

## **Palveluohjauskäytäntö vankilasta vapautuvien yhteiskuntaan palaamisen tukemiseksi**

Joensuun seudulla kehittynyt palveluohjauskäytäntö vankilasta vapautuvien tukemiseksi on osoittautunut hyödylliseksi verkostomenetelmäksi. Käytäntö toimii vankilan, kuntien sosiaalityön, kolmannen sektorin ja muiden palvelun tarjoajien kesken. Palveluohjaus soveltuu tilanteeseen, jossa asiakkaalla on monia elämäntilannetta kuormittavia tekijöitä sekä usean erilaisen palvelun tarve. Asiakas myös kokee itse, että palveluohjauksesta olisi hänelle hyötyä ja hän on halukas palveluohjauksen käyttöön. Asiakkaan usein moninaisia ongelmia käsitellään yhdessä asiakkaan ja eri osapuolten kanssa, mikä lisää sitoutumista, koska kaikilla on sama tieto asioiden kulusta. Pitkällä tähtäimellä toiminta vähentää palveluiden tarvetta, sitouttaa eri osapuolet prosessiin ja parantaa asiakkaan elämänhallintaa. Toimintamalli on sovellettavissa myös muiden vaikeassa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden, kuten hyvin pitkään työttömänä olleiden, tukemiseen.

### **1. Toimintaympäristö, jossa hyvä käytäntö on toteutettu**

Palveluohjaustoiminta lähti liikkeelle Joensuun seudun EQUAL -hankkeen Behmo-projektin myötä (2002–2005). Joensuun kaupungin hallinnoiman Equal-hankkeen tavoitteena oli aktivoivan ja sosiaalisen työllistymisen mallin kehittäminen. Behmo-osahankkeen, jota puolestaan koordinoi Aktiiviset Työtähakevat ry. yhdessä Joensuun evankelisluterilaisen seurakuntayhtymän diakoniatyön kanssa, tavoitteena oli kehittää yhteistyötä julkisen sektorin toimijoiden ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien aktivoimiseksi ja työllistämiseksi. Kolmannen sektorin osaamista ja kokemusta pyrittiin hyödyntämään työskentelyssä. Tavoitteena oli myös asianomaisen, esimerkiksi pitkäaikaistyöttömän näkökulman esille nostaminen toimintojen sisällöissä ja edelleen kehittämisessä. Vapausrangaistuksen suorittaneiden ihmisten osalta tavoitteena oli integroituminen toimijoiksi yhteiskuntaan vapautumisen jälkeen sekä mahdollisen vankilakierteen katkaiseminen. Tätä kautta pyritään edistämään tasa-arvon toteutumista paremmin yhteiskunnallisesti, sosiaalisesti ja taloudellisesti. Lisäksi tavoitteena oli motivoida ihmistä itsensä ja muiden kanssa yhteistyöhön eri elämäntilannesidonnaisten ongelmien ratkaisemiseksi.

Aloite Behmon toimintaan lähti Aktiiviset Työtähakevat ry:n (ATH) ja Joensuun evankelisluterilaisen seurakuntayhtymän diakoniatyön yhteistyöstä. Näiden tahojen toiminnoissa mukana olevat osallistujat olivat mukana suunnittelemassa hanketta. Asiakkaiden osallistuminen oli keskeisessä osassa toimintaa ja asiakkaiden, osallistujien, toimiminen asiantuntijana omassa asiassaan oli keskeisimpiä periaatteita. Mukana oli ATH:n ja seurakunnan lisäksi Pyhäselän vankila, Joensuun seudun työvoiman palvelukeskus, A-klinikka, mielenterveystoimisto, Kriminaalihuoltolaitos, vuokratiloyhtiö ja muita toimijoita aina osallistujan tilanteen mukaan.

Työmenetelmän taustalla on kokemukset sekä yksilötuesta (diakoniatyön näkemys) että vertaistukeen perustuvasta toimintamallista. Mukana on myös lyhytterapiaan pohjautuvia ongelmanratkaisuun perustuvia toimintoja.

