

Rikosseuraamusviraston monisteita 11/2004

## **"Että olis joku, kelle puhua asioista..."**

Kriminaalihuollon päihdetyön kehittämishankkeen Bikva-arviointi

4.11.2004

<b>1. Arviointi Kriminaalihuollon päihdetyön kehittämishankkeessa .....</b>	<b>2</b>
1.1. Ulkopuolinen arviointitutkimus ja sisäinen itsearviointi .....	2
1.2. Bikva osana itsearviointia.....	3
<b>2. Bikvan toteutus Khl:ssa .....</b>	<b>4</b>
<i>Neljä vaihetta</i> .....	4
<i>Kysymykset</i> .....	5
<i>Muu toteutus</i> .....	6
<b>3. Asiakashaastatteluista nousevat teemat.....</b>	<b>7</b>
3.1. Luottamus .....	8
<i>Asiakkaat</i> .....	8
<i>Työntekijät</i> .....	8
<i>Johto</i> .....	9
3.2. Retkahdus .....	10
<i>Asiakkaat</i> .....	10
<i>Työntekijät</i> .....	11
<i>Johto</i> .....	11
3.3. Motivointi.....	11
<i>Asiakkaat</i> .....	11
<i>Työntekijät</i> .....	12
<i>Johto</i> .....	13
3.4. Verkostotyö.....	13
<i>Asiakkaat</i> .....	13
<i>Työntekijät</i> .....	15
<b>4. Työntekijöiden ja johdon.....</b>	<b>17</b>
4.1. ...huolet.....	17
<i>Työntekijät</i> .....	17
<i>Johto</i> .....	18
4.2. ...koulutustarpeet .....	18
<i>Työntekijät</i> .....	18
<i>Johto</i> .....	19
4.3. ...arvostukset .....	20
<i>Työntekijät</i> .....	20
<i>Johto</i> .....	21
<b>5. Bikvan kytkeytyminen hankkeen työhön.....</b>	<b>22</b>
5.1. Keskusteluaiheita.....	22
5.2. Esitys jatkosta.....	24
Lähteet.....	27
Haastattlut.....	27
Liitteet .....	28

# 1. ARVIOINTI KRIMINAALIHUOLLON PÄIHDETYÖN KEHITTÄMISHANKKEESSA

## 1.1. Ulkopuolinen arviointitutkimus ja sisäinen itsearviointi

Kriminaalihuollon päihdetyön kehittämishankkeessa on panostettu sekä ulkopuoliseen arviointiin että sisäiseen itsearviointiin. Hankkeen ulkopuolinen arviointi toteutettiin 20.10.2003 - 19.4.2004. Arviointitutkijana toimi Helsingin yliopiston Vantaan täydennyskoulutuslaitoksen arviointitutkija Mikko Reijonen. Arvioinnissa keskityttiin hankkeen työprosessiin, hankkeen yhteistyöverkostoihin sekä asiakasnäkökulmaan. Arvioinnin tuloksista keskustellaan laajemmin hankkeen päättöseminaarissa 4.11.2004. Arviointitutkimuksen raportti on julkaistu Rikosseuraamusviraston julkaisut -sarjassa (3/2004). Hankkeen työstä saadut kokemukset ovat todella myönteisiä; hanke on antanut lisäarvoa työlle ja vaikuttanut työkäytäntöihin. Erityisesti kiitosta sai aktiivinen verkostotyö ja suunnitelmallisuus. Ohjausryhmä totesi 17.5.2004, että raportissa on juuri sitä palveluohjaustyyppisen työmallin kuvausta, mitä Kriminaalihuoltolaitoksessa (Khl) on kaivattu jo jonkin aikaa.

Hankkeen itsearviointi oli erityisen voimakkaasti esillä vuoden 2003 loppupuolella. Itsearvioinnin avulla oli tehostettu niiden työvälineiden käyttöä, jotka palvelevat hanketta työn kehittämisessä ja liittämisessä osaksi Khl:n perustyötä. Välineinä olivat siihen mennessä olleet hankelaisten tekemät asiakasprosessikuvaukset (ks. vuoden 2003 väliraportti), työn prosessia ja palvelujärjestelmää hahmottava selvitystyö sekä työnohjaus.

Hankkeen työntekijät totesivat syksyllä 2003 tarvitsevansa aikaisempaa enemmän palautetta niin asiakkailta, työntekijöiltä kuin johdoltakin. Hankelaisten pelkona oli, että hanke jää liian irralliseksi niistä kysymyksistä, joita sen tulisi ratkaista. Tavoitteena oli aktivoida ja osallistaa Khl:n aluetoimistojen työntekijöitä mukaan hankkeen pohdintoihin sekä kerätä tietoa siitä, miten työntekijät kokevat Khl:n päihdetyön. Lisäksi tavoitteena oli kartoittaa työntekijöiden osaamista koulutuksen järjestämiseksi ja realisoida toimintamallien siirtämistä perustyöhön suhteessa työn todellisiin puitteisiin ja resursseihin. Taustalla oli ehkä myös hankkeen työntekijöiden ajatus siitä, että päihdetyössä on olennaisempaa asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde sekä sen rakentamiseen liittyvät kysymykset kuin tietyn menetelmän tai toimintamallin käyttö. Tästä syystä haluttiin lisätä keskustelua aluetoimistoissa Khl:n päihdetyöstä ja työntekijöiden suhtautumisesta päihdeongelmaan, eikä vain järjestää uusia menetelmäkoulutuksia.

Ydinkysymysten löytämiseksi haluttiin lähteä liikkeelle asiakkaista. Hankkeessa pohdittiinkin pitkään asiakasryhmää, joka tulisi saada mukaan keskusteluun. Keskustelun ja samalla myös hankkeen tavoitteiden kannalta olennaista oli saada tietoa kuntoutusprosesseista ja siitä, mikä niissä toimii. Kriminaalihuoltolaitoksessahan ei varsinaisesti kerätä asiakaspalautetta, ja vaikka Khl:n asiakastietojärjestelmässä, Tyynessä on paljon tietoa asiakkaiden antamasta palautteesta, sitä ei ole käsitelty laajemmin yhdistellen. Hankkeessa siis uskottiin, että kootusti yhteen kysymykseen keskittyen ja kokemuksia yhdistellen voidaan oppia jotain uutta. Hankkeessa haluttiin muutoinkin käydä keskustelua Khl:n päihdetyöstä alhaalta ylöspäin.

Muiden yhteistyötahojen näkökulmia ja odotuksia on hankkeessa kartoitettu jo aikaisemmin verkostotyön menetelmin. Suunnittelupalaverissa lokakuussa 2003 pohdittiin tulevaisuuden muistelun menetelmällä sitä, miltä yhteistyö näyttäisi vuonna 2005, jos ja kun Khl:n päihdetyön rooli olisi selkeä ja yhteistyö toimisi hyvin eri

tahojen kanssa. Tästä prosessista on kirjoitettu enemmän hankkeen arviointiraportissa ja hankkeen aikaisemmissa raporteissa. Myös suunnittelupalaverista nousi esiin tarve käydä omaa keskustelua Khl:n päihdetyön roolista kriminaalihuoltotyöntekijöiden kesken.

## 1.2. Bikva osana itsearviointia

Hankkeen itsearviointiin saatiin runkoa Bikvasta. Malli on Sanna Kohvakan (os. Melarannan) käymän Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia Sosiaalipalvelujen arvioinnin täydennyskoulutusohjelman (10 ov) antia. Bikva tulee tanskan kielen sanoista Brugerindragelse i kvalitetsvurdering eli asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana (englanniksi 'User Participation in Quality Assessment'). Mallia on kokeiltu eri kunnissa Tanskassa. (Julkunen 2003, 7) Bikva -malli tuntui vastaavan moniin hankkeeseenkin asettamiin vaatimuksiin ja odotuksiin, vaikka sitä ei toteutettukaan aivan puhtaassa muodossa.

Bikva -mallissa on neljä vaihetta (Krogstrup 2004; Julkunen 2003)

1. Asiakkaiden ryhmähaastattelu (asettavat itse kysymykset; palvelun hyvät ja huonot puolet)
2. Asiakastyöntekijöiden haastattelu (asiakkaiden näkemykset keskustelun moottoreina, ryhmä pohtii omia käytäntöjä asiakkaiden palautteiden pohjalta ja tekevät konkreettisia ehdotuksia palvelujen parantamiseksi)
3. Johtohenkilöiden haastattelu (keskustelua asiakkaiden ja asiakastyöntekijöiden antamasta palautteesta)
4. Kootaan kaikki tieto ja arvioidaan saatuja tuloksia. Tieto viedään lopulta poliittisille päättäjille ja ryhmäkeskustelussa pohditaan konkreettisia ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi.

Hanne Krogstrupin (2004 & luentomuistiinpanot 16.9.2003) BIKVA-mallin tavoitteena on asiakasnäkökulman korostaminen. Se on vaihtoehtoinen tapa kerätä asiakaspalautetta. Mallissa houkuttelee myös sen osallistavuus ja alhaalta ylöspäin tapahtuva työn kehittäminen. Malli haastaa oppimaan joka tasolla, sillä sen kautta viedään asiakaspalautetta läpi byrokratian eri tasojen. Se haastaa onnistuessaan osallistujia pohtimaan totuttuja tapoja, toimintakäytäntöjä ja oletuksia sekä nostaa mahdollisesti esiin kokonaan uusia kehittämideoita. Uudet kehittämissuhteet voivat olla helppojakin toteuttaa välittömästi perustyössä, sillä aikaisemmin niitä ei ehkä vain ole tullut ajatelleeksi. Toisaalta on olemassa vaara, että työntekijä jää "huonon työn panttivangiksi", jos sellaista kriittistä palautetta, johon työntekijällä ei ole vaikutusvaltaa, ei käydä läpi johdon kanssa.

Bikva -mallin taustalla on ajatus siitä, että jokaisella yksiköllä on institutionaalinen järjestyksensä; tavat ja rutiinit. Lisäksi mallissa korostuu se, että ei ole olemassa vain yhtä Kriminaalihuoltolaitosta. Työntekijöiden näkemys tuo asiakasnäkökulmaan lainsäädännön ja yleisen edun näkökulmat sekä työolosuhteiden tuntemuksen. Johdon näkemys on puolestaan erilainen kuin työntekijöiden (vrt. Lipsky 1980; Street-Level Bureaucracy) näkökulma, sillä heidän työtehtävänsä ja olosuhteensaakin ovat erilaiset. (Krogstrup 2004, 9-10)

Malli tarjosi hankkeelle rungon, jonka avulla voitiin tehdä itsearviointia systemaattisesti, ja samalla myös kiinnittää huomiota omaan rooliin arvioinnissa. Haasteena itsearvioinnissahan on aina roolien hämärtyminen, koska hankelaiset toimivat itse sekä tilaajan että toteuttajan roolissa. Ohjaavana tahona ja asiantuntijaryhmänä on kuultu hankkeen ohjausryhmää ja erityisesti ensimmäisen vaiheen toteutuksen yhteydessä ulkopuolista arviointitutkijaa, Mikko Reijosta.

## 2. BIKVAN TOTEUTUS KHL:SSA

### **Neljä vaihetta**

1. VAIHE Asiakkaiden ryhmähaastattelut vankiloiden päihdekuntoutusosastoilla
2. VAIHE Khl:n pääkaupunkiseudun asiakastyöntekijöiden (valvontatyön) ryhmähaastattelut
3. VAIHE Khl:n aluetoimistojen johdon ja rikosseuraamusviraston ryhmähaastattelu
4. VAIHE Vuoden 2004 väliraportti Bikvasta ja päihdetyön kehittämishankkeen loppuseminaari

Hankkeessa työskenteli haastattelujen tekovaiheessa Sanna Melaranta, Tiina Ruottu, Helena Savin ja Minni Vainio. Lopullinen versio syntyi syksyllä Sanna Kohvakan (os. Melaranta), Helena Savinin ja Minnin Vainion kirjoittamana.

Asiakkaiden valintaa ryhmähaastatteluihin pohdittiin prosessin alussa pitkään. Suurin kysymys lienee ollut se, olisiko asiakkaiden ryhmähaastatteluissa mukana vankeja, jo ehdonalaisesti vapautuneita ja valvontaan määrättyjä vaiko esimerkiksi hankkeessa mukana olleita. Hankkeen asiakastyötä arvioitiin erikseen ulkopuolisen toimijan toteuttamassa arvioinnissa, joten se vaatimus jätettiin Bikvassa sittemmin syrjään. Vankiloiden päihdekuntoutusosastot muodostivat sitten varsin 'helpon' ja valmiin ryhmän toteuttaa kyseinen haastattelu, sillä vapauduttuaan asiakkaat eivät enää muodosta mitään luonnollista ryhmää.

Ensimmäisen vaiheen ryhmähaastatteluja tehtiin yhteensä kolme. Asiakasryhmiksi valittiin päihdekuntoutusosastojen asiakkaat kolmesta vankilasta; Helsingin ja Keravan vankilasta sekä Hämeenlinnan vankisairaalarasta. Näistä vankiloista vapautuu paljon asiakkaita pääkaupunkiseudulle. Nämä ryhmät olivat valmiiksi orientoituneita pohtimaan palveluja juuri päihdekuntoutuksen näkökulmasta, koska osastoilla on jatkuvasti erilaisia hoidollisia ryhmätapaamisia samoilla kokoonpanoilla. Haastatteluissa ei pidetty tärkeimpänä sitä, että asiakkaat esittäisivät valmiita, hyväksi havaittuja ratkaisuja tai arvioisivat päihdehankkeen työtapoja. Sen sijaan heidän odotettiin nostavan esiin päihdekuntoutukseen liittyviä teemoja ja kysymyksiä, joita tulisi ottaa enemmän / vähemmän / uudella tavalla esille Khl:n asiakastyössä. Kyseessä on siis enemmänkin jonkinlainen tarpeiden (ei tietyn toimintamallin) arviointi. Monilla haastateltavista vangeista oli aikaisempaa kokemusta Khl:n asiakkuudesta. Jokaisessa ryhmässä oli kuusi vankia, jotka olivat pääsääntöisesti vapautumassa pääkaupunkiseudulle valvontaan. Haastatteluista jäi kokemus, että olimme erittäin tervetulleita. Puhetta riitti, kun kerrankin pääsi puhumaan ja antamaan palautetta. Lisäksi vangeilla oli palvelujärjestelmään liittyviä kysymyksiä, joihin he toivoivat haastattelijoilta vastauksia. Vankien haastattelut toteutettiin ajalla marras-joulukuu 2003.

Työntekijöiden haastattelut toteutettiin erikseen kolmessa Khl:n aluetoimistossa; Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla. Rajaus ehdonalaisesti vapautuneiden valvontaa (eav) hoitaviin työntekijöihin tehtiin siitä syystä, että he kohtaavat eniten juuri vankilasta vapautuvia eli Bikvan ensimmäisen vaiheen asiakasryhmää. Eav-työntekijät ovat mukana myös hankkeen keväällä 2004 järjestämässä koulutuksessa (Päihdeasiakkaan palveluohjaus Khl:ssa), jonka suunnitteluun haluttiin saada haastatteluista lisäideoita. Haastateltavia oli näissä ryhmähaastatteluissa kolmesta lähes kymmeneen. Haastattelut toteutettiin ajalla tammikuu-maaliskuu 2004.

Kolmannen vaiheen ryhmänä toimi hankkeen ohjausryhmä, joka koostuu Etelä-Suomen alueen kriminaalihuoltojohtajasta (ohjausryhmän puheenjohtaja), pääkaupunkiseudun aluetoimistojen johtajista ja joistakin apulaisjohtajista.

