/lspesite.htm>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Sosiaalipalvelut. Luettu 13.6.2012.

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut

Suomen asianajajaliitto. 2012. Rikosseuraamuslaitos: Ulkomaalaisten vankien määrä kasvussa - yhdyskuntaseuraamuksissa ulkomaalaisia vähän. Luettu 6.6.2012.

http://www.asianajajaliitto.fi/viestinta/oikeudellisia_uutisia/kotimaiset_tietolahteet/rikosseuraamuslaitos_ulkomaalaisten_vankien_maara_kavussa_-_yhdyskuntaseuraamuksissa_ulkomaalaisia_vahan.5113.news

Yle. 2011. Sisäministeriö: Syrjäytyminen on suurin turvallisuusriski. Tulostettu 6.6.2012.

http://yle.fi/uutiset/sisaministerio_syrjaytyminen_on_suurin_turvallisuusriski/5407919

KIRJALLISUUSLÄHTEET

Banks, S. 2006. Ethics and values in social work. 3. painos. Hampshire: Palgrave Macmillan

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Hansaprint direct Oy.

Ewald, F. 2003. Normi yhteisen mittapuun käytäntönä. Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja, E-sarja N:o 8. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Forssén, K., Laine, K. & Tähtinen, J. 2002. Hyvinvoinnin tekijät ja uhat lapsuudessa. Teoksessa Juhila, K., Forsberg, H. & Roivainen, I. (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylä: Paino Kopijyvä Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. 13. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Horne, M. 2001. Values in social work. 2. painos. Hants: Ashgate Publishing Limited.

Hyppönen, H., Turunen, T., Hämäläinen, P., Kärki, J. & Palojoki, S. 2008. Ammattilaisten tiedontarpeista sosiaali- ja terveydenhuollon rajalla. Stakesin raportteja 32/2008. Helsinki: Valopaino Oy.

Hämeen-Anttila, T. 2003. Tietoliikenteen perusteet. Porvoo: Docendo Finland Oy.

Ihalainen, J. 27.6.2012. Vankien vapautuminen Tampereelle ja päihdeongelma. KRIS Tampere ry:n toiminnanjohtaja.

Ihalainen, J. 2011. Yksilö ja integraatio. Teoksessa Lavikkala, R. & Linderborg, H. (toim.) Rikosseuraamustyön kehittämisen kysymyksiä. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy- Juvenes Print, 229–233.

Järvelä, S. 2011. Yhteisö ja integraatio. Teoksessa Lavikkala, R. & Linderborg, H. (toim.) Rikosseuraamustyön kehittämisen kysymyksiä. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy- Juvenes Print, 234–247.

Järvinen, V. 2011. Ex-vanki auttaa kaidalle tielle. Aikakausilehti Kotiliesi 1/2012, 90.vuosikerta. Forssa: Otava media.

Kivivuori, J. 2008. Rikollisuuden syyt. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kivivuori, J. 2011. Rikollisten veljeys- kriminologisia näkökulmia rikollisten sosiaaliin suhteisiin. Rikosseuraamusalan koulutuskeskus, Acta Poenologica 1/2011. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kris Tampere ry. 2011. Perehdytyskansio. Tampere.

Kopra, J. 1993. Vangit normaalipalvelujen käyttäjänä. Teoksessa Laine, M. (toim.) Vangin sosiaalinen asema. Helsinki: Painatuskeskus Oy, 80–84.

Koskinen, A. & Kunelius, H. 2012. Huumenuorille tarjotaan kuukauden hoitopätkiä. Aamulehti 24.10.2012, A9.

Kunelius, R. 2009. Viestinnän vallassa. Porvoo: WSOY.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Kuure, T. 1996. Marginaalin politiikkaa. Marginaalista murtautumisen vaihtoehtoiset strategiat. Tampereen yliopisto. Poliitikan tutkimuksen laitos. Väitöskirja.

Lahikainen, A. 2004. Kuinka kauan muutos saa kestää? Psykoanalyysi hoitavan muutoksen instituutiona. Teoksessa Hänninen, V. & Ylijoki, O-H. (toim.) Muuttuuko ihminen? Tampere: Tampereen Yliopistopaino- Juvenes Print, 247–264.