Projektiin osallistui yhteensä 27 henkilöä, joista 15 tuli vankilan kautta.

Joensuun yliopiston Karjalan tutkimuslaitos vastasi Joensuun seudun EQUAL -hankkeen arvioinnista. Palveluohjaustyömenetelmän toimivuutta on arvioitu osallistujakyselyn avulla. Hankkeen arvioija teki Behmon osallistujille kyselyn, jonka tarkoituksena oli lähinnä kartoittaa sitä, olivatko osallistujat kokeneet elämässään tapahtuneen muutoksia projektiin osallistumisen aikana, ja jos olivat, niin millaisia nämä muutokset olivat. Osallistujilta koottiin tietoa puoliavoimella menetelmällä, ja sisällön analyysin teki arvioitsija. Kyselyssä tarkasteltiin sitä, miten palveluohjauksellinen tuki ja asiakkaan asiantuntijuuden mukaantulo on ollut vaikuttamassa elämän hallinnan kokemuksiin ja ratkaisuihin. Kysely siis pyrki selvittämään, onko tuesta ollut hyötyä. Samaa kyselyä on käytetty Aktiivisten Työtähakevien ja Joensuun ev.lut. seurakuntayhtymän diakoniatyön toisessa, maahanmuuttajille suunnatussa projektissa. Kysely toteutettiin käytännössä siten, että Behmon osallistujat vastasivat lomakkeen kysymyksiin joko itsekseen tai projektin ohjaajien avulla syksyllä 2004. Kyselyyn vastasi 11 henkilöä.

## **2. Palveluohjauskäytäntö vankilasta vapautuvien yhteiskuntaan palaamisen tukemiseksi**

Toimijat – rakenne – prosessi

Palveluohjausverkostoon kuuluvat ne tahot, jotka koetaan tärkeiksi elämäntilanteen muuttamisen kannalta: asiakas, aloitteen tekevä taho - kuten vankilan sosiaalityö, sosiaalitoimi tai työnantaja - perhe, tukihenkilö tai muu asiakkaalle tärkeä asiantuntija jne.

Palveluohjauksen toimiminen edellyttää eri toimijoiden yhteistyötä. Behmo-hankkeen aikana ATH ja seurakunta sekä kaksi projektiohjaajaa vastasivat toiminnasta. Ns. normaalitilanteessa verkosto on vastuussa, mutta roolien on oltava selvillä: kuka on vastuussa mistäkin ja missä vaiheessa prosessia. Esimerkiksi vankilalla ja vankilan sosiaalityöllä on vastuullinen rooli vapautumiseen asti, kunnes asiakas siirtyy kunnan sosiaalityön piiriin, luonnollisesti yhteistyössä ja ”saattaen vaihdettaen”. Behmon toiminnassa vankilalla oli tärkeä rooli, samoin vuokratilayhtiöllä, jonka kanssa ATH esim. pystyi sopimaan välivuokrauksesta osallistujille. Myös työvoiman palvelukeskus oli avainasemassa, koska sitä kautta osallistujalla oli mahdollisuus päästä yhteispalvelun piiriin: sosiaalitoimi, Kela, työvoimatoimisto. Muita toimijoita olivat kriminaalihuoltolaitos, Joensuun seudun työvoimatoimisto, asuntotoimi, seurakunnan diakoniatyö, A-klinikka, mielenterveystoimisto sekä muita toimijoita asiakkaan palvelutarpeesta riippuen. Toiminta perustui verkostoitumiseen, mutta verkoston kokoonpano riippui kulloisestakin tilanteesta. Tärkeää oli kuitenkin se, että verkosto kokoontui yhdessä asiakkaan kanssa etsimään ratkaisuja. Yhdessä jaettu tieto oli motivoivaa toimijoille ja lisäksi se vähensi asiakkaan ”luukuttamista”. Verkostossa vastuunjako oli selkeä ja asiakkaalla oli pysyvä yhteyshenkilö.