Ohjausryhmä kokoontui tällä kertaa ilman yhteistyötahojen (päihdehoidon ja vankilan) edustajia. Haastattelu toteutettiin 2.4.2004 Rikosseuraamusvirastossa.

Bikva-mallin neljäs vaihe toteutuu hankkeessa lähinnä raportoinnin muodossa. Olisi varmasti ollut syytä miettiä myös neljännen tason eli poliittisen päätöksentekotason aktiivisempaa mukaan ottamista Bikva -prosessiin. Toisaalta Bikva-arvioinnin tuloksista keskusteltiin myös hankkeen päättöseminaarissa 4.11.2004, jolloin Bikvaa käytiin vielä läpi Khl:n työntekijöiden, johdon kanssa ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

### **Kysymykset**

Hankkeen työntekijät ovat kaikki käyneet motivoivan haastattelun koulutuksen, jonka oppeja käytettiin myös haastatteluissa. Kysymyksiä käytiin läpi myös hankkeen oman työnohjaaja Lauri Heikkilän kanssa, joka on hyvin narratiivisesti orientoitunut. Työnohjauksessa käytiin itse läpi erilaisia kysymysmalleja työnohjaajan haastattelemana, ja näistä kysymyksistä parhaalta tuntui seuraava arvostavan haastattelun kysymyssarja: Mitä arvostat työssäsi? Kerro jotain käännekohtastasi omassa työssäsi? Mikä siinä oli sinulle tärkeää? Mitä tapahtui? Miten sinun mielestäsi kannattaa kouluttaa ihmisiä omaan ammattiisi? Minkälaisia taitoja? Asennetta? Jos eroaisit, mitä jäisit kaipaamaan omassa työssäsi (tietoa työn arvoista)? Mitä huolia sinulla on työssäsi?

Työnohjaajamme nosti esiin kolme kreikkalaista tietämisen tapaa. Näistä ensimmäinen, Episteme tarkoittaa vapaan miehen tapaa tietää (antiikin filosofit, ideaali). Toinen tapa on Tekhne, mikä tarkoittaa taitoa koskeva tietoa (tekninen tietäminen, insinöörit) ja kolmas on Phronesis, mikä on orjien, naisten ja taiteilijoiden tapa tietää eli se tarkoittaa toimintaan johtavaa päättelyä ja käytännön viisautta. Haastatteluilla pyrittiin tavoittamaan tätä jälkimmäistä eli toiminnan kieltä (Phronesis). Haastattelut päätettiin viedä eteenpäin mahdollisimman pitkälle hyvin yleisten käsitteiden avulla (arvostukset, tarpeet, osaaminen ja taidot, huolet, käännekohtat). Bikva-menetelmänkin kannalta on olennaista, että kysymykset eivät ole liian rajattuja, jotta keskusteluissa voi nousta esiin haastatteliijoillekin uusia teemoja (mitä haastateltavat kokevat itse tärkeiksi). Asiakkaiden voidaan ajatella hyötyvän osallistumisestaan, koska haastattelu pyrittiin rakentamaan mahdollisimman motivoiviksi. Samalla haluttiin vahvistaa asiakkaiden käsitystä tukijärjestelmästä.

### **Ensimmäisen vaiheen kysymykset:**

- Mitä jäät kaipaamaan, jos sinulle ilmoitetaan, että päihdekuntoutusosasto suljetaan? Tai jos sinulle ilmoitetaan, että vapautumisen jälkeen päihdekuntoutus ei jatku?
- Mitä jäät kaipaamaan päihdeettömyydestä, jos retkahdat / jatkat käyttöä?
- Millaisia taitoja / asenteita / tukea hyvä vapautuminen edellyttää? Itseltä? Viranomaisilta?
- Mitä huolia sinulla on vapautumiseen liittyen? Päihdekuntoutukseen liittyen?
- Kerro käännekohtastasi päihdekuntoutuksessa? Mikä siinä oli sinulle tärkeää? Mitä tapahtui?

### **Toisen vaiheen kysymykset:**

- Huolet päihdetyöhön liittyen?
- Millaisia ajatuksia nämä asiakkaiden haastatteluista nousevat teemat (luottamus, retkahdus, motivointi) herättävät oman työn kehittämisen kannalta ?
- Millaisia ajatuksia nämä asiakkaiden haastatteluista nousevat teemat (viranomaisverkostot, läheisverkostot ja vertaistuki) herättävät oman työn kehittämisen kannalta?
- Mitä osaamista ja taitoja päihdeasiakkaan palveluohjaus Khl:ssa vaatii?

- Jos työt loppuvat, mitä jäisit kaipaamaan?

#### **Kolmannen vaiheen kysymykset:**

- Huolet Khl:n päihdetyöhön liittyen?
- Millaisia ajatuksia nämä asiakkaiden haastatteluista nousevat teemat ja työntekijöiden pohdinnat herättävät työn kehittämisen kannalta?
- Millaisia ajatuksia nämä työntekijöiden huolet, arvostukset ja tarpeet herättävät työn kehittämisen kannalta?
- Muuta mieleen tulevaa?

#### **Muu toteutus**

Haastattelut toteutettiin hankkeen omin voimin, jonka lisäksi ensimmäisessä vaiheessa oli mukana ulkopuolinen arviointitutkija Mikko Reijonen. Jokaisessa haastattelussa oli kaksi haastattelijaa ja kolmas toimi kirjurina. Ryhmähaastatteluja ei nauhoitettu, mutta muistiinpanot pyrittiin käymään läpi ja tarkentamaan hankkeen voimin viimeistään haastattelua seuraavana päivänä. Erityisesti vankien haastatteluissa kiinnitettiin huomiota siihen, että haastatteluihin saattoi olla vaikea keskittyä. Siksi toinen haastattelihoista kirjasi esiin tulevia asioita koko ajan myös fläppitauluille, joiden kautta tehtiin välillä esimerkiksi tiivistyksiä ja yhteenvetoja.

Bikvaan osallistuvilta kysyttiin suostumus suullisesti. Erillistä suostumuslomaketta ei laadittu. Suostumus kysyttiin osallistujilta etukäteen, ja haastattelutilanteessa vielä kerrottiin lisää Bikvasta, haastattelussa tehtävistä muistiinpanoista ja tulosten käytöstä (esimerkiksi se, että teemoja nostetaan esiin seuraavissa haastatteluissa). Luottamuksellisuuden varmistamiseksi esimerkiksi vankiloissa pyrittiin siihen, että vankilan työntekijät eivät osallistuisi haastatteluihin. Jokaiselle pyrittiin takaamaan nimettömyys haastatteluryhmän ulkopuolella. Ryhmähaastattelujen ajateltiin (ja ajatellaan edelleen) takaavan myös sen, että kenenkään henkilökohtaisiin elämään ei mennä liian syväälle, vaan keskustelu pysyy ryhmässä sopivan yleisellä tasolla (muun muassa palvelujärjestelmässä). Toisaalta ryhmässä otetaan usein kantaa toistensa perusteluihin pohtimatta sitä, mitä he ajattelevat haastattelijan haluavan kuulla (vrt. yksilöhaastattelu). (Krogstrup 2004, 10-11)

Vangeille ei järjestetty varsinaista palautetilaisuutta, mikä jälkikäteen arvioituna oli huono järjestely. Toisaalta prosessin kuluessa vankeja vapautui ja osastojen kokoonpano muuttui, joten vankeja ei olisi voinutkaan tavoittaa enää samassa ryhmässä. Työntekijöiden ja johdon haastattelujen jälkeen olisi kuitenkin ollut mielekästä keskustella palautetta antaneiden asiakkaiden kanssa siitä, millaisiin kysymyksiin heidän toiveensa ja tarpeensa kietoutuukaan palvelujärjestelmässä. Tämä olisi voinut ajatella vahvistavan asiakkaiden kykyä hoitaa asioitaan, mikä siis on laajemminkin työtapana Khl:ssa. Hankkeen työntekijöiden olisi pitänyt esimerkiksi ottaa asiakkaiden henkilötiedot ja käydä palautetta läpi tulevilla valvontakäynneillä. Työntekijöiden kanssa tuloksista käydään enemmän keskustelua Bikva -raportin julkaisun jälkeen hankkeen päätöseminaarissa 4.11.2004.

Bikva -prosessista kirjoitettiin tämä käsillä oleva raportti kesän ja syksyn 2004 aikana. Raporttia kirjoitettiin koko hankkeen voimin niin, että jokaisella hankkeen työntekijällä oli omia teemoja, joita hän työsti prosessin eri vaiheissa (asiakkailta työntekijöille ja työntekijöiltä johdolle). Raportin on toimittanut ja koonnut Sanna Kohvakka, jonka käsialaa ovat myös Bikva -mallin esittelyyn ja toteutukseen liittyvät osiot. Aineiston teemoittelusta ja analysoinnista enemmän seuraavassa luvussa.

### 3. ASIAKASHAASTATTELUISTA NOUSEVAT TEEMAT

Ensimmäisen vaiheen muistiinpanoja käytiin läpi niin, että niistä nostettiin esiin haastatteluissa määrällisesti vahvoja aihealueita mutta myös Khl:n työn kannalta olennaisia yksityiskohtia. Jatkoon seulottiin alueita, joita pidettiin moniammatillisessa tiimissä niin päihdehoitotyön kuin Khl:n perustyön ja siihen liittyvien päihdelinjausten näkökulmasta olennaisina. Teemoittelun tuloksena oli neljä teemaa: luottamus, retkahdus, motivaatio ja motivointi sekä verkostot. Ensimmäisen teeman eli luottamuksen alle koottiin keskustelua puhumisesta ja puheeksi ottamisesta, luottamuksen osoittamisesta ja sen menettämisestä, mutta myös työntekijöiden asiantuntemuksesta, aktiivisuudesta ja asiakkaiden kannustamisesta (uskosta muutokseen). Retkahdusteeman taustalla oli ehkä laajemminkin keskustelu suhtautumisesta päihdeproblematiikkaan. Keskusteltiin siis eri organisaatioiden suhtautumisesta retkahdukseen ja siitä, miten ja kenen retkahdus tulisi ylipäättään määritellä. Kysymyksissä nostettiin esiin retkahduksen käsite. Motivointiteeman alle kasattiin keskustelua kontrollista ja vapaaehtoisuudesta, itseen ja muihin kohdistumista odotuksista, suunnitelmallisesta työskentelystä ja palautteen antamisesta. Keskustelussa pohdittiin suoraan myös motivaation ylläpitämisen ja motivointityön vaikeutta. Verkostotyö liittyi ennakkoon pohdituista asiakasryhmien haastattelu-teemoista yhteistyöhön ja tuen tarpeeseen. Kysyimme ryhmiltä muun muassa millaista tukea hyvä vapautuminen edellyttää, mitä tukea he odottavat kriminaalihuoltolaitoksen valvonnalta ja muilta viranomaisilta. Sellaisenaan verkostotyön käsite ei noussut esiin kysymyksissä eikä juuri keskusteluissakaan.

Vähemmälle huomiolle jätettiin esimerkiksi asuntoasioihin liittyvä keskustelu, vaikka se nousikin vahvasti esiin haastatteluissa, ja vaikka asunnottomuus on monien kohdalla vapautumishetken vaikeimpia kysymyksiä. Toinen näkyvä teema, joka tässä jätettiin vähemmälle, on vankilan päihdekuntoutusosastojen saama runsas positiivinen asiakaspalaute. Työskentelytapaa voidaan kritisoida sen vuoksi, että hankelaiset olivat rajaamassa keskusteluteemoja, mikä ei välttämättä ole Bikva -mallin mukaista. Toisaalta voidaan ajatella, että tällä kerralla ei pystytäkään ottamaan kantaa palvelujen sektoroituneisuuteen vaan keskiössä on Khl:n (ja vankilayhteistyön) kehittäminen ja siihen liittyvän päihdetyön osaamisen lisääminen. Tämä ei kuitenkaan aina ole asiakkaiden näkökulmasta se mielekkäin tapa jäsentää asioita.

Kerätyn aineiston teemoittelu jatkettiin vaiheittain. Asiakkaiden haastattelut teemoiteltiin työntekijöiden haastatteluihin (ks. liite 1 Asiakashaastatteluista tehdyt kalvot työntekijöille), jonka jälkeen nämä ensimmäisen ja toisen vaiheen haastattelut tiivistettiin johdon haastatteluun. Tarkoituksena oli rakentaa ja jatkaa teemoittelua asiakkailta nousevien teemojen pohjalta. Näiden teemojen lisäksi toisessa ja kolmannessa vaiheessa keskusteltiin Khl:n päihdetyöhön liittyvistä huolista, koulutustarpeista ja arvostuksista (ks. liite 2 Työntekijöiden huolet, koulutustarpeet ja arvostukset; johdon haastattelussa käytetyt kalvot). Johdon haastattelussa oli mukana myös teemoja suoraan ensimmäisestä vaiheesta ja teemojen eroja eri tasoilla. Verkostotyön teema jäi kokonaan pois johdon haastattelusta. Kolmannessa vaiheessa pyrittiinkin ottamaan huomioon sitä, mikä on johdon tehtävien kannalta on olennaista. Tämä oli välttämätöntä, sillä käsiteltävien asioiden lista alkoi paisua valtavaksi tässä vaiheessa prosessia. Myös Bikvaan menevä työmäärä alkoi painaa, sillä prosessia vedettiin hankkeessa kaiken muun työn ohella. Silti johdolle haluttiin viedä teemoja varsin laajasti, sillä he ohjaavat työtä, koulutuksiin pääsyä jne.

Seuraavaksi teemat muistiinpanoista koottuine keskusteluineen. Tekstissä on käytetty haastateltavien kommentteja suorien lainausten tapaan heittomerkeillä muusta

tekstistä erotettuna, vaikka ne eivät ole täysin suoria. Lainaukset on otettu käsin tehdyistä muistiinpanoista.

### **3.1. Luottamus**

#### ***Asiakkaat***

Vankilan päihdetyöstä useimmilla oli hyvin positiivisia kokemuksia. Tärkeitä elementtejä siinä oli puhuminen ja puhumisen opettelu sekä se, että henkilökuntaa oli helppo lähestyä. Huolena oli, että saavutetun edun menettää. Luottamuksen rakentaminen on molemminpuolinen prosessi myös vankilan ulkopuolella. Vangit pohtivat paljon puhumisen hyötyjä ja haittoja. Vangin näkökulmasta lähtökohtana on usein sen todistaminen, että hän on luottamuksen arvoinen. Toinen kysymys oli, voiko vanki puolestaan luottaa viranomaisiin. Aina ei vankien mukaan ole kyse edes luottamuksesta, vaan siitä, että työntekijöillä ei ole antaa tarpeeksi aikaa. Samalla tunnistettiin myös oma rooli siinä, että pitää osata käyttää olemassa olevia palveluja. "Valvonnassa pitäisi päästä siihen, että jotain voisi saada itselle."

"Jos ei hoida asioita vankilassa, niin eihän sitä silloin tiedä, mitä palveluita siviilissä voi saada." Vangit toivoivat enemmän informaatiota palvelujärjestelmästä. Heidän mukaansa tietoa (ei vain Khl:sta ja valvonnasta) voisi tulla kertomaan esimerkiksi kriminaalihuoltolaitoksen työntekijä. Taustalla lienee toivomus siitä, että ulkopuolelta käytäisiin enemmän vankiloissa ja ehkä myös se, että tietoa ylipäätään saataisiin enemmän ja riittävän selkeänä 'pakettina'.

Luottamuksen taustalla oli myös toivomus siitä, että työntekijä ymmärtäisi päihdeproblematiikkaa ja kuntoutumisen prosessia. Tämä tuo heidän mukaansa työskentelyyn mukaan realismia. "Ei kannata rakentaa sellaisia pilvilinnoja, mistä tippuu korkeelta." Samalla työntekijöiltä odotettiin aktiivisuutta: "Kun viranomaiset huomaa, ettei kaikki ole ihan kondiksessa (mielenterveys) niin nekin voisivat olla aktiivisempia."