Langman, P. 2009. Kouluampujat – miksi nuori tappaa? Helsinki: BTJ Finland Oy.

Lishman, J. 1994. Communication in social work. Hampshire:Palgrave.

Matikainen, J. 2008. Verkko kasvattajana – mitä aikuisen tulisi tietää ja ajatella verkosta. Helsinki: Yliopistopaino.

Rissanen, K. 2001. Rikoksettomaan elämänhallintaan. Oikeusministeriön komiteamietintö 2001:2. Helsinki: Oy Edita Ab.

Salminen, M. & Toivonen, K. 2002. Vankeinhoidon perusteet. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Timonen, H. 2009. Omin sanoin – elämän ja muutoksen tarinat vankilasta vapauteen. Joensuun yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisuja 113. Joensuu: Joensuun yliopistopaino.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

LIITTEET

LIITE 1 Vankeuslaki

Opinnäytetyöhön liittyviä osia vankeuslaista.

Vankeuslaki 23.9.2005/767 Lähde:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050767>

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

I OSA

YLEISET SÄÄNNÖKSET

1 luku

Yleiset säännökset vankeuden täytäntöönpanosta

2 § Vankeuden täytäntöönpanon tavoite

Vankeuden täytäntöönpanon tavoitteena on lisätä vangin valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan edistämällä vangin elämönhallintaa ja sijoittumista yhteiskuntaan sekä estää rikosten tekeminen rangaistusaikana.

4 § (17.6.2011/735) Vankeuden täytäntöönpanon organisaatio

Vankeuden täytäntöönpanosta vastaa Rikosseuraamuslaitos. Rikosseuraamuslaitos jakautuu rikosseuraamusalueisiin, joilla on arviointikeskus ja vankiloita. Terveystenhuollon järjestämisestä vastaa terveydenhuoltoyksikkö.

Rikosseuraamuslaitoksen organisaatiosta säädetään muutoin Rikosseuraamuslaitoksesta annetussa laissa (953/2009).

(jatkuu)

LIITE 1: 2 (3)

2 luku

6 § Rangaistusajan suunnitelma

Vangille on laadittava yksilöllinen suunnitelma rangaistusajan suorittamista, vapauttamista ja ehdonalaista vapautta varten (*rangaistusajan suunnitelma*).

Rangaistusajan suunnitelma sisältää suunnitelman vangin sijoittamisesta, toiminnasta rangaistusaikana, valvotusta koevapaudesta ja ehdonalaisesta vapauttamisesta sekä poistumisluvan myöntämisestä. Hyvissä ajoin ennen vangin todennäköistä vapauttamista suunnitelmaa täydennetään vapauttamissuunnitelmalla ja valvontasuunnitelmalla. Vapauttamissuunnitelmaa laadittaessa arvioidaan tarvittavassa laajuudessa vangin edellytykset selviytyä vapaudessa sekä hänen palvelujen tarpeensa. Valvontasuunnitelmaan sovelletaan, mitä ehdonalaisen vapauden valvonnasta annetussa laissa (782/2005) säädetään.

Rangaistusajan suunnitelman sisällössä ja laajuudessa otetaan huomioon vangin rangaistusajan pituus, aikaisemmat vankeusrangaistukset, vangin työ- ja toimintakyky sekä hänen henkilöstään, rikollisuudestaan ja olosuhteistaan saadut tiedot.

7 § (17.6.2011/735) Suunnitelman laatimismenettely

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

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

LIITE 1: 3 (3)

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

8 luku

Toimintaan osallistuminen

1 § Toiminnan tarkoitus ja sisältö

Vankilan järjestämän tai hyväksymän toiminnan tarkoituksena on edistää vangin sijoittumista yhteiskuntaan:

- 1) vahvistamalla vangin valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan;
- 2) ylläpitämällä ja parantamalla vangin ammattitaitoa ja osaamista sekä työ- ja toimintakykyä; ja
- 3) tukemalla vangin päihteetöntä elämäntapaa.

Toiminta sisältää työtä, koulutusta tai muita vangin valmiuksia edistäviä toimintoja.