Palveluohjauksellisen menetelmän käyttö ei ole sidottu tiettyyn aikaan tai paikkaan. Palveluohjauksen tarve voi tulla esille ennen vankilasta vapautumista vankilan sosiaalityöntekijän kanssa vapautumista pohdittaessa, asiakkaan asioidessa työvoimatoimistossa kun asiakassuhde on pitkittynyt, sosiaalitoimistossa, A-klinikalla, asuntotoimessa, työpaikalla jne. Käytäntö taas ei toimi asiakastilanteessa, jos ei ole tarvetta laaja-alaiseen eri toimijoiden yhteistyöhön. Tämä ei välttämättä tule esiin esim. yhden asiakastapaamisen jälkeen.

Behmo-projektin osallistujat olivat mukana projektissa jopa 2 vuotta, keskimäärin 10 - 12 kuukautta. Osallistujat tulivat projektiin yhteistyökumppaneiden kautta. Palveluohjaus osallistujan kanssa käynnistyi jo vankeusaikana. Yhteistyö vangin, vankilan sosiaalityöntekijän ja projektiohjaajan kanssa aloitettiin n. 3 - 6 kuukautta ennen vapautumista. Tällöin kartoitettiin talouteen, asumiseen työllistymiseen tai koulutukseen sekä päihdekuntoutukseen liittyvät asiat. Tässä vaiheessa aloitettiin myös tarvittavan tukiverkoston kokoaminen. Behmo-projektin aikana vapautuva vanki ja yhteistyökumppanit solmivat yhteistoimintasuhteen, jossa vapautuva itse ja palvelutahot sitoutuivat vapautuvan kokonaiskuntoutukseen. Joensuulaiset vangit ohjataan suoraan Joensuun seudun työvoiman palvelukeskuksen asiakkaiksi, mikäli he täyttävät asiakkuuden kriteerit (alle 35 vuoden ikä, työelämäsuuntautuneisuus, yhteispalvelun tarve). Myös muut yhteistyötahot, kuten työvoimatoimisto, asuntotoimi ja Kriminaalihuoltolaitos ovat mukana kartoittamassa asiakkaan tilannetta. Osallistujalla oli tarvetta useaan eri palveluun ja erilaiseen tukeen. Eri vaihtoehtojen selvittäminen sekä avun ja tuen hakeminen eri vaihtoehdoista on haastavaa ilman tukea. Kuviossa 1 on kuvattu osallistujan tai asiakkaan palvelujen ja tuen tarvetta. Projektin päättyessä vielä mukana olevien osallistujien kanssa jatkotoimenpiteet oli varmistettu. Behmo-projektin päätyttyä toiminta jatkui osana mukana olleiden tahojen toimintaa.



### **Kuvio 1.** Palvelujen ja tuen tarve

Palveluohjauskäytäntöön liittyi oleellisena osana hankkeen aikana toteutunut kuntayhteistyö. Itä-Suomen lääninhallitus kehotti Pohjois-Karjalan kuntia nimeämään sosiaalityöhön vankilayhteistyöhenkilön vankien vapautumista tukemiseksi. Melkein kaikkiin Pohjois-Karjalan kuntiin onkin nimetty yhdyshenkilö. Tämä on osoittautunut hyväksi ja toimivaksi käytännöksi etenkin ajatellen toiminnan jatkumista hankkeen päätyttyä. Jo ennen vankilasta vapautumista vankilasta voidaan olla yhteydessä vapautuvan vangin kotikunnan nimettyyn sosiaalityöntekijään, joka toimii ikään kuin vastaanottavana tahona vangin vapautuessa. Vanki, vankilan sosiaalityöntekijä ja kunnan sosiaalityöntekijä ja tarvittaessa muut toimijat ovat pitäneet myös verkostopalavereita jo ennen vangin vapautumista, joko vankilassa tai kotikunnassa.