Asiakkaat nostivat esiin kannustuksen merkityksen. "Pieni kehu tuntuu hyvältä, sitä tulee liian harvoin." Haastatteluissa nousi esiin toive siitä, että vankilassaoloaikana saisi tukea ensisijaisesti muurin ulkopuolelta eli esimerkiksi Khl:n taholta. Haastatteluissa todettiin, että siviiliin puolella "tukea ja kannustusta voi saada vaikka krimiltä tai poliisilta!" Toisaalta tapaaminen poliisiasemalla koettiin vaikeaksi, koska tilanteeseen liittyy usein negatiivisia asioita (pidätys tms.). Herkkyys tuen ja kontrollin yhdistämisessä nähtiin siis osana luottamuksellisen suhteen rakentamista.

#### ***Työntekijät***

Työntekijöiden mukaan on olennaista, että jo ensimmäisellä asiakastapaamisella sovitaan avoimuudesta puolin ja toisin. Työntekijöiden mukaan kaikkien kanssa tällaiseen keskusteluun ei päästä ainakaan nopealla aikataululla. Joku työntekijöistä totesi, että Khl:n työntekijöille on ehkä itsestään selvää, että heihin voi luottaa, mutta samalla hän pohti, muistetaanko tästä puhua aina asiakkaan kanssa. Erityisesti nousi esiin asiakkaat, joille on tulossa yhdyskuntapalvelua. Tällöin on tärkeää, että asiakas tietää, mihin hänen kertomiaan asioita käytetään. Yhdyskuntapalvelun soveltuvuus selvitykseen liittyvän haastattelun perusteellahan tehdään lausunto, jossa arvioidaan asiakkaan soveltuvuutta yhdyskuntapalveluun.

Työntekijät pohtivat luottamusta laajasti myös suhteessa toisiin viranomaisiin. Kun asiakas kertoo työntekijälle luottamuksellisesti päihdeiden käytöstään, tulee aina samalla keskustella siitä, mitä se tarkoittaa toiminnassa muun verkoston kanssa. Muutoinkin Khl:ssa puhutaan paljon periaatteesta, että asiakkaan tulee ymmärtää,

miksi toimitaan niin kuin toimitaan. Työntekijät toivoivat lisää keskustelua muun muassa ohjeista, miten Khl:ssa toimitaan poliisiin päin (tietojen luovuttaminen jne). Ottaessaan yhteyttä toisiin viranomaisiin, työntekijät pitivät tärkeänä ja halusivat pitää kiinni siitä, että heillä on tähän lupa asiakkaalta. Samalla he totesivat, että rikosseuraamusvirastosta on tullut ohjeet, jotka suorastaan kannustavat yhteydenottoihin myös ilman asiakasta.

Puitteet ja reunaehdot ovat toki yksi osa luottamusta, mutta se on myös paljon muuta. Työntekijöille oli yllätys, että vangit kaipasivat niin avoimesti kehumista ja kannustusta. Yhdessä ryhmähaastattelussa käytiin läpi työntekijöiden kokemuksia siitä, miten asiakas oli iloisesti reagoinut, kun hänelle oli sanottu "kiva nähdä". Samalla tavalla keskustelua herätti asiakkaiden toive siitä, että viranomaiset olisivat aktiivisempia. Mistä työntekijä tietää, että milloin pitäisi puuttua? Kenen tilanteeseen voi puuttua? Lisäksi keskusteltiin puheeksi ottamisesta ja motivoivasta haastattelusta välineinä luottamuksen rakentamiseksi. Keskustelussa nousi esiin myös 'merkkien huomaaminen' kuten "minusta näyttää sitä, että olet laihtunut". Nämä ovat siis niitä pieniä asioita, joiden avulla voi lähestyä asiakasta realisoiden samalla sitä, että esimerkiksi päihteiden käyttö näkyy jo asiakkaan olemuksessa. Se, että asiakasta jää vaivaamaan työntekijän kommentti, ei aina ole huono asia.

Keskustelussa nousi esiin pettymykseen liittyvät kysymykset sekä pettymys (häpeäkin) osana asiakkaan päihdeproblematiikkaa. Asiakas voi pettyä myös itseensä niin, että hänen on vaikea tulla tapaamaan työntekijää, jonka kanssa toisenlaisia suunnitelmia on tehty.

Työntekijöistä oli mukava huomata, että vangit pohtivat omalta kannaltaan samoja asioita kuin työntekijät; eli mitä voi puhua. Työntekijöiden keskusteluissa on viime aikoina ollut puhetta siitä, tarvitseeko työntekijän tietää asioista, joista hän pelkää joutuvansa vaikeuksiin tai joista kuuleminen tuntuu liian raskaalta. Työntekijöiden kommentteissa oli erilaisiakin kommentteja siitä, miten paljon asiakkaan kannattaa kertoa asioistaan työntekijälle. Työntekijät näkivät asiakkaiden kommentteissa myös tarpeen puhua jollekin. Työntekijöiden mukaan Khl on hyvä paikka asiakkaalle puhua, koska Khl:sta ei lennä ulos. Haastattelussa korostuu juuri ehdonalaisesti vapautuvien valvontatyö. Työntekijöiden kokemus oli, että asiakkaat puhuvat heille varsin rehellisesti.

Luottamuksen yhteydessä puhuttiin myös ajan antamisesta asiakkaalle. Yksi työntekijöistä korosti, että hän kysyy aina asiakkaalta, miten paljon tämä on varannut tapaamiselle aikaa. Työntekijöillä oli kokemuksia asiakkaan pettymyksestä, kun oven takana on liian nopeasti uusi asiakas. Vankien toivomuksena nousi esiin Khl:n työntekijöiden käynnit vankilassa. Työntekijöiden kokemuksena taas oli, että luottamuksen rakentuminen ei välttämättä vaadi käyntejä vankilassa. Tiedottaminen palveluista rajattiin selkeästi jonkun muun kuin Khl:n tehtäväksi. Vankilakäyntien tarpeellisuudesta ennen vapautumista oli erilaisia kommentteja senkin mukaan, miten paljon toimistosta yleensäkin käytiin vankiloissa. Jos ei päässyt, koettiin, että ei tarpeellista ja toisinpäin.

### **Johto**

Asiakkaiden ja työntekijöiden kommentit tuovat johdon mukaan esiin työmuodon, josta on puhuttu paljon, eli työskentelyn aloittamisen vankilassa puoli vuotta ennen vapautumista sekä muun yhteistyön vankilan suuntaan. Tarvittaisiin enemmän tapaamisia vankila-aikana.

Johdon mukaan viesti on myös siinä, että valvonnan reunaehdot hyväksytään, kun ne tiedetään. Työskentely niiden puitteissa voi olla sitten paljon syvempää.

Luottamuksen parantamiseksi johto keskusteli myös tietosuojaan liittyvistä kysymyksistä. Työntekijöiden on tärkeä kertoa avoimesti asiakkaalle, vaikuttaako tieto esimerkiksi Khl:ssa tehtävään lausuntoon. Kielteisen soveltuvuus selvityksen syiden läpikäyminen asiakkaan kanssa nostettiin erittäin tärkeäksi, sillä kielteinen soveltuvuus selvitys voi toimia myös motivoijana päihdeettömyyteen. Tiedon siirtoon liittyvissä kysymyksissä keskusteltiin myös vankilasta siviiliin päihdehuollon välisen tietojen vaihtamiseen liittyvistä kysymyksistä.

Johdon keskustelussa Khl:n päihdelinjaukset olivat huomattavasti selkeämmin muistissa kuin työntekijöiden haastatteluissa, vaikka johdonkin kesken linjausten tulkinnoissa oli eroja. Varsinaisestihan niitä ei tässä vaiheessa oltukaan vielä tuotu aluetoimistojen käyttöön. Esimerkiksi asiointi päihdeettömänä ja pitäminen kiinni säännöistä korostui johdon haastatteluissa työntekijöitä vahvemmin ja näiden sääntöjen ja muutenkin kontrollin koettiin luovan luottamusta.

Johtajat pohtivat sitä, miten erityisesti valvontatyössä, asiakkaat kertovat työntekijöille monia vaikeita ja raskaitakin asioita. Valvontatyössä onkin pohdittava, mihin asetetaan raja, jos asiakas alkaa kertomaan liian paljon. Luottamuksen ja rehellisyyden tulisi kuitenkin olla kaiken pohja. Johdon keskustelussa ei pyritty määrittelemään asiaan mitään erityistä linjaa. Sen sijaan nostettiin esiin työntekijöiden ammattitaito ja siitä huolehtiminen. Tässä yhteydessä pohdittiin myös työntekijöiden vaihtuvuuden vaikutusta asiakassuhteisiin.

Keskustelua käytiin myös siitä, millaisia lausuntoja ja tilannearvioita Khl:ssa tehdään. Kyse on todellakin ammattitaidosta. On osattava myös arvioida, mitä on olennaista laittaa esimerkiksi soveltuvuus selvitykseen. Keskustelussa välittyi luottamus työntekijöiden osaamiseen. Tilannearvioita verrattiin lääkärin tekemiin diagnooseihin.

## **3.2. Retkahdus**

### ***Asiakkaat***

Retkahdus koettiin vankien haastatteluissa haitalliseksi lähinnä siksi, että se vaikuttaa konkreettisten etujen saamiseen kielteisesti. Retkahtamisen koettiin vaikuttavan esimerkiksi asunnon saamiseen ja viranomaisien kohteluun. "Mutta kun kerran retkahdat et saa enää kämppää." tai "Viranomaiset kohtelee helposti kuin koiraa... jos joku tekee jotain ja seulasta löytyy jotain, tuet alkaa loppua, ovet menee kiinni..." Toisaalta osa ajatteli, että mitä paremmin asioitaan saa hoidettua, sitä kauempana on retkahdus. Retkahduksesta kertominen Khl:n työntekijälle koettiin osittain hankalaksi, koska jokainen ylimääräinen ihminen, joka tietää asiasta (ja yleensäkin laittomasta käytöstä) koettiin olevan haitaksi.

Retkahduksen määrittely herätti keskustelua. Määritteleekö retkahduksen asiakas itse vai viranomainen? Vangit toivat esiin, että retkahdusta määriteltäessä pitäisi ottaa huomioon ihmisen kokonaistilanne. Lisäksi asiakkaiden näkökulmasta hallittu päihdeiden käyttö ei välttämättä ole retkahdus, niin kuin he kokivat viranomaisien asian ymmärtävän. "Onko sana retkahdus edes järkevä - - jotkut käyttää hallitusti, mutta sitten joutuu näyttelemään muka ei-käyttäjää."

Retkahdus koettiin ennen kaikkea omalle itselle merkitykselliseksi, sillä se saattaa aiheuttaa esimerkiksi häpeän ja epäonnistumisen tunteita. Haastattelussa vangit korostivat ensisijaisesti rehellisyyttä itseään kohtaan. "On itsensä kusetamista jos ei voi kertoa retkahduksesta mutta se on kova paikka mennä myöntämään. Se on kova

jätkä joka pystyy tunnustamaan." Retkahduksen myöntäminen vaatii myös luottamuksellisen suhteen työntekijään.

### ***Työntekijät***

Työntekijöiden haastattelussa nousi esille retkahduksen ero vankilassa ja Khl:n asiakkaana. Työntekijät kokivat että Khl:ssa asiakasta ei hylätä retkahduksen vuoksi. Sen sijaan häntä tuetaan jatkamaan pyrkimystään päihitteettömyyteen. Khl:ssa ei asiakkaalle aiheudu etujen menetyksiä, vaikka valvontasuunnitelmassa olisikin tavoitteena päihitteettömyys. Työntekijöillä oli kokemuksia siitä, että asiakkaalta ovat saattaneet sulkeutua monet muut ovet retkahduksen myötä esimerkiksi asuntoon ja hoitomahdollisuuksiin. Silloin työntekijä saattaa kokea samaa avuttomuutta kuin asiakas. Työntekijöiden mukaan verkoston koolle kutsuminen ja asiakkaan motivoiminen on tässä tilanteessa työntekijän tehtävänä. Lisäksi työntekijöitä mietitytti, kuinka ottaa retkahdus puheeksi asiakkaan kanssa ja samalla säilyttää se vakavana asiana, josta on mahdollista lähteä työskentelemään eteenpäin.

Työntekijät ovat saaneet palautetta pidemmissä asiakassuhteissa asiakkaalta, että tämä on jaksanut tukea ja uskoo asiakkaan vielä onnistuvan. Asiakkaat ovat kertoneet monista tilanteista, joissa esimerkiksi sosiaalitoimistossa on heille todettu, ettei muutosta asiakkaan tilanteessa kannata odottaa tai että työskentely hänen kanssaan on turhaa. Sen sijaan Khl:n työssä koettiin olevan erilainen lähestymistapa: "Meillä on se etu, että kuljemme rinnallasi halusitpa tai et."

### ***Johto***

Johdon haastattelussa vankien ja työntekijöiden kommentteista nousi esille Khl:n rooli retkahduksen käsittelyssä. Asiakas ei menetä valvontaansa, vaikka retkahtaisi. Miten siis asiaa tulisi käsitellä Khl:ssa erityisesti, jos asiakkaat eivät voi tehdä sitä muualla? Khl:ssa ei varsinaisesti käytetä retkahdusohjelmaa kuten vankiloissa. Vankiloissa ohjelma todettiin toimivaksi, mutta Khl:n puolelle ohjelmaa ei pidetty sopivana. Tärkeimmäksi Khl:n tehtäväksi koettiin asiakkaan ohjaaminen käsittelemään asiaa päihdehoidon piiriin (eli asian esiin tuominen asiakkaan verkostossa). Johdon mukaan retkahduksen käsittely tapahtuu siis pääsääntöisesti Khl:n ulkopuolella. Johdon mielestä asiakkaan pitäisi kuitenkin saada käsitellä retkahdustaan jossain.

Johdon keskustelussa nousi esiin asian vakavuus, mutta myös hämmennys siitä, millillä keinoilla Khl:ssa osataan asiaan tarttua. Asiakkaalle pitäisi aina tehdä päihdehoidossa ja kuntoutuksessa suunnitelma tilanteeseen, jossa hoito retkahduksen takia keskeytyy. Näin ei kuitenkaan aina ole. Tyhjän päälle jääminen yllätti, samoin kuin se, että asiakas voi tippua pois päihdehoidosta retkahduksen vuoksi. Retkahtaminen kuuluu prosessiin pyrittäessä kohti päihitteettömyyttä, sitä pitäisi valmistella samalla tavoin kuin vapautumista. Retkahduksen esto ja siihen valmistautuminen koettiin paremminkin kuulun Khl:n työskentelyyn. Löytyyhän siihen liittyviä tehtäviä Khl:n Työkalupakistakin.

## **3.3. Motivointi**

### ***Asiakkaat***

Motivointi nousi asiakkaiden haastatteluissa esille eri tavoin. Tuen tarve tuli esille kahdella eri tasolla; toisaalta ammattilasten taholta tulevaa tuen tarpeena ja toisaalta ryhmätuen tarpeena. "Joku NA vois olla ja sitä kautta löytää ryhmä, hyviä toimintamalleja." "Jos ei edes mitään muuta, niin olis edes tuttu työntekijä." "Osastolla katsotaan kuin ihmistä, on vuorovaikutusta ja helpommin lähestyttävä henkilökunta ja enemmän läsnä."