2 § Osallistumisvelvollisuus

Vanki on velvollinen vahvistettuna työ- ja toiminta-aikana osallistumaan vankilan järjestämään tai hyväksymään toimintaan (*osallistumisvelvollisuus*).

Vanki on kokonaan tai osittain vapautettava osallistumisvelvollisuudesta, jos hänen terveydentilansa, toimintakykynsä tai ikänsä sitä vaatii.

LIITE 2 Tutkittavan suostumusasiakirja

Tutkittavan suostumusasiakirja

Minua on pyydetty osallistumaan opinnäytetyön tutkimukseen, jonka tarkoituksena on selvittää rikostaustaisten henkilöiden kokemuksia Tampereen kaupungin tarjoamista palveluista. Olen saanut mahdollisuuden esittää tarkentavia kysymyksiä ja keskustella niistä. Tunnen saaneeni riittävästi tietoa oikeuksistani, tutkimuksen tarkoituksesta ja siihen osallistumisesta sekä tutkimukseen osallistumisen hyödyistä.

Tiedän, että minulla on oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta. Tiedän, että minusta kerättyjä tietoja käsitellään luottamuksellisesti sekä anonyymisti eikä niitä luovuteta ulkopuolisille ja ne hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun osallistumaan tutkimukseen Kyllä____ Ei____

Suostun, että antamiani tietoja voidaan

käyttää tässä tutkimuksessa Kyllä____ Ei____

Paikka _____ Aika _____

Tutkittavan nimi _____

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus

ja nimen selvennys _____

Tätä suostumusasiakirjaa on tehty kaksi (2 kpl), joista toinen annetaan tutkittavalle ja toinen suostumuksen vastaanottajalle.

LIITE 3 Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset

1. Haastateltavan ikä
2. Kuinka kauan ollut vapaudessa (vastaus ilmoitetaan vuosissa)?
3. Mitä seuraavista palveluista olet käyttänyt vapautumisesi jälkeen? (haastateltavalla lista Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystalvveluista)
4. Mitkä käyttämästäsi palveluista tukivat sinua eniten vapautumisen jälkeen? (max 3)
5. Mistä sait tiedon kyseisistä palveluista vapauduttuasi? Saitko riittävästi tietoa palveluista?
6. Onko jotain palveluja, mitä et ole saanut, mutta jo(i)ta olisit kokenut tarvitsevasi?
7. Miten käyttämäsi palvelut voisivat tukea paremmin vankilasta vapautuvaa?
8. Millainen on paras kokemasi asiakaspalvelutilanne ja miksi? Entä huonoin ja miksi?
9. Oletko kokenut, että vankilataustasi on jollain tavalla vaikuttanut saamaasi kohteluun asiakaspalvelutilanteessa, jossa taustasi on ollut etukäteen tiedossa?
10. Entä silloin, jos/kun vankilataustasi on tullut ilmi vasta itse asiakaskohtaamistilanteessa? Mistä sinulle tuli tunne siitä, että kohtelu sinua kohtaan muuttui?

LIITE 4 Lista Tampereen kaupungin tarjoamista palveluista

Tampereen kaupungin tarjoamat palvelut

Sosiaalitoimi	Kela
Työ- ja elinkeinotoimisto	Silta-valmennus
KRIS Tampere ry	A- Klinikka
K- Klinikka	Alma
Matala	Päiväperho
Musta Lammas	Nervi
Turvaverkko	Myllyhoito
Ankkuri	Alfa-kuntoutus
AA-ryhmä	NA- ryhmä
YAD ry	Mainiemi
Kankaanpään A-koti	A- Kilta
Sininauha	Lastensuojelu
perhetyö	perhetukikeskukset
Perhekulma Puhuri	Perhepiste Nopea
päiväkodit, koulut	talous- ja velkaneuvonta
terveyskeskukset, Acuta, TAYS	poliisi
pelastusarmeija	Setlementti Naapuri ry
Sopimusvuori	Tastu
Vuohenojan palvelutalo	Oma ovi-hanke
mielenterveyspalvelut, mikä?	joku muu, mikä?