Behmo-projektissa aika ennen vapautumista pyrittiin hyödyntämään mahdollisimman hyvin, ja tästä syntyi idea työnhakukurssin järjestämisestä vankilassa, ennen vapautumista. Hankkeen kumppani Joensuun seudun työvoimatoimisto lähti tähän mukaan ja järjestää nyt kaksi kertaa vuodessa työnhakuvalmennusta ryhmäpalveluna vankilassa. Rahoitus toimintaa on vuodeksi kerrallaan. Valmennus järjestetään ostopalveluna ja toteuttajana toimii nykyisellään Kaski Työvalmennus (2005). Ryhmässä pyritään käsittelemään työ- ja koulutusmahdollisuuksien lisäksi yleiseen elämänhallintaan liittyviä asioita.

Palveluohjaustoiminnassa mukana olevilta organisaatioilta edellytetään yhteistyön lisäksi toimintojen uudelleen järjestämistä. Työhallinnon päätöksenteossa tulee huomioida ryhmätoimintojen mahdollisuus vapautuvien vankien kohdalla. Ostopalveluiden kautta voidaan hankkia ryhmäpalvelua asiaan suuntautuneilta järjestöiltä, säätiöiltä tai muilta toimijoilta. Lisäksi liikkeelle lähtö yhteistyössä edellyttää jalkautumista käytännön pariin aina vankilasta verkostokokouksiin. Yhteisen asiakkuuden näkeminen palveluohjauksessa on merkityksellistä, toiminta ei ole suoritepohjaista vaan tavoitepohjaista. Palveluohjaus tulee nähdä työkuultuurissa yhtenä työorientaation perustana ja siihen täytyy löytää kussakin organisaatiossa tukevat rakenteet. Osallistujaryhmän kohdalla on kyse ennaltaehkäisevästä työstä vaikka taustan osalta työ on myös korjaavaa. Voimaantumista tukevia palveluita (asuminen yksi tärkeimmistä) kohdennetaan yhteistyössä ja samalla esim. ohjataan päihdekuntoutukseen (päihdeongelmaan puuttuminen). Kustannukset painottuvat palveluohjaustoiminnan alkuun; verkostojen yhteensovittaminen ja vastuun jako vie aikaa ja muita resursseja. Kuitenkin palveluohjaus motivoituneen toiminnan kautta on kustannustehokasta, koska tavoitetaan pysyvä tai pysyvämpi muutos. Esimerkiksi Ruotsissa on tehty tutkimusta palveluohjauksesta.