Päihdeettömyyden kontrollointiin esimerkiksi virtsaseuloin suhtauduttiin sekä puoltavasti että kieltävästi. Seulojen käyttöä eivät kaikki haastateltavat kokeneet välttämättä motivoivana toimenpiteenä. Toisaalta joillekin haastatelluille päihdeettömänä pysyminen edellyttää seulakontrollia. "Kusikoe joka aamu... tärkeä juttu." Työskentelyn vapaa-ehtoisuus voi olla asiakkaalle sekä motivoiva että päihdeidenkäytön mahdollistava tekijä. "Osastolla saa tukea ja tärkeää on myös vapaaehtoisuus, ei tarvitse tehdä asioita väkisin. Jos tekee mieli lähteä vetämään kamaa, voi lähteä toisille osastoille. Tällä osastolla ollaan omilla ehdoilla ja kannetaan omaa vastuuta."

Asiakkaat nostivat suunnitelmallisen työskentelyn tärkeäksi osaksi kuntoutumistaan. Etenkin pidempään päihdeettömällä osastolla olleet toivat esiin ihmisen oman vastuun merkitystä suunnitelmallisessa työskentelyssä. Kannustaminen ja palautteen saaminen työntekijöiltä ja vertaisilta koettiin motivaatiota ylläpitävänä tekijänä. "Oma motivaatio on keskeinen juttu." Olin selvinpäin ja pistin elämänarvot pöydälle, ei voi jatkaa näin ja tarvitsen apua." Myös suunnitelmallinen työskentely yhdessä työntekijän kanssa koettiin tärkeäksi. Vangit toivoivat yhteistyön aloittamista siviiliin päin jo hyvissä ajoin ennen vapautumista. "Paljon siviiliin valmistautumista, suunnitelmia, niitä myös vaaditaan." "Katsellaan-jutuista siihen, että toimitaan ja tehdään, muun muassa lusimissuunnitelma, pääsee hoitamaan omia asioitaan eteenpäin."

### **Työntekijät**

Työntekijät kokivat motiivoinnin yhdeksi tärkeimmistä työmenetelmistään. Motiivoinnin pohjana on luottamuksellinen asiakas-työntekijäsuhde. Kysymyksiä nousi siitä, mihin asiakasta tulisi motivoida: hoitamaan valvontaansa vai päihdeettömyyteen. "Mihin motivoidaan, hoitamaanko valvonta?" Työntekijöiden keskuudessa oli erilaisia kokemuksia siitä mitä motiivointityöhön tarvitaan, osa totesi siihen tarvittavan lisää työmenetelmiä ja koulutusta, osan mielestä hankaluutena on enemmänkin aikaresurssit, valvonta-ajan rajallisuus. "Motiivointikoulutusta, työkaluja puuttuu." "Aikaresurssit - esimerkiksi valvonnan lopulla, asiakas on vasta herännyt asettamaan itselle tavoitteita."

Myös motivaation ylläpitämisen vaikeus asiakassuhteessa nousi esille keskusteluissa. Lisäksi haastatteluissa nousi esille kysymys, missä tilanteissa kannattaa motivoida, että asiakasta ei motivoitaisi johonkin, mikä ei ole mahdollista joko rakenteellisina esteinä tai asiakkaan kykyihin liittyen. "Ettei koeteta motivoida johonkin, jolla ei ole edellytyksiä. Missä kulkee raja, että kannattaa ylipäänsä motivoida, panostaa?" "Kokemusta, että ei asiat onnistu vaikka omaa intoa olisikin hakea parannusta. Miten rakennat käytännön asioiden kuten asunnon saannin järjestämistä pohjalle, jossa tiedossa, että asiakkaan menneisyys voi toimia esteenä, vanha päihdeidenkäyttö painaa." "Vaikea vaihe tukea, kun asiakas motivoitunut hoitoonlähtöön mutta ei pääse. Auttaako esimerkiksi viranomaisyhteistyöllä?"

Yhtenä tärkeänä keskustelunaiheena haastatteluissa nousi esille motiivointityön tulosten määrittäminen, miten motiivoinnin tuloksia voi ylipäänsä odottaa näkyviksi. Valvonta-aika on rajallinen ja motiivoinnin tulokset voivat näkyä vasta pitkälti jälkeenpäin. Työntekijöillä oli ajatus, että motiivointi on hyödyllistä, vaikka tulokset näkyisivät vasta pitkän ajan kuluttua. "Miten työnantaja näkee työmme tuloksia motiivoinnin kannalta. Vaaditaanko työntekijältä onnistumista asiakkaiden motiivoinnissa, vaikeaa, kun tulokset eivät ole heti näkyvissä." "Voi mennä kolme vuotta, jolloin vain hoidetaan valvontaa ja loppumetreillä jotain tapahtuu, esimerkiksi valvonnan jo päätyttyä asiakas on ilmoittanut kadulla tavatessa, että voisi tulla CS-kurssille."

Työntekijöiden mukaan suunnitelmallisuus ja suunnitelmien noudattaminen saattaa olla vastakkaista asiakkaiden elämäntyyliin ja kykyjen kanssa. Haastatellut vangit olivat päihdekuntoutusosastoilla, joissa edellytetään suunnitelman tekoa, mikä varmasti vaikutti heidän ajatuksiinsa suunnitelmallisuuden tärkeydestä. "Suunnitelmallisuus työssämme vastakkain asiakaskuntamme kanssa." Toisaalta työntekijää saattaa myös ahdistaa työntekijöiden vaihtuminen ja sitä kautta mahdollisesti suunnitelmallisen työn keskeytyminen ainakin hetkeksi, ennen kuin uutta luottamussuhdetta uuden valvojan kanssa on saatu aikaiseksi. "Kova lause: kommentti että olisi edes tuttu työntekijä. Tuntui pahalta, kun on juuri lähettänyt kutsuja uutena valvojana ja takana on jo valvojan vaihtumisia."

Työntekijät kokivat, että asiakasta on ohjattava erilaisiin ryhmiin, kerrottava erilaisista ryhmistä objektiivisesti ja pyrittävä poistamaan ryhmiin osallistumisen esteitä. "Tuli mieleen Redis-käynti, missä on ollut puhetta tukihenkilöstä. Työressurssien kannalta hyväkin pitää mielessä."

### **Johto**

Asiakas- ja työntekijäkommentteihin liittyen johto totesi, että motivointi on tärkeä osa Khl:n työtä ja että motivoiva haastattelu on selvästi keskeinen työmenetelmä motivoinnissa valvontatyössä. "Motivoiva haastattelu keskeinen työkalu. Ruotsissa se on kaikkien työntekijöiden tavoitteena. Voidaanko kaikki kouluttaa, kiinnostaako kaikkia? Voivatko kaikki oppia? Työkalu, joka sopii päihdestrategiaan." Johdolla oli näkemys, että motivoivaa haastattelua käytetään niiden asiakkaiden kanssa, joille sen käyttö sopii. Lisäksi työntekijöille sitä suositellaan menetelmänä, jonka tausta-ajattelu tulisi ainakin ymmärtää, vaikka ei menetelmää varsinaisesti halua tai osaa työssään käyttää. Johto ymmärsi, etteivät kaikki työntekijät välttämättä omaksu motivoivaa haastattelua työmenetelmäkseen, lisäksi sen käyttö vaatii taitojen kertaamista ja ylläpitoa. "Tausta-ajattelun ymmärtäminen on työntekijöille hyväksi, sitä ei välttämättä tarvitse käyttää."

Keskustelu suunnitelmallisesta työskentelystä koettiin johdon taholta tärkeäksi ja he totesivat haastattelussa suunnitelmallisen työn olevan hyvällä mallilla, ja sitä on hyvä kehittää jatkossakin.

## **3.4. Verkostotyö**

### **Asiakkaat**

Verkostot nousivat esiin, kun haastateltavilta kysyttiin, millaista tukea hyvä vapautuminen edellyttää sekä sitä, mitä tukea he odottavat Kriminaalihuoltolaitoksen valvonnalta ja muilta viranomaisilta. Odotuksia kertyi keskusteluissa pienestä auttamisesta elämänhallinnan kokonaisvaltaiseen tukemiseen. "Ei jätetä heitteille, vankilasta käsin valmistellaan yhteyksiä paikkoihin, jotka jäis siviilistä käsin hoitamatta." Nähtiin myös, että tuen tarve vaihteli vähäisestä auttamisesta aina kädestä taluttamiseen. "Ei aina kaikki tarvi apua, joitakuista sitten täytyy taluttaa kädestä, mutta jos apu, systeemi, toimii, niin tärkeä se on."

Jokaisessa asiakasryhmässä tuotiin esille halukkuus yhteistyöhön jo vankeusaikana. Vankilasta käsin oltaisiin valmiita vankilan viranomaisten tuella jo varhaisessa vaiheessa aloittamaan suhteiden rakentamisen moniin viranomaisiin. "Luodaan tukiverkostoja ulkopuolelle - - toimitaan ja tehdään lusimissuunnitelma. Pääsee hoitamaan omia asioita eteenpäin."

Kuntoutusosastoilla selvänä oleminen oli havahduttanut miettimään myös omaa vastuuta yhteistyössä. Asioinnissa nähtiin tärkeäksi tutustuminen viranomaisiin jo

etukätehen, jotta siviilissä olisi paremmat eväät hoidella omia asioitaan, sillä asiointi virastoissa koetaan usein vaikeaksi asiaksi. "Halutaan, että jeesataan ja aloitetaan puoli vuotta ennen vapautumista esimerkiksi yhteydet A-klinikalle, työvoimatoimistoon, että olisi ajat valmiina kun vapautuu. Se, mitä käsitellään, on sitten itsestä kiinni." Tiedossa oli myös, ettei ole helppoa lähteä työstämään omia asioita viranomaisten kanssa. "Mielenterveystoimistossa käydessä on ollut vaikeata puhua työntekijälle."

Päihdeittömyyden jatkuminen siviilissä tiedetään olevan vaikeata, ja viranomaisyhteistyölle ladattiin odotuksia myös tälle alueelle. Vapautumispäivän ohjelma nousi tärkeäksi erityiskohdaksi myös viranomaisyhteistyön kohdalla. Vapautumispäivälle haluttiin mahdollisimman monen viranomaisen tapaaminen. "Sille päivälle kun vapautuu pitäisi olla ohjelmaa, aika fattaan, A-klinikalle, työkkäriin olisi jo etukäteen ajat varattuna, sitä hyvin äkkiä menee vanhoihin kuvioihin." Tausta-ajatuksena oli, että päivään on hyvä sisältyä tekemistä kuin myös halu järjestää siviiliasioita kuntoon heti vankilan jälkeen.

Ihmisyyttä peräänkuulutettiin myös viranomaisilta, samoin kuin rajojen asettamista. "Kun viranomaiset huomaa, ettei kaikki ole ihan kondiksessa (mielenterveys) niin nekin voisivat olla aktiivisempia." Ymmärrettiin myös viranomaisten nykyistä työtaakkaa. "Siviilissä yhdellä sossulla saattaa olla 300 ihmistä, ei oo mahdollista auttaa."

Vertaistuen merkityksestä ja sen saamisen mahdollisuudesta käytiin kaikissa asiakasryhmissä keskustelua. "Vertaisverkostot kehittyvät jokaiselle luonnostaan. Vankilassa sellikaveri mukana, voi kavereiden kanssa funtsata juttuja." Ryhmäläisiä mietitytti siviilissä odottava yksinäisyys. "Yksinäisyys on paha juttu."

Omaisten tukea, jos sitä on saatavilla, arvostetaan korkealle. "Mun korttipakassa on enää yksi kortti käyttämättä, entinen ja tuleva vaimo on absolutisti. En mene siviilissä mihinkään yhteiskuntajuttuihin, on perhe." Oman vapautumisen valmisteluun ryhmäläiset toivoivat myös omaisia mukaan. "Tukihenkilö ja perheen valmennusta ennen vapautumista voisi kehittää. Myös lähipiiri, perhe, elinyhteisö, mukaan juttujen suunnitteluun." Oman päihdeongelmansa hoidon onnistumiseen nähtiin omais- ja vertaistuen antavan lisäystä. "Lähisukulaiset voivat tukea päihdeittömyyttä." Ymmärrettiin, etteivät omat tuttavat ole välttämättä heti uskomassa raitistumisyhteyteen. "Ystäville ja sukulaisilla voi mennä aikaa, että ymmärtää, että on tosissaan." Omien roolien linkittymisen pohdintaa kuvaa myös itselle asetettu tavoite: "Olla isä ja pysyä päihdeittömänä."

Ryhmäläiset kertoivat koettavansa raittiina välttää vanhoja kaveripiirejä, koska kaveripiirit ovat muodostuneet pääsääntöisesti päihdeongelmallisista ihmisistä. Päihdeittömien kavereiden tarvetta käsiteltäessä nousi myös raittiin tukihenkilön tarve esille. "Päihdeittömiä kavereita tarvitaan. Tukea kaivataan tukihenkilöltä, sillä joillakin on helpompi puhua tutuille kuin viranomaisille." Tukihenkilö voisi auttaa harrastuksissa ja virallisten asioiden hoidossa. "Olisipa sellaisia henkilöitä jotka ottais mukaan harrastukseen."

Ryhmille kerrottiin haastattelujen yhteydessä myös KRIS-Suomi ry:n toiminnasta. Osallistujat näkivät vapaaehtoisuuden olevan tärkeää verkostojen luomisessa. He toivoivat, että pakottavia rakenteita ei luoda liikaa suhteisiin, joiden pitää toimia kaveripohjalta.

## **Työntekijät**

Aluetoimistojen työntekijöiden haastatteluissa ei vankila-aikaisten verkostokokouksien pito noussut esille yleisenä työmuotona valvontatyössä, mutta yksittäisiä kokemuksia löytyi, sekä valmiutta ja halukkuutta työmuodon käyttöön. Kaivattiin lisäopetusta ja kokemusta verkostotyöhön. Vankiryhmästä noussut lause "kun olisi edes tuttu työntekijä", herätti määräaikaisten työsuhteiden keskellä tunteita. Viranomaisten yhteistyötaidot puhuttivat myös ja oma osuus siinä. "Että oma puhe olisi sellaista, että se kutsuisi yhteistyöhön. Ettei oma puhe sulkisi yhteistyötä. Viranomaisiakin pitää aktivoida." Verkostotyöstä tuotiin keskusteluissa näkyviin sen tuoma lisäarvo omalle työlle ja asiakkaalle, mutta samalla tuotiin esiin myös epäilyä työmuotoa kohtaan. "Viranomaisverkostot hyviä, kun kykenee hoitamaan yhdessä asiat. Vaikeata järjestää, sillä aika menee ja asiakas saattaa kadota. Niissä verkostoissa, jossa itse ollut, työntekijät vaihtuvat, kokouksiin eksyy ne, joilla ei ole valtaa tehdä päätöksiä."

Vankilan ja kriminaalihuollon välistä yhteistyötä pohdittaessa nousi muun muassa seuraavia vankeusaikaan liittyviä kysymyksiä: "Pystyykö itse hoitamaan verkoston kokoon vai onko se vankilan rooli? Vanki nosti esille, ettei viimeksi vapautuessaan tiennyt minkälainen euro on. Kenen homma on auttaa arkisissa askareista selviytymisessä?" Vangeilta on tullut toive tavata kriminaalihuollon työntekijä jo varhaisessa vaiheessa puhutti ja haluttiin tietää, kuinka yleistä tarve on. "Vankilasta on ilmoitettu, että noin neljä - kolme kuukautta ennen voidaan saada viestitettyä Kriminaalihuoltolaitokselle tiedot vapautuvista valvottavista." Vankilan ja kriminaalihuollon osittain epäselvän työnjaon liittyen vapautumisvaiheen suunnitteluun ja järjestämiseen nähtiin omalta osaltaan aiheuttavan tapaamistarvetta. "Miksi vangit haluavat kriminaalihuoltolaitoksen työntekijän selvittävän asiakkaan asioita, miksei vankilan työntekijän?"