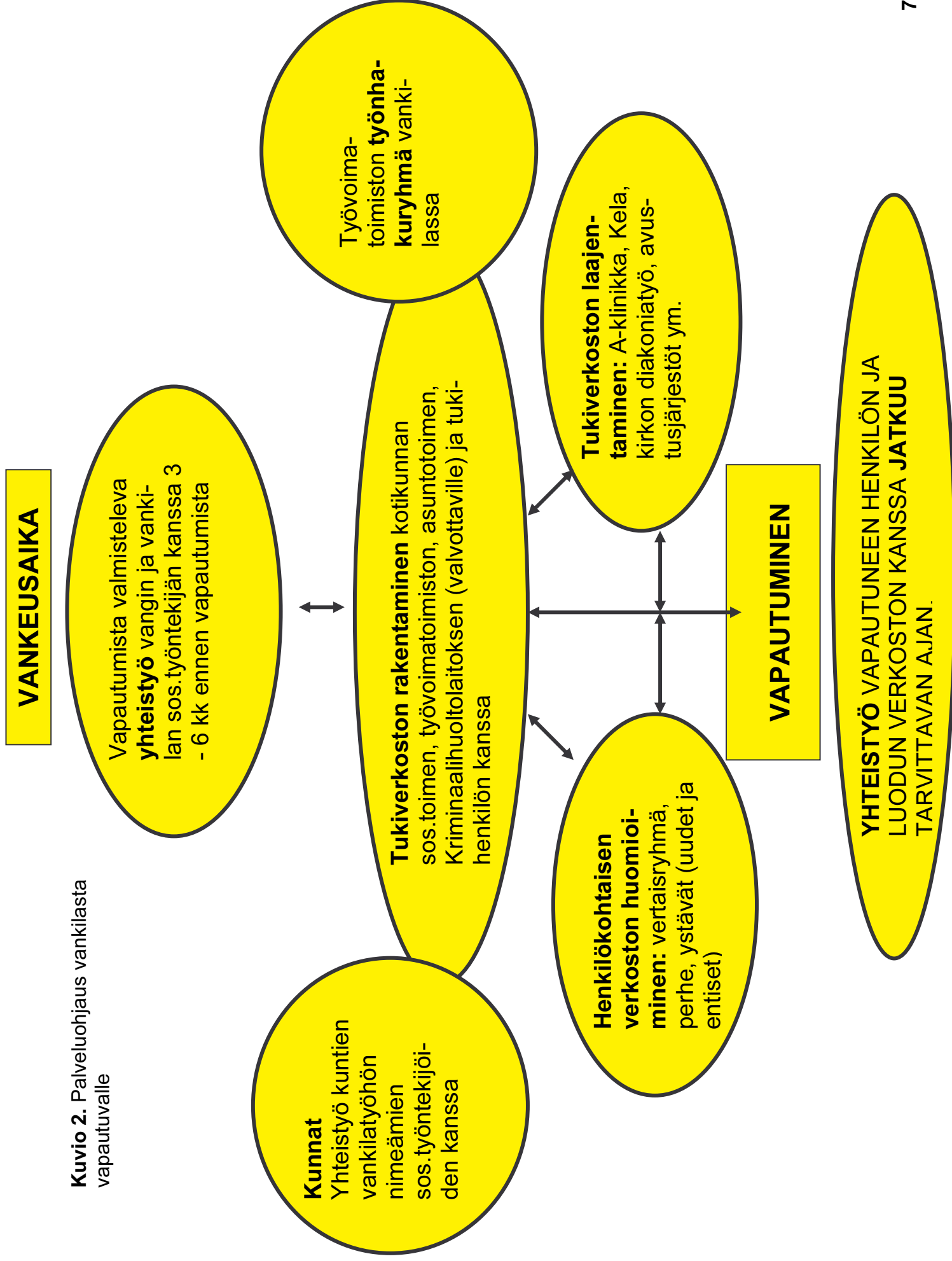
Ks. <http://www.omaetspsyuusimaa.fi/palveluohjaus/vaikuttavuus.html> .

Palveluohjauksen onnistuminen edellyttää kokonaisvaltaista lähestymistapaa, vastuun ottamista ja jakamista, selkeitä rooleja, pelisäännöistä sopimista, luottamusta verkoston eri toimijoiden välillä ja toimenpiteisiin sitoutumista. Myös epäonnistumista on pohdittu. Mikä on epäonnistumista ja kenelle, asiakkaalle vai toimijataholle? Jos palveluohjausta ei koeta hyödylliseksi, verkostoa voidaan päivittää tai muuttaa tai se voidaan purkaa joko väliaikaisesti tai pysyvästi. Asiakkaan jatkotilanteen on kuitenkin oltava selvillä.

Kuviossa 2 on kuvattu vankilasta vapautuvan osallistujan kohdalla tapahtuvaa palveluohjausta. Vapautumisen suunnittelu alkaa jo vankeusaikana ja yhteistyö jatkuu vapautumisen jälkeen.



**Kuvio 2.** Palveluohjaus vankilasta vapautuvalle



## Tulokset

Behmon osallistujakyselyn vastaajien kokemukset projektiin osallistumisesta olivat myönteiset. Erityisesti projektin ohjaajilta saatu tuki koettiin tärkeäksi – mahdollisuus keskustella luottamuksellisesti jonkun kanssa, pohtia erilaisia vaihtoehtoja sekä mahdollisuus hoitaa asioita ainakin aluksi yhdessä jonkun kanssa synnyttivät luottamusta ja positiivista mielialaa. Hyvänä pidettiin myös sitä, että esimerkiksi jo ennen vankilasta vapautumista ohjaajan kanssa luotiin yhteyksiä viranomaisiin, muun muassa työvoimatoimistoon, Kelaan ja sosiaalivirastoon sen sijaan, että asianomainen olisi yksin joutunut luomaan nämä verkostot vasta vapauduttuaan.

Monet osallistujat kokivat aktivoituneensa ja jotenkin ”jämaköityneensä” omien asioidensa hoidossa projektin aikana. Ohjaajan, tukihenkilön, kanssa asiat tulivat hoidettua täsmällisemmin, ja osallistujat olivat mielestään saaneet hyvää oppia siinä, miten asioita hoidetaan viranomaisverkostoissa. Itseluottamuksen koettiin lisääntyneen, ja projektiaika oli useilla vaikuttanut (ainakin välillisesti) myös päihteiden käytön vähenemiseen.

Yhdestätoista vastaajasta yhdeksän koki taloudellisen tilanteensa kohentuneen projektin aikana. Kaksi osallistujaa oli saanut projektin kautta työpaikan; yksi oli päässyt kursseille ja saanut sitä kautta paremmat tulot; kolme oli osallistunut kuntouttavaan työtoimintaan ja saanut ns. ylläpitokorvausta. Kolme osallistujaa koki taloudellisen tilanteensa kohentuneen esimerkiksi ”kuivilla olon” (ei päihteitä tai rikoksia), itsekurin ja rahankäytön opettelun seurauksena. Vastaajista kaksi ei ollut kokenut muutoksia taloudellisessa tilanteessaan parempaan sen enempää kuin huonompaankaan suuntaan.

Koska kyseessä oli melko suppea kysely, arvioinnin perusteella ei voida tehdä systemaattisempaa analyysia Behmo-projektin vaikutuksista osallistujien elämään tai edes osallistujien omista voimaantumiseen tai osallisuuteen liittyvistä kokemuksista. Saaduista vastauksista on kuitenkin selkeästi pääteltävissä projektin yleisesti myönteinen vaikutus osallistujien elämään. Erityisesti nousee esille jo edellä mainittu ohjaajien tai tukihenkilöiden merkitys: osallistujat ovat kokeneet todella myönteisenä ja erittäin tärkeänä sen, että projektin kautta he ovat saaneet tukea ja apua joltakin henkilöltä oman elämäntilanteensa ja pulmiensa käsittelyssä. Useissa vastauksissa ilmenee se, miten merkityksellisenä on pidetty sitä, että osallistujalla on ylipäätään ollut mahdollisuus keskustella asioistaan jonkun tietyn, ”pysyvän” henkilön kanssa. Näiden keskustelujen avulla osallistujat ovat voineet avartaa näkemystään omasta elämäntilanteestaan ja nähdä siinä erilaisia vaihtoehtoja. Ohjaajien merkitys näyttää korostuvan paitsi mahdollisuudessa keskustella henkilökohtaisista asioista, myös erityisesti siinä tuessa, jonka he ovat osallistujille antaneet esimerkiksi viranomaisten kanssa asioitaessa. Tähän näyttäisi liittyvän osallistujien kokemus luottamuksen lisääntymisestä; luottamus yleensä ihmisiin on lisääntynyt, samoin luottamus kykyyn hoitaa itsenäisesti omia asioita. Osallistujien kokemukset näyttäisivät siis vahvistavan juuri palveluohjauksen ja palveluohjaajien käytön merkitystä ja mielekkyyttä tällaisessa työssä.