Vangin toiminnalle olevia esteitä pyöriteltiin tässä yhteydessä. "Kun vankilan työntekijä varaa aikaa sosiaalityöntekijälle, onnistuu, jos vanki itse, niin ei onnistu." Henkilökohtaisten tapaamisten arvostuksesta mainittiin muun muassa, että "jos vanki saa toimeentulotukea vankilan tilille, pitäisi kuitenkin olla tapaaminen sosiaalitoimistolle." Kokemusta löytyi myös vankeusrangaistuksen suorittamistavan vaikutuksesta asioiden järjestymiseen. "Kun ovat kuntoutusosastoilla, niin heitä kohdellaan paremmin, mutta miten tavallisilta osastoilta vapautuvat?" Vankiryhmien haastatteluissa tullutta arvostelua tulkittiin, että kommentti 'viranomaiset kattoo nenänvartta pitkin', ei kohdistunut kriminaalihuoltoon.

Valvottavien elämään vapautumiseen jälkeen liittyvää verkostotyöstä kokemuksia oli työntekijöillä vaihtelevasti. Omaa työtä tukevia ajatuksia ja kokemuksia verkostotyöstä kuvaavat seuraavat mietteet: "Saatiin luotua ennen vapautumista hyvä verkosto: sosiaalityöntekijä, A-klinikka, työvoimatoimisto ja vankila, Khl. Ryhmä sai kuulla valvottavan toiveet ja kertoa hänelle tarjoamiset. Nyt verkosto toimii, tietoa vaihdetaan." Tietyissä tilanteissa verkostoa käytetään tiedon vaihtoon myös esimerkiksi retkahdustilanteissa, kun asiakas itse ei enää ole mukana varsinaisissa tapaamisissa. Toisaalta kerrottiin, että vähitellen "Viranomaisyhteistyössä hiljennetään, ennen kuin ihminen itse taas alkaa toimia."

Yleisesti verkostotyö kiinnostaa. Sen nähtiin muun muassa estävän päällekkäisen työn. "Odotuksena on, että työmuoto laajenee" Seuraavaan lauseeseen kiteytyy yleinen huoli: "Miten muuta verkostoa löytyy asiakkaalle, viranomaisia kyllä löytyy, mutta entä muut?"

Työntekijöiltä löytyi kokemusta vertaistuen kutsumisesta mukaan omaan työskentelyyn. "Jos mukana tulee, niin pyydetään omaisia mukaan

valvontakäynteihin." Yhteistapaaminen ei yleensä ole ollut käytäntönä, kun tehdään soveltuvuus selvityslausuntoa. Yhteistyö omaisten ja lähiverkoston kanssa todettiin olevan vähäistä. "Perheet, omaiset näkyvät vähän. Vaimot arjen pyöryksessä ulkona viranomaisten näkökulmasta." Omaisten ja muun lähiverkon puuttuminen puhutti työntekijöitä. "Tulee surullinen olo kun valvottavat ovat yksinäisiä. Mistä me perheen luomme, ystävät. Emme mistään."

Esille tuotiin myös koettuja käytännön ongelmia omaisten mukana olosta verkostotyössä. "Ajateltiin, että kutsuttaisiin perhe heti verkostotyön alussa mukaan. Vankilasta tuli rajaus, että vain yksi omainen mukaan. Ei selityksiä rajauksen tarpeeseen." Tilanteen harvinaisuudesta kertoo kommentti: "Ensimmäinen kerta tulossa, kun omaisen kanssa verkostokokouksessa vankilassa."

Keskusteluissa tuotiin myös esille asiakkaiden puutteelliset kyvyt hankkia itsenäisesti onnistumisen kokemuksia omassa toimintaympäristössään. "Sosiaalisista tilanteista hämmentyneitä, ovat köyhiä, ei ole varaa harrastaa mitään." Työntekijät kertoivat myös omista hämmentävistä kokemuksista muualta kuin toimistosta. "Joskus käynyt asiakkaan kanssa kirjastossa, ei ollut kirjastokorttia, oli hämmentynyt siitä, että sai oikeasti lainata. Joko pitää varastaa tai ottaa, muttei lainata." Huolta oli herättänyt myös asiakkaiden vajaat sosiaaliset taidot. "Miten ohjataan sosiaalisia taitoja? Eräs kertoi junassa omaa elämäänsä tarkasti. Miten palauttaa siihen, että pitäisi vähän pitää omat asiansa itsellä?"

Vertaistukitoimintaa on viimeisen vuoden aikana käynnistynyt vankilasta vapautuvien henkilöiden tueksi, kuten KRIS-Suomi ry ja Kontaktipiste Redis. Edellä mainittujen tahojen toiminnan toivottiin paikkaavan osittain henkilön oman tukiverkoston puutetta. "Tukihenkilöitä on vaikeata löytää. Joitain projekteja on ollut, mutta ne ovat kuivuneet." Yksityisvalvonnan saatetaan nähdä tuovan apua tukihenkilön tarpeeseen, mutta palaute yksityisvalvojilta kertoo muuta: "On tullut kommentteja, etteivät yksityisvalvojat halua sekoittaa valvojan ja tukihenkilön roolia, jos vaaditaan, niin lopettavat valvojana olon."

**Johdon** kanssa ei käyty keskustelua verkostotyöstä.

## 4. TYÖNTEKIJÖIDEN JA JOHDON...

### 4.1....huolet

#### *Työntekijät*

Huolet päihdetyöhön liittyen? Työntekijöiden huolet liittyivät osaamiseen, työturvallisuuteen sekä resursseihin ja lähinnä jälkimmäiseen liittyen myös Kriminaalihuollon päihdetyön kehittämishankkeen loppumiseen.

Päihdetyön osaaminen vaihtelee työntekijöittäin. Khl:n työntekijöillä ei välttämättä ole minkäänlaista koulutusta päihdetyöhön. Työntekijät kokivatkin, että oma itsevarmuus lisääntyisi, jos heillä olisi enemmän tietoa päihdeistä ja päihdetyöstä. Työntekijöiden mukaan "ainakaan isossa toimistossa ei riitä, että vain muutama hallitsisi päihdetyön". Toiveena olikin, että jokaisella työntekijällä olisi osaamista, koska suurella osalla Khl:n asiakkaista on päihdeongelma. Yleisesti todettiin, että päihdetyötä, mitä se sitten Khl:ssa tarkoittaakaan, tehdään mielellään. Huolena oli kuitenkin se, että päihdetyön koulutuksiin on niin vaikea päästä.

Osaamiseen liittyvänä huolena nousi esiin myös sen määrittely, mikä kuuluu Khl:lle, mikä jonnekin muualle sekä se, miten yhteistyö sujuu motivoinnista eteenpäin. "Matala kynnyksellä tulla tänne, mutta miten ohjata ja saada hoitoon juuri silloin?" Mielletäänkö viranomaisyhteistyössä Khl osaksi päihdehoidon hoitojatkumon alkupäätä? Saako Khl riittävästi tietoa siitä, miten ja millä perusteilla hoitoon pääsee? "Katkollekin on pitkiä jonoja, ja motivaation mittaaminen on vaikeaa." "Olen huomannut, että päihdeasiakkaille kaikki pitäisi saada heti."

Osaamisen kannalta pidettiin toisaalta riittävänä, että Khl:n työntekijä osaa soittaa asiakkaan kanssa esimerkiksi A-klinikalle. Tähän liittyen todettiin, että kaikilla ei välttämättä ole haluakaan tehdä palveluohjaustyypistä työtä. Toisaalta todettiin, että palveluohjaukseen ei riitä, sillä Khl:ssa tarvitaan myös muita työmenetelmiä. Tällöin korostui yleensäkin suunnitelmallinen työ verkostoissa "ettei meidän työ lohkoutuisi, ettei jossain sitä ja toisessa tätä". Samalla huolena oli myös oma voimattomuus siinä, mihin voi vaikuttaa, koska eri viranomaiset ovat helposti niin "omissa kolossaan".

Työturvallisuus puhutti, mutta tässä vaiheessa aluetoimistojen työntekijät eivät olleet vielä saaneet tietoa Khl:n päihdelinjauksista, joissa otetaan kantaa myös näihin työturvallisuuteen liittyviin asioihin. "Pitäisi olla linja, ettei kukaan ota vastaan, - - mutta mitä sitten, milloin otetaan vastaan? - - Milloin tulijoiden tila arvioidaan ja miten? - - Liittyy tasa-arvoiseen kohteluun, jos hoitaa valvonnassa velvoitteita aina päihtyneenä, otetaanko vain vastaan ja sanotaan kiitos ja näkemiin?"

Resurssien osalta todettiin, että hankkeella on suuri merkitys esimerkiksi konkreettisen tiedon välittäjänä. "Itsellä ei ole aikaa kerätä ja etsiä tietoa päihdetyöhön liittyen." Esiin nousi myös saattaminen ja asiakkaan mukana oleminen esimerkiksi virastoissa. "Tuntuu, että sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka ovat ratkaisun paikalla, tarvittaisiin huomattavasti enemmän aikaa konkreettisiin asioihin." Päihdetyön kehittämishankkeessa on ollut mahdollista ottaa asiakkaita erityiskohteluun. Joidenkin työntekijöiden mukaan se ei ole perustyössä mahdollista: "on erilaista, siinä ei mennä iholle, ja valvontaan kuuluu myös kontrolli." Toisten mielestä tällaiseen työhön etsitään aikaa jo nyt ilman hankettakin. Haastatteluihin nousi esiin kysymyksiä siitä, miten päihdehankkeen jälkeen? Voisiko aluetoimistoille saada näihin asioihin perehtyneen työntekijän? Samalla todettiin, että "meistäkin joku voisi perehtyä päihdetyöhön!"

## **Johto**

Johdon mukaan Khl:ssa ei ole vielä tarpeeksi osaamista, joka vastaisi asiakkaiden päihdeongelmiin. Kysymys on myös ajasta, eli resursseista. Khl:n päihdetyön roolin suhteen koettiin, että Khl:ssa on vielä "pallo hukassa". Osittain sen koettiin johtuvan siitä, ettei Khl:ssa ole tarpeeksi jaoteltu, mitä voi tehdä tai mikä kuuluu Khl:n työhön. Khl:n päihdetyön rooli on toki määritelty Khl:n päihdelinjauksissa, mutta niistä ei ole vielä juurikaan käyty keskustelua aluetoimistoissa.

Se Khl:n päihdelinjausten peruseriaate, että Khl:sta ei tehdä kunnallisille palveluille rinnakkaista palveluiden tarjoajaa, on helpommin sanottu kuin tehty. Käytännössä ei ole aina helppoa vetää rajaa siihen, missä alkaa hoito ja missä motivointi hoitoon. Johdon mukaan roolin kirkastamista täytyy työstää edelleen.

Johdon haastatteluissa keskusteltiin ongelmallisesta tilanteesta, jossa Khl:ssa nähdään asiakkaan motivaatio, mutta esimerkiksi A-klinikoilta tulee tieto, ettei hoidolla uskota tässä asiakastapauksessa olevan enää vaikuttavuutta. Miten työntekijät voivat siis vaikuttaa asiakkaiden palvelujen saantiin, kun palvelut ovat kunnallisia? "Yhteistyöllä voisi ehkä vähentää edellä mainittuja tilanteita."

Yhtenä konkreettisena huolena nousi esiin myös johdon haastattelussa se, miten pidemmällä tähtäimellä saadaan hankkeen hyöty säilymään ilman erityisiä päihdetyöntekijöitä. "Jos päihdehanke ei jatku, niin suru puserossa odotan, miten käy." Esimerkiksi päihdehoitopaikkojen valtava kirjo muodostaa haasteen, johon tarvitaan spesialisoituneita työntekijöitä ainakin, kun muun työn ohessa ei ehditä. Jatkuvuutta toivottiin myös sopimushoidon aloittamiseksi.

## **4.2. ...koulutustarpeet**

### **Työntekijät**

Työntekijöiden haastatteluissa näytettiin työntekijöille kalvot Khl:n päihdelinjauksista sekä kalvo, jossa oli määritelty palveluohjausta. Tältä pohjalta jatkettiin keskustelua Khl:n päihdetyöhön liittyvistä koulutustarpeista. Palveluohjauksen käsitettä on käytetty Kriminaalihuollon päihdetyön kehittämishankkeessa suunnitelmallisen muutostyön sekä palveluihin ohjaamisen ja palvelujen saamisen varmentamiseen liittyvänä yleiskäsitteenä. Termi ei välttämättä ollut haastatteluvaiheessa Khl:n työntekijöille tuttu, vaikka sisällöllisesti siitä puhuttiin erityisesti työntekijöiden haastatteluissa varsin paljon. Raportissa käytetään jatkossa yleiskäsitteenä palveluohjauksen käsitettä.

Työntekijöiltä nousevat koulutustarpeet voidaan jakaa karkeasti taitoihin ja tietoihin.

### **Taidot**

- palveluohjaus
- motivointi
- kognitiiviset taidot
- verkostotyön taidot

### **Tiedot**

- seuraamusjärjestelmään liittyvä erityisosaaminen
- päihdehoidot ja -palvelut
- päihdetietous

Palveluohjaus vaatii työntekijöiden mukaan asiakastyöhön liittyvien taitojen lisäksi yhteistyötaitoja. "Että oma puhe olisi sellaista, että se kutsuisi yhteistyöhön - ettei se sulkisi yhteistyötä." Palveluohjaukseen kuuluu, että palveluohjaaja toimii tietynlaisena

asianajajana (näin myös ja erityisesti silloin, kun palveluohjaajalle ei ole resursseja hankkia asiakkaalle palveluja). "Viranomaisiakin pitää aktivoida." Haastatteluissa keskusteltiin myös taidosta pitää keskiössä asiakkaan asioita, ettei työntekijän suunnitelma tule liian hallitsevaksi. Palveluohjaukseen liittyy vahvasti myös tiedollinen puoli, tietoa päihdehoidoista ja -palveluista, mutta meillä myös tietoa seuraamusjärjestelmään liittyvistä asioista (hoidon ja rangaistuksen yhteensovittamiseksi).

Taidollisena vaatimuksena nousi esiin motivointi. Motivoivan haastattelun koulutusta pidettiin yleisesti hyvänä peruskoulutuksena. Huolena sen sijaan oli osaamisen turvaaminen koulutuksen jälkeen.

Haastatteluissa keskusteltiin kognitiivisen päihdetyön taidoista. Keskustelu liittyy vahvasti Khl:n Työkalupakin käyttöön mutta myös Cognitive Skills (CS) ja Suutumuksen hallinta -ohjelman käyttöön Khl:ssa. Ehkä CS-kurssin käytön lopettamisesta johtuen työntekijöiltä tuli hyvin kriittistäkin palautetta: "Johdon mukaan me teemme rangaistuksen täytäntöönpanotyötä, emme muuta saisi tehdä." Haastatteluissa pohdittiin, miten työntekijät pääsisivät "syvemmällä tasolla" työskentelemään. Kognitiivisen työskentelyotteeseen liittyviä koulutuksia pidettiin tässä mielessä edelleen tarpeellisina. "Ei saa sanoa, että teemme terapiatyötä, vaikka itse niin tulkitsee työtään asiakassuhteissaan välissä tekevänsä." Työskentelyssä haluttiin nostaa palveluihin ohjaamisen lisäksi muun muassa asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen liittyviä kysymyksiä.

Lisäksi työntekijät totesivat, että verkostotyötä ja verkostojen vetämistä olisi hyvä harjoitella. "Kun menee paikalle, niin toteaa ettei kukaan vedä. Ja kun ei ole omalla tontilla, ei voi lähteä vetämään." Verkostotyöhön toivottiin motivoivan haastattelun - koulutuksen kaltaista koulutusta. Tällä hetkellä verkostotyötä harjoitellaan jatkuvasti pohtimalla ja tiedostamalla omia verkostotyön työtapoja. Koulutuksen toivottiin selkiyttävän verkostotyön rakennetta (mallinnusta).

Tietojen osalta toivottiin lisää seuraamusjärjestelmiin liittyvää faktaa, mikä jo monella tavalla nimetään Khl:n erityisosaamisalueeksi. Silti työntekijät kokivat, että heiltä puuttuu tietoa nimenomaan Khl:n päihdeasiakkaan kanssa työskennellessä, miten tulevat tuomiot vaikuttavat. "Esimerkiksi ulosotossa ei aina saa vastausta, kun asiakkaat kysyvät, eivät tiedä ulosotossa." Lisäksi tietoa toivottiin päihdehoitopaikoista ja -palveluista. "Pitäisi käydä fyysisesti tutustumassa paikkoihin, vierailukäyntejä. Auttaa siinä, että osaa viedä tietoa asiakkaille. - - ...paikkoja paljon, eri ideologioita, ei voi kaikkea hallita. - - Laajuus ei saisi lamaannuttaa. - - Kirjo valtava, muutoksia koko ajan."

Khl:n työntekijöillä ei välttämättä ole koulutusta päihdetyöhön. Työntekijöiden mukaan tieto päihdeistä toisi lisää itsevarmuutta. "Onko asiakkaat halukkaita keskustelemaan, jos työntekijä ei todella ymmärrä huumeaineista. Asiakkaiden käyttämä kieli jo vierasta." Haastatteluissa nousi esiin myös pelkoja siitä, että asiakas ottaa huumeidenkäytön puheeksi, sillä silloin saattaa asiakkaalta tulla kysymys, johon työntekijä ei osaa antaa vastausta. Oma työtä rajattiin tällöin hyvinkin paljon siihen, että "Omassa työssämme sitä vain kartoitetaan asiakkaan tilannetta ja ohjataan seuraavalle viranomaiselle. - - Saattaa olla raskasta asiakkaalle kertoa aina uudestaan uudelle viranomaiselle omat asiansa."

### **Johto**

Johto pohti ensimmäiseksi sitä, miksi juuri tieto huumeaineista nähdään aina niin tärkeänä. Samalla todettiin, että epävarmuus päihdetyöstä konkretisoituu usein juuri tähän kysymykseen. Johto mukaan työntekijät kokevat liiaksi, että heidän odotetaan

hallitsevan valtavan määrän tietoa. Vaatimus saattaa tulla omasta päästä, mutta samalla on pohdittava myös rajoja, ettei työtehtävä paisu liian raskaaksi. Vaatimuksia syntyy varmasti myös hyvin epämääräisesti käytetyistä käsitteistä.

Palveluohjaus ja se, mitä palveluohjauksen pitäisi ylipäättään Khl:ssa olla, pohditutti edelleen. Liittyykö palveluohjaukseen esimerkiksi aina se, että palveluohjaajalla on rahaa palvelujen järjestämiseksi asiakkaalle? Kevyemmän case management -malli todettiin paremmin Khl:n työhön sopivaksi, koska se korostaa suunnitelmallisen asiakastyön eri puolia. Tässä viitattiin myös Heli Valokiven malliin palveluohjauksesta Khl:ssa. Hankkeen palveluohjauskoulutus 'Päihdeasiakkaan palveluohjaus Khl:ssa' oli juuri pidetty muutama päivä ennen johdon haastattelua.

Motivoivan haastattelun koulutusta pohdittiin johdon haastattelussa monelta eri puolelta. Toisaalta on todettu, että pelkkä koulutus ei riitä, vaan motivoivaa työtettä pitäisi pitää yllä jatkuvasti. Toisaalta pohdittiin sitä, onko kyseessä enemmänkin työote, joka on hyvin riippuvainen työntekijän työotteesta ja asenteesta. Onko motivoivan haastattelun taitoja mahdollista edes opettaa kaikille? Haastattelun alkupuolella keskusteltiin johdon kanssa motivointityöstä ja motivoivasta haastattelusta (ks. alaluku 3.3 motivointi). Keskustelussa tultiin siihen tulokseen, että ainakin motivoivan haastattelunkin taustalla oleva muutostyön ajattelu ja muutosprosessin vaiheet ovat sellaista osaamista, joka tulisi taata kaikille Khl:n työntekijöille.

Haastattelun aikana sovittiin, että Bikvassa esiin tuodut koulutustarpeet tuodaan esiin laajemminkin koulutussuunnittelua varten. Lisäksi olisi syytä pohtia, miten asiakkaan kanssa työskentelyn aikajännettä voitaisiin konkretisoida (mitä ylipäättään siinä ajassa on mahdollista tavoitella). Faktatiedon saaminen koettiin tärkeäksi työntekijöiden jaksamisen kannalta. Myös muun koulutuksen ja erityisesti työnohjauksen merkitys nostettiin esiin.

### **4.3. ...arvostukset**

#### ***Työntekijät***

Työntekijöiden arvostusta kysyttiin heiltä kysymyksellä, mitä jäisit kaipaamaan, jos työt loppuvat. Työntekijät pohtivat tässä sekä asiakkailtaan saatua palautetta että yleensäkin Khl:n asiakastyön arvostusta.

Monet työntekijät totesivat, että he jäisivät kaipaamaan haasteellisia asiakkaitaan. "Aina jokainen on ollut oma persoona, aina jokaisessa on jotain yksityiskohtia, jotain jäisi kaipaamaan." Samalla kuvailtiin, miten Khl:ssa on yleensäkin mahdollista luoda hyvät suhteet asiakkaisiin. "Khl:n työntekijät tulevat toimeen asiakkaan kanssa, asiakkaat jäisivät kaipaamaan." Työntekijät kokivat, että asiointi Khl:ssa on usein hyvin asiallista, vaikka muiden viranomaisten toiminnasta kiukutellaankin. Toisaalta tärkeäksi koettiin, että asiakkailta saa suoraa palautetta, toisaalta taas korostettiin yleensäkin "ihmisen kohtaamista työssämme." Myös asiakastilanteiden kielteinen puoli nousi esiin haastatteluissa: "Jos tulee asiakastilanteessa iso hämminki, niin alkaa ihmetellä, miksi on täällä." "En voi sanoa, että jäisin kaipaamaan kaikkia asiakkaita."

Asiakaspalautteen lisäksi arvostettiin Khl:n monipuolisia työtehtäviä, historiallista Kinaporinkadun taloa, työkavereita, työhön liittyvää "salapoliisityötä" sekä työn vapautta. Työssä tärkeäksi alueiksi nimettiin asiakaskontaktien lisäksi muutostyö, "että saa olla paljon viranomaisten kanssa tekemisissä", onnistumisen kokemukset ja sen "että omalla työllä on saanut jotain hyvää aikaa". Erityisen hyvää kiitosta sai

työyhteisöt, joissa työntekijät kokivat voivansa jakaa työasioitaan. "Plussaa kannustava työyhteisö ja avointa ilmapiiriä, sillä tiedän muunlaistakin."

Työntekijät jäisivät kaipaamaan työstään myös sitä, Khl:n asiakastyön käsittelytapoja, hyviä esimiestaitoja, ammatillisista kehittymistä sekä pitkän ajan aikana saamaa koulutusta. Huolena erityisesti uudemmillä työntekijöillä oli se, että määräaikainen työsuhde nyt katkeaa, "kun on juuri jotain oppimassa". Myös vastakkaisia kommentteja löytyi: "Toisaalta ammatillisen uran, kehittymisen kannalta on miettinyt, että voisi olla jossain muuallakin." "Ei koskettaisi, jos tekisi muuta työtä."

Laajemman arvostuksen kokemuksia löytyi sitten jo vähemmän. "Jos me menisimme lakkoon, ei heilauttaisi mitenkään." "Miten yhteiskunnallisesti nähdään merkittävänä?" Omaan työn arvostusta oli kuitenkin pohdittu myös tältä kannalta "Olisi turvaton olo, jos tietäisi, että valvottavat ovat ilman valvontaa." Laajemman arvostuksen mittarin nousi esiin tietysti palkka, jonka pienuutta ei kukaan olisi jäänyt kaipaamaan.

### **Johto**

Johdon haastattelussa pohdittiin kasvamista, oman työn tutkimista, ammatillista kasvua sekä siihen liittyvää koulutusta ja erilaisia projekteja. "Työntekijöilläkin on projekti." Johto koki, että työntekijät ovat ylpeitä omasta työstään, vaikka "muut eivät sitä edes huomaa".

Koulutuksen, henkilöstöstrategian ja muun kanssa koettiin, että "olla on hyvällä tiellä", vaikka palkka puhutti myös johtoa. "Hirveän positiivisesti suhtauduttu työskentelyyn Khl:ssa, kunhan vielä palkka saadaan kohdalleen."

## 5. BIKVAN KYTKEYTYMINEN HANKKEEN TYÖHÖN

Bikva-haastattelujen tulokset eli asiakkaiden ja työntekijöiden antama palaute on ollut mukana hankkeen koulutuspaketin 'Päihdeasiakkaan palveluohjaus Khl:ssa' ja palveluohjauskokeilun suunnittelussa. Palveluohjauskoulutus- ja kokeilu käynnistyi jo Bikvan ollessa kesken. Tulosten hyödyntäminen on Bikva-mallissa muutenkin hyvin sisäänrakennettuna, koska teemoja käydään läpi eri tasoilla jo prosessin kuluessa. Viimeisenä vaiheena on marraskuussa 2004 järjestettävä Kriminaalihuollon päihdetyön kehittämishankkeen päättöseminaari, jossa käydään läpi Bikvaa vetäen yhteen käytyä keskustelua. Keskusteluaiheita, joista hankkeessa on käyty paljon keskustelua, on kerätty vielä tähän raporttiin (ks. 5.1 Keskusteluaiheita). Bikvaa käytettiin pohjana myös laadittaessa hankkeen esityksessä Khl:n päihdetyön kehittämiseksi Kriminaalihuollon päihdetyön kehittämishankkeen jälkeen (ks. alaluku 5.2 Esitys jatkosta).

Bikva-arvioinnissa on kyse sisäisestä arvioinnista. Arvioinnissa keskitytään pitkälti tarpeiden arviointiin eri tasoilla (asiakas-työntekijä-johto). Jälkikäteen on helppo todeta, että tämän tyyppinen arviointi olisi ollut hyvä toteuttaa päihdetyön kehittämishankkeessa jo sen varhaisemmassa vaiheessa. Projektin käynnistyi vuoden 2001 joulukuussa. Toisaalta jonkinlaista 'mutu-arviointia' on hankkeessa toki tehty pitkin sen elinkaarta, koska työntekijät ovat tehneet asiakastyötä yhdessä Khl:n perustyöntekijöiden kanssa (kenttä ja sen kysymykset tuttuja), mutta tietoa ei ole kerätty systemaattisesti.

### 5.1. Keskusteluaiheita

Hankkeessa on käyty keskustelua Bikva -prosessin kuluessa muun muassa seuraavista aiheista:

- Asiakkaat antoivat paljon positiivista palautetta vankiloiden päihdekuntoutusosastoilta. Mitä voisimme heiltä oppia? Miten voisimme vahvistaa yhteistyötä päihdekuntoutusosastojen kanssa entisestään, että hankkeen loppumisen jälkeenkin asiakkaat saavat tarpeeksi varhaisessa vaiheessa kontaktin tulevaan valvojaansa hoitojatkumojen järjestämiseksi? Yhdeksi tärkeimmistä asioista vankilan päihdekuntoutusosastoilla nousi puhuminen ja sen opettelu. Tästä syystä nostimme raportinkin otsikoksi lausahduksen siitä, "että olis joku kelle puhua asioista...". Päihdesairaudesta ja kuntoutumisprosessin tunteminen ja sensitiivisyys siinä, mitä kaikkea prosessiin liittyy, avannee tietä hyvälle keskustelulle (ei välttämättä tieto itse huumausaineista). Hankelaisten esityksessä halutaan ehdottomasti nostaa esiin asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhdetta, puhumisen tärkeyttä ja työntekijöille erityisesti kuuntelun taitoa (vrt. koulutustarpeet).

- Jos työyhteisössä on erilaisia käsityksiä työhön kuuluvista asioista, se voi aiheuttaa työntekijöille varsin raskaan tilanteen. Usein kyseessä on ollut lähinnä rajaamisen vaikeus. Näin on edelleen muun muassa retkahduksen käsittelyyn ja palveluohjaukseen liittyen. Tähän liittyy myös oman työn rajaaminen verkostoissa, joissa lähdetään pohtimaan kokonaistilanteesta käsin, mikä kuuluu kenellekin. Tällöin haastavana tilanteena ovat verkostojen aukot, joita kukaan ei täytä. Palveluohjaustyypillisessä työssä on kannettava vastuuta jollakin tavalla myös näistä tarpeista. Käytännön tilanteissa ei siis voi aina rajata, että tämä ei kuulu Khl:n työhön, vaikka peruseriaatteet olisivat hyvin hallinnassa.
- Palveluohjauskäsite on edelleen varsin vaikea. Käsitteen alle mahtuvista teemoista puhuttiin kuitenkin työntekijöiden haastatteluissa monilla termeillä (puhuttiin myös perinteisestä viranomaisyhteistyöstä). Palveluohjaukseen kuuluu, että palveluohjaaja toimii tietynlaisena asianajajana. Tämä näkyi vahvasti työntekijöiden kommentteissa. Työntekijät eivät juuttuneet siihen kysymykseen, kuuluuko palveluohjaajalla olla käytössä rahaa palvelujen järjestämiseksi. Tästä keskusteltiin johdon kanssa enemmän. Tästä on olemassa useita näkemyksiä palveluohjaustyön mallinuksissakin. Mutta mikä on enää mallin merkitys, kun siitä puretaan pois osioita Khl:lle soveltumattomina? Mitä uutta se voi tarjota Khl:n työhön, että se ei ole vain uusi termi? Hankkeessa on keskusteltu siitä, että palveluohjauksessa työn verkostonäkemyks on omaa sektoria laajempi. Palveluohjauksesta on aina sovittava verkostoissa, että työntekijällä on todella valtuutus toimia asiakkaan palveluohjaajana. Tässä mielessä voidaan ajatella, että mallia on purettu liikaa, jos sillä tarkoitetaan vain työntekijän asiakkaalle antamaa ohjausta ja neuvontaa. Vaikka sinänsä neuvontakin voi edetä hyvin palveluohjauksellisesti (asiakkaan palvelutarpeen arviointi -> palvelujen suunnittelu ja järjestäminen -> seuranta -> palvelukokonaisuuden korjaaminen). Tällöin tarve varsinaiselle palveluohjaukselle voi nousta vasta tilanteessa, jossa tarvitaan palvelukokonaisuuden korjaamista. Verkostossa palveluohjaajana toimiminen on mielekästä Khl:sta käsin, kun asiakkaan elämäntilanne vaatii rangaistuksen ja hoidon yhteensovittamista.
- Bikvassa nousi esiin motivointityön tärkeys, mutta myös huoli siitä, että motiivoinnin jälkeen Khl:sta ei pystytä aina ohjaamaan eteenpäin. Liittykö työntekijöiden terapiakoulutustarpeet turhautumiseen siinä, että hoitojatkumot eivät toimi Khl:sta eteenpäin? Tästä näkökulmasta koulutustoitetta ja siihen liittyvää huolta voitaisiin pohtia enemmän esimerkiksi viranomaisyhteistyön keinoin. Yleensäkin motivointityön kautta Khl kuvailtiin varsin matalan kynnyksen paikaksi. Tuula Kekin (2004) tutkimuksessa todettiin Tampereen kaupungin matalan kynnyksen palvelu toimivaksi, kun se oli verkostoitunut muun palvelujärjestelmän kanssa niin, että jatkumot toimivat matalan kynnyksen palveluista eteenpäin ja että paikka yleensäkin oli mielletty osaksi hoitojatkumoa.
- Haastatteluissa nousi esiin Khl:n työntekijöiden erilaisuus siinä, millaisena he näkivät itseensä kohdistuvat osaamisvaatimukset. Eroja oli muutenkin suhtautumisessa päihdeongelmaan. Tämä liittyy siihen, miten paljon työntekijöillä oli valmiuksia päihdetyöhön (ei vain koulutusta), mutta myös verkostojen määrään (mihin omaa osaamistaan suhteuttaa). Erilaisuuteen vaikuttanee myös työyhteisön kulttuuri, työntekijän työkokemukset sekä asenteet. Hankkeen ohjausryhmässä nousi esiin ajatus siitä, että pääkaupunkiseudun yhteistyötä tulisi kehittää edelleen (ei vain rangaistuskohtaisina keskusteluina vaan yleensäkin yhteisen kulttuurin luomiseksi). Myös Helsingin aluetoimiston opintopiiri on syytä nostaa esiin hyvänä käytäntönä, sillä niissä käyty keskustelu vahvistaa jokaisen työntekijöiden 'omaa projektia'. Opintopiireissä tarkastellaan verkostojen kautta myös omaa suhdetta muuhun palvelujärjestelmään.