Projektissa vietetty aika on sikäli liian lyhyt, jotta voitaisiin täsmällisemmin arvioida sen aikana syntyneiden myönteisten kokemusten pidempiaikaisia vaikutuksia. Kuten sanottu, monet osallistujat painottivat vastauksissaan erityisesti ohjaajan merkittävää panosta ja kuulluksi tulemisen merkitystä. Tämä herättääkin kysymyksen siitä, mitä tapahtuu projektin

jälkeen, toisin sanoen kantavatko projektin hyvät vaikutukset myös sen päättymisen jälkeiseen aikaan. Voidaan ajatella, että ainakin muutamien kohdalla on tapahtunut ns. voimaantumista ja osallisuuden kokemuksen lisääntymistä, mutta miten pitkälle se on ollut sidoksissa ohjaajaan, hänen läsnäoloonsa ja mahdollisesti persoonaansa? Toisaalta projektin tavoitteena on ollut saattaa osallistujat turvallisesti normaalipalvelujen piiriin, niin että tuki ja apu ovat saatavissa myös projektin jälkeen. Tämän tyyppiset pidempiaikaiset vaikutukset eivät kuitenkaan olleet enää tämän projektin aikana arvioitavissa.

## Juurruttaminen

Hankkeessa oli mukana kaksi projektiohjaajaa, mutta periaatteena oli luoda työmenetelmä, joka ei ole riippuvainen projektin toiminnasta. Olemassa olevia normaalipalveluita pyrittiin käyttämään tehostetusti. Tärkeää oli ihmisten kokoontuminen saman pöydän ääreen, mikä vaatii luonnollisesti aikaa, erityisesti asiakassuhteen alussa. Käytetty aika saadaan kuitenkin säästönä myöhemmin takaisin, jos asiakkaan palveluntarve vähenee ja hänen elämäntilanteensa kohenee. Vaikka toiminta ei jatkukaan täsmälleen samanlaisena, verkostomainen työmuoto jäi elämään. Kuntiin nimetyt vankilayhteistyön sosiaalityöntekijät toimivat usein ensimmäisenä vastaanottavana tasona, jonka kanssa verkostoa muodostetaan. Osittain verkosto muodostuu jo vankilasta käsin yhteistyössä vankilan sosiaalityöntekijän kautta. Toiminnan tuloksena syntyi myös linkki vankilan ja työvoiman palvelukeskuksen välille. Joensuuhun vapautuvat vangit voivat tulla suoraan palvelukeskuksen asiakkaiksi, mikäli he täyttävät asiakkuuden kriteerit, ikä alle 35 vuotta, työelämäsuuntautuneisuus ja yhteispalvelun tarve. Vapautuvien yhteiskuntaan palaamista helpottaa myös vankilassa järjestettävä työnhakuvalmennus. Lisäksi Aktiiviset Työtähakevat ry järjestää palveluohjausta omissa toiminnoissaan yhteistyössä seurakunnan diakoniatyön kanssa.

Toiminnan haasteena on todettu tukihenkilöiden tai avustajien tarve. Projektin aikana ohjaaja toimi osittain myös tukihenkilönä arjen asioissa. Viranomaistyössä tähän ei ole resursseja, joten vaihtoehtoiset keinot olisi otettava käyttöön. Joensuussa pyritään järjestämään tavanomaista tukihenkilötoimintaa ammatillisemmalle pohjalle perustuvaa tukihenkilökoulutusta erityisesti vaikeassa elämäntilanteessa oleville aikuisille aikuisuuden tukemiseen. Myös tuetun asumisen kehittäminen on edelleen haasteena, onhan asuminen oleellinen osa arkielämän sujumista.

## Tekijät

Kaija Nuutinen, Aktiiviset Työtähakevat ry., [uusiotori@kolumbus.fi](mailto:uusiotori@kolumbus.fi),  
(013) 220 603, 050 553 9563

Arja Pöntinen-Heinonen, Joensuun seudun EQUAL –hanke, Optio työelämään -hanke  
[arja.pontinen-heinonen@jns.fi](mailto:arja.pontinen-heinonen@jns.fi)  
(013) 267 5026, 050 563 5036

Risto Määttänen, Joensuun ev.lut. seurakuntayhtymän diakoniatyö,  
[Risto.maattanen@evl.fi](mailto:Risto.maattanen@evl.fi), 050 385 5137

Kirsi Turunen, Virtavalta-hanke

**Katso myös:** [www.jns.fi/virtavalta](http://www.jns.fi/virtavalta), [www.jns.fi/equal](http://www.jns.fi/equal)