- Bikva on kokonaisuudessaan nostanut esiin palautteen merkityksen. Jatkossa olisi hyvä pohtia laajemminkin asiakaspalautteen keräämistä ja hyödyntämistä Khl:n työn kehittämisessä. Sama asia on nostettu esiin myös hankkeen arviointitutkimuksessa (Reijonen 2004). Bikva toimi hyvin asiakaspalautteen esiin tuomisessa. Haasteena on omien toimintatapojen suhteuttaminen muutoksen vaiheita tukeviksi myös asiakkaan omaa vastuuta korostaen. Muutoinkin on hyvä pohtia kuntoutumisprosessin näkymistä Khl:n toiminnoissa; esimerkiksi miten Khl:ssa suhtaudutaan päihtyneeseen asiakkaaseen tai retkahdukseen (vrt. päihdehuollon yksiköt ja heidän toimintatapansa vastaavissa tilanteissa).

## 5.2. Esitys jatkosta

Kriminaalihuollon päihdetyön kehittämishankkeen esityksen taustalla on ajatus siitä, että Khl:n päihdelinjausten mukaisen päihdetyön toteutuminen turvataan Khl:ssa. Linjausten mukaan kriminaalihuollon rooli päihdetyössä on toimia päihdepalvelujen tarpeen arvioijana, hoitoon motivoijana ja yhtenä verkostotoimijana paikallisessa päihdepalvelujärjestelmässä.

### **1. Khl:n aluetoimistoihin nimetään päihdekoordinaattori (apulaisjohtaja tai kriminaalihuoltotyöntekijä) tai tarpeen mukaan perustetaan erillinen päihdetyöhön erikoistuneen kriminaalihuoltotyöntekijän virka**

Hankkeesta saatujen kokemusten perusteelle tulee paikallistason vastuuhenkilöiden työalue rajata niin, että kytkeytyminen paikallistason viranomaisverkostoon sekä välitön konsulttiavun tarjoaminen aluetoimistoissa on mahdollista.

Päihdekoordinaattorin tai uuden viran perustamisen tulee perustua tarvekartoitukseen, jossa otetaan huomioon paikallinen päihdepalvelujärjestelmä ja sen kytkeytyminen rangaistusjärjestelmään (myös yhteistyö alueen vankiloiden kanssa). Hankelaisten näkökulmana on kokemus pääkaupunkiseudun tarpeista.

Työntekijän tehtäväkuvan luonnostelua:

- Konsultointiavun tarjoaminen asiakastyössä ja parityön mahdollistaminen. Hankkeen arviointitutkimuksessa suositeltiin, että "hiljaisen tiedon välittymiseksi Kriminaalihuoltolaitoksen organisaatioon voisi ajatella eräänlaisen mentorointijärjestelmän rakentamista, nimenomaisesti kriminaalihuollon päihdetyön - - ympärille." (Reijonen 2004, 58). Palvelutarjoajien, palveluiden rakenteen ja saatavuuden kartoitus ja välittäminen oikea-aikaisesti työntekijöille vaatii jatkuvaa työtä, vaikka internetissä onkin saatavilla runsaasti päihdealan informaatiota.
- Verkostoituminen. Työntekijä on mukana suunnittelemassa ja kehittämässä paikallistasolla sitä, miten päihdepalvelujärjestelmä kytkeytyy rangaistusjärjestelmään ja yhdyskuntaseuraamusten toimeenpanoon. Khl:n rooliksi voi tässä ajatella kuntoutusnäkökulman mukana pitämistä tuomioistuinkäsittelyn ja rangaistuksen toimeenpanon eri vaiheissa. Kyse ei ole kertaluontoista selvitystyöstä vaan jatkuvasta yhteyksien luomisesta, ylläpitämisestä ja osaamisen jakamisesta. Yhteistyö kuntoutusjatkumoiden rakentamisessa korostuu vankiloiden kanssa uusien aluevankiloiden ja sijoittajatoiminnan laajenemisen myötä.
- Lisäapu työn laadullisessa kehittämisessä (vrt. Kriminaalihuoltolaitoksen vuoden 2004 tulostavoitteet: "jokainen asiakastyöntekijä valitsee yhden muutosmotivoituneen asiakkaan, jonka kanssa hän käyttää yhteistyö- ja verkostopainotteista työskentelyotetta"), päihdetyön työmenetelmien ja

työskentelyn arvioinnissa sekä mukana oleminen paikallistason päihdetyön koulutusten järjestämisessä.

- Paikallistason päihdetyön erityistuntemusta tullaan tarvitsemaan, kun aluetoimisto aloittaa mahdollisen sopimushoidon täytäntöönpanon.

## **2. Rikosseuraamusvirastoon nimetään henkilö, jonka vastuualueena on Khl:n päihdetyön ohjaus**

Hanke näkee, että Khl:n päihdetyön suunnittelu ja ohjaus vaatii oman vastuuhenkilön Rikosseuraamusvirastoon. Tällöin Khl:n ja Vhl:n päihdetyötä voitaisiin kehittää rinnakkain valtakunnallisesti (vrt. Vhl:n erityisasiantuntijan virka, jonka vastuualueena on vankien päihdekuntoutus).

Khl:n päihdetyön kehittämiseen liittyviä tarpeita hankkeen kokemuksen mukaan ovat:

- Khl:n paikallisten päihdekoordinaattorien ohjaus sekä Vhl:n ja Khl:n päihdekoordinaattorien yhteistyön tukeminen.
- Osallistuminen päihdetyön linjausten taustakeskusteluun. Päihdetyön linjaukset ja työn ohjeistukset herättävät jatkuvasti uusia kysymyksiä ja tulkintoja (esimerkiksi työn kohdentamisesta) Khl:n alue- ja paikallistoimistoissa. Vahvistamalla Khl:n päihdetyön tulostavoitteita ja niiden ohjausta valtakunnallisesti pystyttäisiin takaamaan pitkäjänteinen ja tavoitteellinen päihdetyön kehittyminen Kriminaalihuoltolaitoksessa. (ks. Reijonen 2004, 63-64)
- Tutkimustyö. Vaikuttavuuden tutkimus siitä, mikä Khl:n päihdetyössä toimii. Hankkeen arviointitutkimuksessa nostettiin esiin myös asiakaspalautteen kerääminen: "selkeän ja johdonmukaisesti toteutettavan palaute- ja seuranta järjestelmän rakentaminen osaksi Kriminaalihuoltolaitoksen työtä olisi varmasti hyödyllistä" (Reijonen 2004, 32). Yleensäkin paikallisen, kokemuksellisen tiedon ja havaintojen saaminen yhteiseksi tietovarannoksi yhteistyössä paikallisten päihdekoordinaattorien kanssa.

## **3. Khl:n työntekijöiden pääsy päihdetyön koulutuksiin turvataan**

Hankkeen työskentely on nostanut esiin sen, että päihdeasiakkaan kohtaaminen ja intensiivisempi päihdeasiakkaan palveluohjaustyyppinen ja tavoitteellinen työskentely tulee olla Kriminaalihuoltolaitoksessa kaikkien osaamista.

Koulutustarpeita ovat muun muassa:

- Khl:n päihdelinjausten mukaiseen päihdetyöhön tulisi hankkia koulutusta hyödyntäen olemassa olevaa koulutustarjontaa (esimerkiksi A-klinikkasäätien koulutukset). Koulutusten hankkimisessa ja järjestämisessä kannattaa ottaa oppia päihdehoidon puolelta, sillä päihdehoidon vaikuttavuutta on tutkittu laajasti ja siitä on vahvaa näyttöä. Hankkeen kokemuksen mukaan koulutusta on hyvä saada Khl:n päihdetyön roolia laajemmin (esim. hoidon tarpeen arvioinnista), jotta omaa työtä osataan rajata mielekkäästi yhteistyöverkostoissa.
- Palveluohjaustyyppisen työn koulutus kaikille. Erityisesti on hyvä jatkaa palveluohjaustyön määrittelyä ja räätälöintiä Khl:n työksi. Päihdetyöhön ei välttämättä tarvitse erillistä palveluohjauskoulutusta, koska jo nyt toteutettavassa suunnitelmallisessa työskentelyssä taustalla on palveluohjauksen prosessi ja ajattelu (arviointi-suunnitelma-seuranta). Vrt. Khl:n Etelä-Suomen alueelle toteutettu Arvioivan ja suunnitelmallisen työn koulutus (ASK).

- Lisää verkostotyön koulutuksia. Arviointitutkimuksessa todetaan, että esimerkiksi "verkostokonsulttikoulutus yhdessä palveluohjauksen kehittämiskokeilujen kanssa tukisi varmasti niin kriminaalihuollon perustehtävää, kuin Kriminaalihuoltolaitoksessa tehtävää päihdetyötäkin." (Reijonen 2004, 38)
- Päihdeongelman tunnistaminen retkahduksineen ja päihdekuntoutukseen olennaisesti liittyvät muutoksen eri vaiheet saatettava päihdekoulutuksen kautta työntekijöille tutuksi. Tämä täydentäisi nyt jo olemassa olevaa motivoiva haastattelun koulutusta.

## **Lähteet**

Julkunen, Ilse (2003) Asiakkaiden osallisuus ja itsearviointi. Artikkelit lehdessä FinSocNews 1/2003.

Kekki, Tuula (2004) Ei kauhealla väännöllä vaan kipinän saaneena. Matalan kynnyksen kehittämishanke vaihtoehtoisen tuen ja huume kuntoutuksen tarjoajana. Tampereen Huume pilotin 2.raportti. Tampereen kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimi.

Krogstrup, Hanne Katherine (2003) User Participation in Quality Assessment. Sanna Melarannan luentomuistiinpanot Pohjoismaisesta arviointiseminaarista 15.-16.9.2003.

Krogstrup, Hanne Katherine (2004) Asiakaslähtöinen arviointi - Bikva-malli. Stakes. FinSoc. Arviointiraportteja 1/2004.

Lipsky, Michael (1980) Street-Level Bureacracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. Russell Sage Foundation. New York.

Reijonen, Mikko (2004) Polkujen rakentamista pääteiden välille. Kriminaalihuollon päihdetyön kehittämishankkeen arviointitutkimus. Rikosseuraamusviraston julkaisusarja 3/2004.

## **Haastattelut**

Helsingin vankilan päihdekuntoutusosasto	26.11.2003
Hämeenlinnan vankisairaalan päihdekuntoutus	11.12.2003
Keravan vankilan päihdekuntoutus IPO	17.12.2003
Espoon aluetoimiston valvontatiimi	16.2.2004
Vantaan aluetoimiston valvontatiimi	26.2.2004
Helsingin aluetoimiston valvontaosasto	18.3.2004
Johdon haastattelu	2.4.2004

## ***Liite 1 Asiakashaastatteluista tehdyt kalvot työntekijöille***

### **LUOTTAMUS**

#### **LUOTTAMUS VANKILASSA**

Vankilan päihdetyöstä useimmilla oli hyvin positiivisia kokemuksia. Tärkeitä elementtejä siinä oli puhuminen ja sen opettelu sekä se, että henkilökuntaa oli helppo lähestyä. Huolena oli se, että tavoitetun hyvän menettää.

- Hyvää vankilan päihdeettömällä, että oppii keinoja pysyä päihdeettää, oppii puhumaan asioista, aiemmin ei ole osannut puhua.
- suljetussa talossa päihdetyö ei toimi, TÄÄLLÄ VOI puhua ja jopa vartijat luottaa (ei vasikoi)!
- olis hyvä jos vois luottaa, mut on oppinu että jos retkahtaa, luotto menee (päihdeosastolta kivitaloon).
- kun oikeesti suunnittelee vapautumista on helpompi päästä juttelemaan henkilökunnan kanssa. Po:lla katsotaan kuin ihmistä, on vuorovaikutusta ja helpommin lähestyttävä henkilökunta ja enemmän läsnä ( nimetty tukihenkilö).

#### **LUOTTAMUS 'SIVILISSÄ'** siviilissäkin pitäis ottaa ihmisenä

Luottamuksen rakentaminen on molemminpuolinen prosessi. Vangit pohtivat edelleen paljon puhumisen hyötyjä ja haittoja. Vangin näkökulmasta lähtökohtana on usein sen todistaminen, että hän on luottamuksen arvoinen.

- ihminen on aina luottamuksen arvoinen ennekuin pettää sen
- joka paikasta lausunto että ollut päihdeeton ja yrittänyt sitä
- sekaisin ei asioiden hoito onnistu mutta silloin ei oo sillä mitään väliä. Näytteethän voisi olla hyvä juttu, asiointi helpottuu, jos syytä niin näytöt oikei.

Voiko vanki puolestaan luottaa viranomaisiin? Aina ei ole kyse edes luottamuksesta, vaan siitä, että vangit kokivat, että työntekijöillä ei ole aikaa.

- yleensä on salailtavaa, rikoksia ja huumeita
- pitäis olla sellainen kokemus, että voi kertoa
- siviilissä yhdellä sossulla saattaa olla 300 ihmistä - ei oo mahdollista auttaa

Miten suunnitelmien kariutuminen vaikuttaa hoitoihin siviilissä?

- jos retkahdan uusi arviointi, varasuunnitelma on neuvottu tekemään
- siviiliretkahdus, samalla tavalla menee luottamus (vrt. retkahdus vankilassa)
- kun viranomaisetkin huomaa, ettei kaikki ole ihan kondiksessa (esim. mielenterveys) niin nekin voisivat olla aktiivisia toimijoita
- pitäisi olla helppo tulla asioimaan, mutta nistille ei mikään ole helppoa

#### **LUOTTAMUS KRIMINAALIHUOLLOSSA**

Khl:n työstä usein varsin positiivinen kuva.

- itsellä hyvä kokemus valvonnasta, vaikka en kauheesti käynytkään
- hyvä kokemus valvonnasta, retkahduksesta pystyy puhumaan - kotikäyntejä ja valvoja tuli perheelle läheiseksi

Miksi esimerkiksi Khl:n työntekijälle ei voi rehellisesti kertoa käytöstä?

- Ennakkoluulot ja ei ole hyvä että yksikään "ylimääräinen" ihminen tietää että käyttää. Tärkeää olisi kynnyksen madaltaminen.
- Krimissä katotaan et pitäisi asioida selvinpäin, mun oma mielipide on, että ihan oikein, mutta moni ei siitä tykkää

Toiveita Khl:n suuntaan:

- jos ei hoida asioita vankilassa, niin eihän sitä silloin tiedä mitä palveluita siviilissä voi saada. pitäis olla parempi ja aiemmin informaatiota esimerkiksi Kriminaalihuollosta.
- tapaaminen poliisiasemalla on hankala paikka... ei krimin tapaamisia sinne.
- ei kannata rakentaa sellaisia pilvilinnoja, mistä tippuu korkeelta
- valvonnassa pitäis päästä siihen, että jotain vois saada itselle
- aina voi olla kannustava, pieni kehu tuntuu hyvältä, sitä tulee liian harvoin.
- jo vankilassaoloaikana tulisi olla tukea ja tukea tulisi saada ensisijassa KHL:n taholta (ei niinkään vankilahenkilökunnalta). Halutaan, että jeesataan ja aloitetaan puoli vuotta ennen vapautumista, esim. yhteydet a-klinikalle, työvoimatoimistoon, että olis ajat valmiina kun vapautuu.
- tukea ja kannustusta voi saada vaikka krimiltä tai poliisilta!

## **RETKAHDUS**

### **RETKAHDUS JA ETUJEN MENETTÄMINEN**

Retkahdus koetaan haitaksi lähinnä siksi, että se vaikuttaa konkreettisten 'hyötyjen' saamiseen.

- Mutta kun kerran retkahdat et saa enää kämpppää
- Viranomaiset kohtelee helposti kun koiraa... jos joku tekee jotain ja seulasta löytyy jotain, tuet alkaa loppua, ovet menee kiinni... ja silti voi olla hoitane kaikki asiat
- Pois tälläisestä on/off-tilasta, se on ihan hanurista
- Kun saa asioita hoidettua saa hyvän fiiliksen, mitä paremmin asiat on kunnossa sitä kauempana on retkahdus
- Retkahdus-Hämeenlinnassa 8 vkon katko-puhtaat näytteet ja takaisin (huom! vankilan retkahdushoito-ohjelma)

### **RETKAHDUKSEN MÄÄRITTELY**

Kuka määrittelee retkahduksen; viranomainen vai asiakas?

- Onko sana retkahdus edes järkevä-jotkut käyttää päihteitä hallitusti, mutta sitten joutuu muka näyttämään muka ei-käyttäjää?
- Sietääkö yhteiskunta huumeiden käyttöä?
- Täytyy katsoa kokonaistilannetta

## REHELLISYYS VAATII LUOTTAMUSTA

Tärkeintä on asiakkaan rehellisyys itseään kohtaan. Retkahduksen myöntäminen vaatii myös jonkinlaisen luottamuksen rakentumisen suhteessa työntekijään. Lisäksi nousi esiin retkahduksen merkitys itselle ja itsetunnolle (häpeä).

- Järkeä pitäisi olla viranomaisilla mukana, tiettyä ihmisyyttä, vaikka seurat käyttöön
- Että kumpi voisi sanoa olevansa rehellinen (rehellisyys viranomaisilanteissa), valehtelulla ei kundien elämä edisty
- Se on itsensä kusettamista jos ei voi kertoa retkahduksesta mutta se on kova paikka mennä myöntämään. Se on kova jätke joka pystyy tunnustamaan
- Siviilissäkin voi turhauttaa jos retkahtaa

Keskusteltu siitä että suurin osa päihitteettömistä on retkahtanut prosessin aikana.

## MOTIVOINTITYÖ

**TUEN TARVE** tuli esille kahdella eri tasolla;

*ryhmätuen tarpeena*

- NA-ryhmät, hyviä tyyppejä
- joku NA voisi olla ja sitä kautta löytää ryhmä, hyviä toimintamalleja

*ammattilaisten taholta tulevan tuen tarpeena*

- osastolla katsotaan kuin ihmistä, on vuorovaikutusta ja helpommin lähestyttävä henkilökunta ja enemmän läsnä
- viranomaiset katsoo nenävartta pitkin
- aina voi olla kannustava, pieni kehu tuntuu hyvältä
- jos ei mitään muuta, niin olisi edes tuttu työntekijä

## PÄIHTEETTÖMYYDEN KONTROLLOINTIIN

suhtauduttiin sekä puoltavasti että kieltävästi (virtsaseulat)

- kusikoe joka aamu... tärkeä juttu
- viranomaiset kohtelee vankia helposti kuin koiraa, jos joku tekee jotain ja seulasta löytyy jotain, tuet alkaa loppua, ovet menee kiinni... ja silti voi olla hoitane kaikki asiat

**SUUNNITELMALLINEN TYÖSKENTELY** kahdesta eri näkökulmasta:

*asiakkaan oma vastuu suunnitelmallisesta työskentelystä*

- oma motivaatio on keskeinen juttu
- olin selvinpään ja pistin elämänarvot pöydälle ja ei voi jatkaa näin ja tarvitsen apua
- suunnitelmiin liittyy kenen puoleen voi kääntyä siviilissä

*suunnitelmallinen työskentely yhdessä työntekijän kanssa*

- täytyy katsoa kokonaistilannetta
- paljon siviiliin päin valmistautumista, suunnitelmia, niitä myös vaaditaan
- katsellaan-jutuista siihen, että toimitaan ja tehdään, mm. lusi-issuunnitelma, pääsee ajamaan/hoitamaan omia asioitaan eteenpäin

## TYÖSKENTELYN VAPAAEHTOISUUS

voi olla asiakkaalle sekä motivoiva että päihitteiden käytön mahdollistava tekijä

- osastolla saa tukea ja tärkeää on myös vapaaehtoisuus, ei tarvitse tehdä asioita väkisin. Jos tekee mieli lähteä vetämään kamaa, voi lähteä toisille osastoille. Tällä osastolla ollaan omilla ehdoilla ja kannetaan omaa vastuuta



- Joillakin on helpompi puhua tutuille, ei välttämättä helppoa puhua psykologille
- Sivillissä pitäisi myös tarkastella tavoitteita esim. vertaistuki, mutta pitäis myös olla ammattiauttajia

#### *PERHE ON TÄRKEÄ TUKI - OMAISTEN TUELLA ON MERKITYSTÄ*

- Apua löytyy, vaikka mutsi tai faija
- Joutuu tekemään isoja ratkaisuja esim. avioero jos vaimo käyttää.
- Omaisten tuki ja kannustus tärkeää
- Myös lähipiiri (perhe, elinyhteisö) mukaan juttuihin
- Ystävillä ja sukulaisilla voi mennä aikaa että ne ymmärtää että on tosissaan

#### *NA-RYHMÄT KOETTU HYVÄKSI, KRIS UUSI VAIHTOEHTO*

1. NA -ryhmät käännekohta kuntoutuksessa, hyviä tyyppejä
2. Joku NA vois olla ja sitä kautta löytää ryhmä, samanlainen porukka

#### *VAPAAEHTOISUUS VERKOSTOJEN LUOMISESSA, EI PAKOTTAVIA RAKENTEITA*

- Kaverikemiat toimii hyvin ja vapaaehtoisuus tärkeää

***Liite 2 Työntekijöiden huolet, koulutustarpeet ja arvostukset; johdon haastattelussa käytetyt kalvot***

## **KOULUTUSTARPEET**

### **TAIDOT**

#### ***'PALVELUOHJAUS'***

- Viranomaisten yhteistyötaidot, että oma puhe olisi sellaista, että se kutsuisi yhteistyöhön - ettei se sulkisi yhteistyötä. Viranomaisiakin pitää aktivoida.
- Sen taidon omaaminen, että pitää keskiössä asiakkaan asioita, ettei työntekijän suunnitelma keskiössä.
- Ks. kohta 'Tietoa päihdehoidoista ja -palveluista'

#### ***MOTIVOINTI***

- Mikä voisi auttaa, että epäsäännöllinen asiakkaan saisi hoitamaan asioitaan..
  - Hyvä peruskoulutus motivoivan haastattelun koulutus. Vhhk:lta löytynyt hyvää materiaalia.
- Vrt. Osaamisen turvaaminen koulutuksen jälkeen!
- Miten työnantaja näkee työmme tuloksia motivoinnin onnistumisen kannalta. Vaaditaanko työntekijältä onnistumista asiakkaiden motivoinnissa, vaikeaa, kun tulokset eivät ole heti näkyvissä.

#### ***KOGNITIIVISET TAIDOT***

- Tulee mieleen työkalupakin käyttö.
- Johdon mukaan me teemme rangaistuksen täytäntöönpanotyötä, emme muuta saisi tehdä. Miten pääsisi syvemmällä tasolla työskentelemään?
- Kognitiivinen koulutus on tarpeellinen. Ei saa sanoa, että teemme terapiatyötä, vaikka itse niin tulkitsee työtään asiakassuhteissaan välissä tekevänsä.

#### ***VERKOSTOTYÖTÄ OLISI HYVÄ HARJOITELLA***

- Verkostotyötä olisi hyvä harjoitella, verkostojen vetämistä. Kun menee paikalle, niin toteaa ettei kukaan vedä. Ei ole omalla tontilla, ei voi lähteä vetämään.
- Motivoivan haastattelun kaltainen verkostokoulutus...
- Jatkuvaa harjoittelua tietoisesti tekemisestä. Koulutus selkiyttää rakennetta, tuo potkua työhön

### **TIETOA**

#### ***TUOMIOT JA SIIHEN LIITTYVÄ ERITYISOSAAMINEN***

- Puuttuu tietoa nimenomaan Khl:n päihdeasiakkaan kohdalla, miten tulevat tuomiot vaikuttavat. Esimerkiksi ulosotossa ei aina saa vastausta, kun asiakkaat kysyvät, eivät tiedä ulosotossa.

#### ***PÄIHDEHOIDOISTA JA -PALVELUISTA***

- Pitäisi käydä fyysisesti tutustumassa paikkoihin, vierailukäyntejä. Auttaa siinä, että osaa viedä tietoa asiakkaille.
- Monenlaisia hoitopaikkoja, tunne ettei tiedä, mutta oikeasti varmaan tietää. Onko oma asenne, paikkoja paljon, eri ideologioita, ei voi kaikkea hallita. Laajuus ei saisi lamaannuttaa. Kirjo valtava, muutoksia koko ajan.

### **PÄIHTEISTÄ**

- Työntekijällä ei Khl:ssa yleensä koulutusta päihdetyöhön, itsevarmuus lisääntyisi, jos olisi tietoa enemmän.
- Onko asiakkaat halukkaita keskustelemaan, jos työntekijä ei todella ymmärrä huumausaineista. Asiakkaiden käyttämä kieli jo vierasta, työntekijä ei ymmärrä.
- Kun ottaa huumeidenkäytön puheeksi, saattaa asiakkaalta tulla kysymys, johon ei osaa antaa vastausta. Omassa työssämme sitä vain kartoitetaan asiakkaan tilannetta ja ohjataan seuraavalle viranomaiselle. Saattaa olla raskasta asiakkaalle kertoa aina uudestaan uudelle viranomaiselle omat asiansa.

### **TYÖNTEKIJÖIDEN HUOLET KHL:N PÄIHDETYÖHÖN LIITTYEN**

#### **OSAAMINEN**

- Työntekijällä ei KHL:ssa yleensä koulutusta päihdetyöhön, itsevarmuus lisääntyisi, jos olisi tietoa enemmän.
- Toimiston koko voi vaikuttaa, ainakaan isossa toimistossa ei riitä että vain muutama hallitsisi, toiveena, että itsellä olisi taitoa. Kun puhutaan palveluohjauksesta, aina voi soittaa esimerkiksi A-klinikalle, hyvä tietää perusteita, mutta ei itsellä välttämättä halua juuri sitä tehdä.
- Olen huomannut, että päihdeasiakkaille kaikki pitäisi saada heti. Matala kynnyks, tulla tänne, mutta miten ohjata ja saada hoitoon juuri silloin.
- Katkollekin pitkiä jonoja, motivaation mittaaminen vaikeata.
- Mielellään tekisi päihdetyötä. Miten pääsee koulutukseen? Suurella osalla asiakkaistamme on päihdeongelma. Palveluohjaus ei riitä työssämme. Pääsisi heti valvonnan alussa tekemään suunnitelmallista työtä, ettei lohkoutuisi meidän työmme, ettei jossain sitä ja toisessa tätä. Että tapaamisella tekisi suunnitelmallisesti mini-interventioita.
- Välillä miettii, mihin voi vaikuttaa, voimaton, ollaan omassa kolossa.

#### **RESURSSIT**

- Työntekijöille hankkeen merkitys ollut iso ja konkreettista tietoa on saanut. Itsellä ei ole aikaa kerätä ja etsiä tietoa päihdetyöhön liittyen.
- Saattamisen ja mukana oleminen esimerkiksi virastoissa nousi esiin. Tuntuu, että sellaiset asiakkaat, jotka ovat ratkaisun paikalla, niin tarvittaisiin huomattavasti aikaa konkreettisiin asioihin.

#### **TYÖTURVALLISUUS**

- Päihdeongelma on niin suurelle joukolla asiakaskuntaa, niin suuri joukko tulee päihtyneenä, pitäisi olla linja, ettei kukaan ota vastaan, mutta mitä sitten, milloin otetaan vastaan? Milloin tulijoiden tila arvioidaan ja miten?
- Liittyy tasa-arvoiseen kohteluun, jos hoitaa valvonnassa velvoitteita aina päihtyneenä, otetaan vain vastaan, sanotaan kiitos ja näkemiin.

#### **HANKE**

- Hanke loppuu, hankkeessa ollut mahdollista ottaa joku erityiskohteluun. Esim. yksi asiakas on haettu vankilan portilta. Perustyössä ei mahdollista, on erilaista, siinä ei mennä iholle, valvontaan kuuluu myös kontrolli.
- Kun päihdehanke loppuu, niin mitä siten? Voisiko saada näihin asioihin perehtyneen aluetoimistolle. Meistäkin joku voisi perehtyä päihdetyöhön.

#### **MITÄ JÄISIT KAIPAAMAAN (ARVOSTUS)**

- Salapoliisityötä. Että saa olla paljon viranomaisten kanssa tekemissä.
- Ei ainakaan palkkaa.

- Pienet edistykset, joita saa aikaan omalla työllään. Esim. velanhoitomahdollisuuksien paranemiseen vaikuttaminen.
- Khl:ssä hyvät asiakassuhteet, asiakkaat ei sano, että mennään Khl:n huutamaan.
- Khl:n työntekijät tulevat toimeen asiakkaan kanssa, asiakkaat jäisivät kaipaamaan.
- Aitoja asiakasreaktioita, kehumista, kannustamista.
- Onnistumisen kokemuksia, oman työn arvokkuutta, omalla työllä saanut jotain hyvää aikaa. Asiakkailta saa palautetta. Ei mitään tietoista palautusta asiakkailta vaan yleensä ihmisen kohtaamisesta työssämme. Asiakkaat ovat viestittäneet arvostaneensa käynneillä syntynyttä tärkeyden tunnetta, vaikka tullut aina kännissä ja pakolla. Huonossa kunnossa oleva asiakas tulee tai ottaa yhteyttä kuitenkin.
- Jos me menisimme lakkoon, ei heilauttaisi mitenkään. Miten yhteiskunnallisesti nähdään merkittävänä?
- Taloa, työkavereita, muutostyötähän valvontatyö on.
- Toisaalta ammatillisen uran, kehittymisen kannalta olen miettinyt, että voisin olla jossain muuallakin.
- Kannustavaa työyhteisöä, avointa ilmapiiriä, sillä tiedän muunlaistakin. En voi sanoa, että jäisin kaipaamaan kaikkia asiakkaita.
- Kasvamista, tutkitaan, on projekteja, on koulutusta, ammatillista kasvua, työntekijöilläkin on projekti.